

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 10 – JUNHO /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 10 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Junho/2017

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	05
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	16
3.1. Dados Estatísticos.....	16
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Junho de 2017.....	17
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Junho de 2017	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Junho/17	20
3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	20
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	21
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	22
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	24
3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010	25
3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011	25
3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012	26
3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013	27
3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014	28
3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015	28
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....	29
3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.....	30
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.....	31
3.1.18. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.....	32
3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Junho nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017	32
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	33

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	34
3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	35
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	36
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	38
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	39
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	40
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	41
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	42
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	43
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	44
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	45
4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JUNHO / 17.....	45
4.1. Pontos Positivos	53
4.2. Pontos Negativos	97
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	98
CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	113
CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....	117
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	120

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 10 – JUNHO /17
- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 66.148.114 **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 Junho/17 agendou 33.753 (trinta e três mil setecentos e cinquenta e três) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Junho/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 97.060 (noventa e sete mil e sessenta), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito).

Dos 97.060 (noventa e sete mil e sessenta), 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 61.152 (sessenta e um mil cento e cinquenta e dois) 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 35.940 (trinta e cinco mil novecentos e quarenta) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.050 (dois mil e cinquenta) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Maio/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco) para 97.060 (noventa e sete mil e sessenta), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco) para 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito).

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 Junho/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 Junho/17 foi observado o agendamento de 3.360 (três mil trezentos e sessenta) consultas, o que equivale a 11,06% (onze ponto seis por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Junho/2017 houve um acréscimo total de 10,80% (dez ponto oitenta por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Junho/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 Jardim América, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Parque Amazonia, CAIS Bairro Goiá, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila Mauá, Centro de Saúde Vila União, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Vila Clemente e Centro de Saúde Vila Moraes.

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 Junho/17 foram convertidas 4.708 (quatro mil setecentos e oito) 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. Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 289.098 (duzentos e oitenta e nove mil e noventa e oito) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 19.020 (dezenove mil e vinte) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 289.098 (duzentos e oitenta e nove mil e noventa e oito) ligações realizadas resultaram em 98.831 (noventa e oito mil oitocentos e trinta e um) consultas confirmadas e 12.266 (doze mil duzentos e sessenta e seis) 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 4.099 (quatro mil e noventa e nove) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.705 (dois mil setecentos e cinco) exames confirmados e 1.475 (hum mil quatrocentos e setenta e cinco) exames cancelados.

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

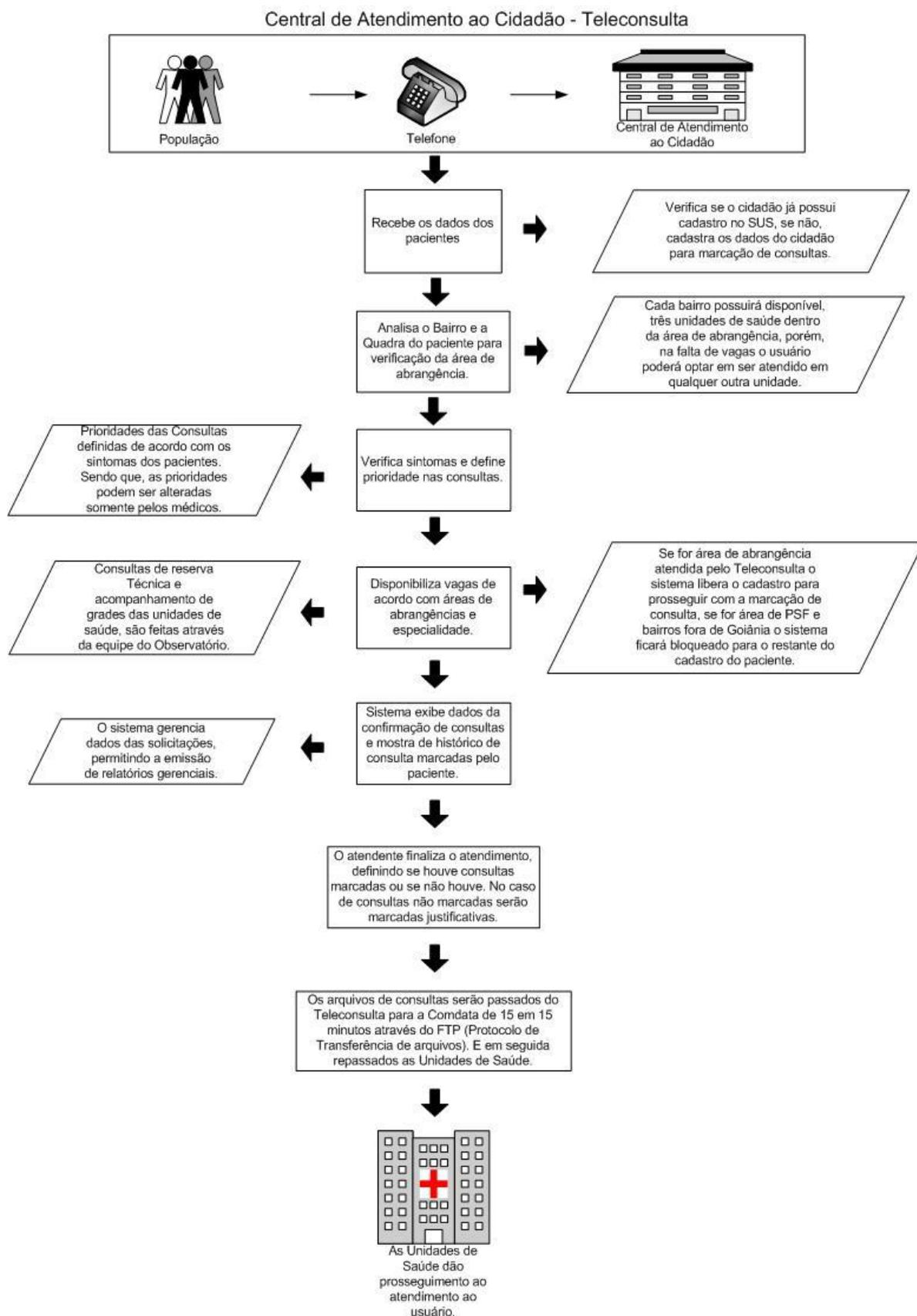
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

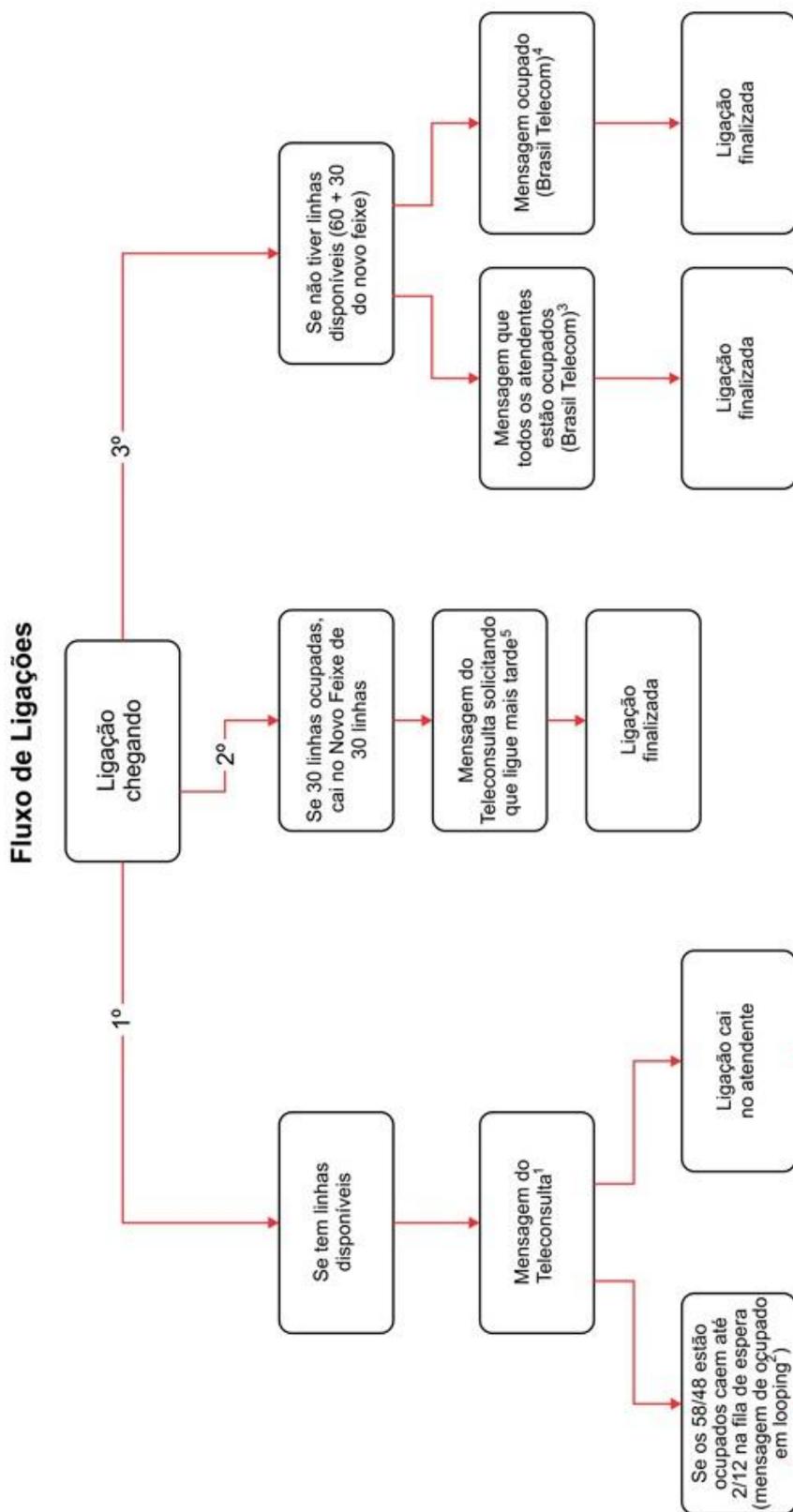
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



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



Mensagens:

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

2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Junho/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 JUNHO / 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 Junho / 17.

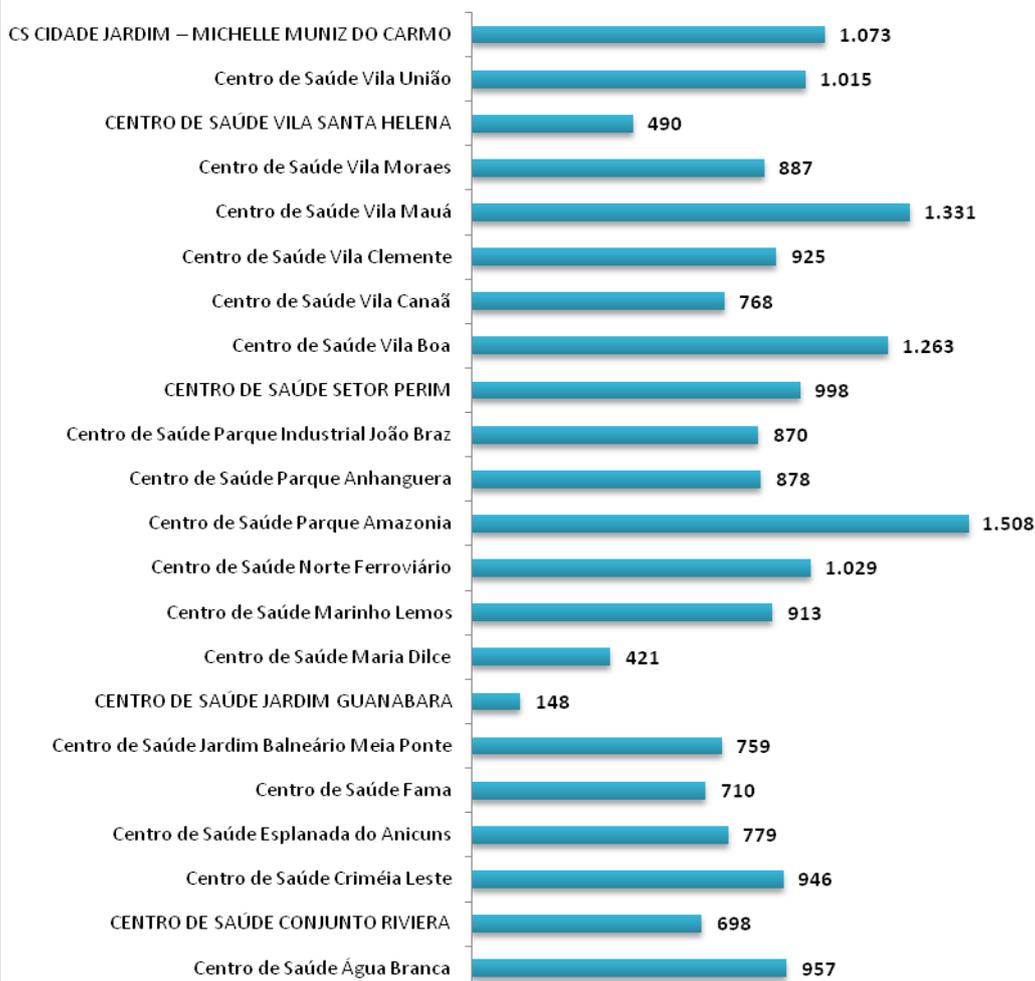
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Junho / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	8.145	9.315	17.460
GINECOLOGIA	3.357	5.348	8.705
PEDIATRIA	3.017	4.555	7.572
PEDIATRIA ALTO RISCO	16	0	16
Total	14.535	19.218	33.753

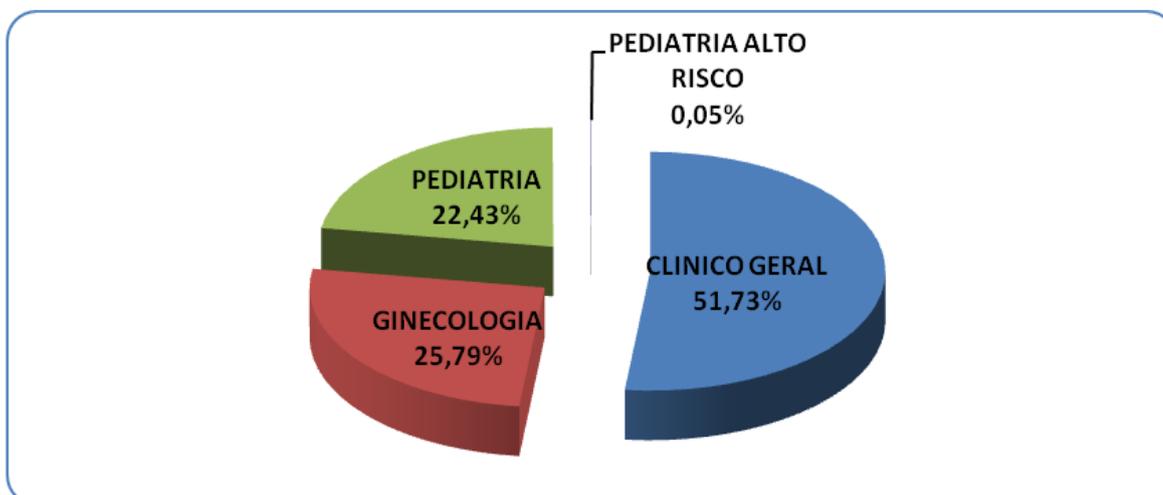
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Junho de 2017



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



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

Junho – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiás	900	484	1.114	7	2.505
CAIS Candida de Moraes	874	151	73	4	1.102
CAIS Chácara do Governador	356	316	0	0	672
CAIS Finsocial	439	278	0	0	717
CAIS Jardim Novo Mundo	381	504	398	0	1.283
CAIS Parque das Amendoeiras	654	142	182	0	978
CAIS Vila Nova	633	371	130	0	1.134
Centro de Saúde Água Branca	541	175	241	0	957
Centro De Saúde Conjunto Riviera	382	191	125	0	698
Centro de Saúde Criméia Leste	497	251	198	0	946
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	540	0	239	0	779
Centro de Saúde Fama	236	356	118	0	710
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	307	288	164	0	759
Centro De Saúde Jardim Guanabara	132	0	16	0	148
Centro de Saúde Maria Dilce	0	306	115	0	421
Centro de Saúde Marinho Lemos	244	318	351	0	913
Centro de Saúde Norte Ferroviário	527	339	163	0	1.029
Centro de Saúde Parque Amazonia	951	344	213	0	1.508
Centro de Saúde Parque Anhanguera	318	333	227	0	878
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	533	102	235	0	870
Centro De Saúde Setor Perim	288	323	387	0	998
Centro de Saúde Vila Boa	291	329	643	0	1.263
Centro de Saúde Vila Canaã	444	104	220	0	768
Centro de Saúde Vila Clemente	561	364	0	0	925
Centro de Saúde Vila Mauá	861	269	201	0	1.331
Centro de Saúde Vila Moraes	555	118	214	0	887
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	176	314	0	490
Centro de Saúde Vila União	695	320	0	0	1.015
CIAMS Jardim América	1.858	85	512	5	2.460
CIAMS Novo Horizonte	334	450	265	0	1.049
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.584	576	327	0	2.487
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	544	342	187	0	1.073
Total	17.460	8.705	7.572	16	33.753

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/06/2017	Quinta-Feira	3,98%	699	323	322	1	1.345
02/06/2017	Sexta-Feira	2,45%	438	180	207	1	826
03/06/2017	Sabado	1,13%	156	119	108	0	383
04/06/2017	Domingo	2,20%	349	239	156	0	744
05/06/2017	Segunda-Feira	6,06%	1.084	555	404	1	2.044
06/06/2017	Terça-Feira	5,16%	925	442	374	0	1.741
07/06/2017	Quarta-Feira	4,56%	836	352	350	0	1.538
08/06/2017	Quinta-Feira	2,23%	347	155	251	1	754
09/06/2017	Sexta-Feira	1,42%	233	92	155	0	480
10/06/2017	Sabado	0,82%	109	88	79	0	276
11/06/2017	Domingo	2,04%	286	241	161	0	688
12/06/2017	Segunda-Feira	5,81%	980	539	443	0	1.962
13/06/2017	Terça-Feira	4,18%	680	377	355	0	1.412
14/06/2017	Quarta-Feira	3,67%	700	279	260	1	1.240
15/06/2017	Quinta-Feira	1,59%	301	139	97	0	537
16/06/2017	Sexta-Feira	1,91%	350	145	149	1	645
17/06/2017	Sabado	1,09%	164	103	98	3	368
18/06/2017	Domingo	2,19%	378	208	153	0	739
19/06/2017	Segunda-Feira	6,25%	1.117	559	432	0	2.108
20/06/2017	Terça-Feira	5,38%	956	454	406	0	1.816
21/06/2017	Quarta-Feira	4,72%	837	413	343	0	1.593
22/06/2017	Quinta-Feira	3,76%	660	311	298	0	1.269
23/06/2017	Sexta-Feira	2,30%	431	164	183	0	778
24/06/2017	Sabado	1,08%	173	108	85	0	366
25/06/2017	Domingo	2,12%	357	232	125	0	714
26/06/2017	Segunda-Feira	6,18%	1.133	503	447	3	2.086

27/06/2017	Terça-Feira	4,98%	887	468	324	2	1.681	
28/06/2017	Quarta-Feira	4,65%	848	417	303	0	1.568	
29/06/2017	Quinta-Feira	3,78%	669	316	288	2	1.275	
30/06/2017	Sexta-Feira	2,30%	377	184	216	0	777	
TOTAL			100,00%	17.460	8.705	7.572	16	33.753

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	21.013	271	20.742	17.458	1.219	16.239	2.064	84,17%	18.677	90,04%
Ginecologia	10.008	318	9.690	8.705	234	8.471	751	89,83%	8.939	92,25%
Pediatria	11.309	2.346	8.963	7.572	288	7.284	1.103	84,48%	7.860	87,69%
Pediatria Alto Risco	126	106	20	16	0	16	4	80,00%	16	80,00%
Total Geral	42.456	3.041	39.395	33.751	1.741	32.010	3.922	85,67%	35.492	90,09%

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Junho/17 42.456 (quarenta e dois mil quatrocentos e cinquenta e seis) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.041 (três mil e quarenta e um) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 39.395 (trinta e nove mil trezentos e noventa e cinco) vagas. Destas 1.741 (hum mil setecentos e quarenta e um) consultas já agendadas foram remanejadas e 3.922 (três mil novecentos e vinte e dois) vagas permaneceram remanescentes.

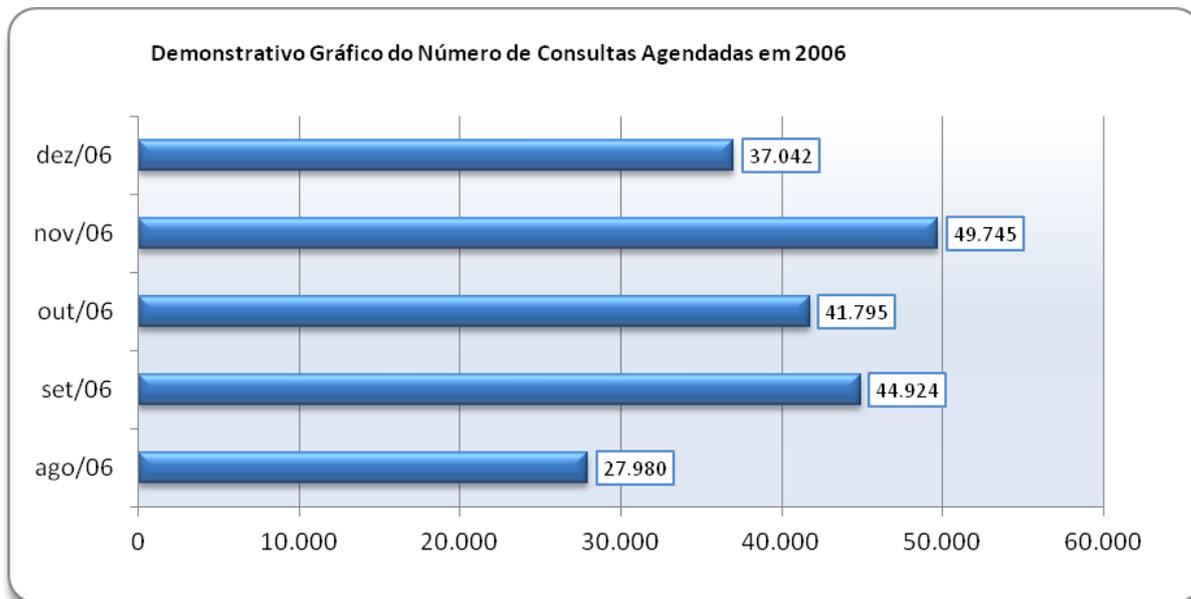
Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 35.492 (trinta e cinco mil quatrocentos e noventa e dois) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 90,09% (noventa ponto nove por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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	27.980
	Set.	18.377	11.855	14.692	44.924
	Out.	16.988	10.855	13.952	41.795
	Nov.	20.738	12.849	16.158	49.745

	Dez.	15.725	9.652	11.665	37.042
TOTAL GERAL		84.425	51.548	65.513	201.486

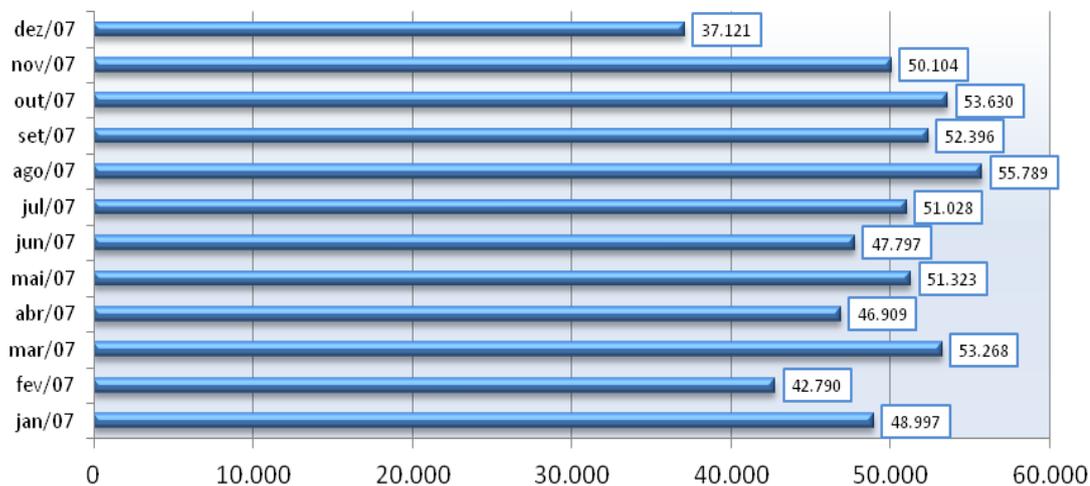
* de 04 a 31/08



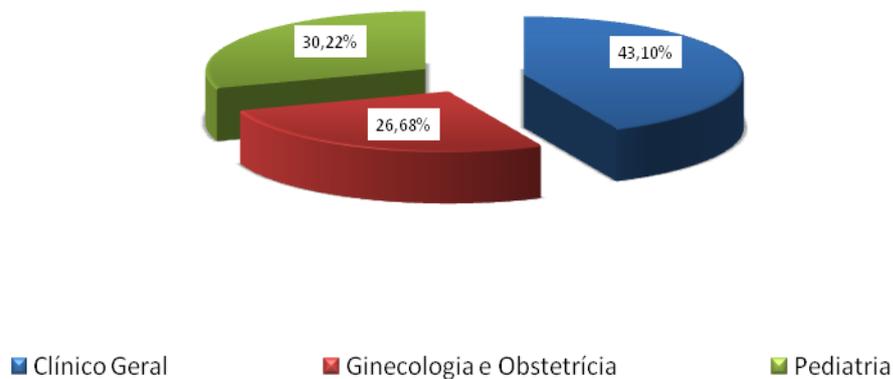
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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

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

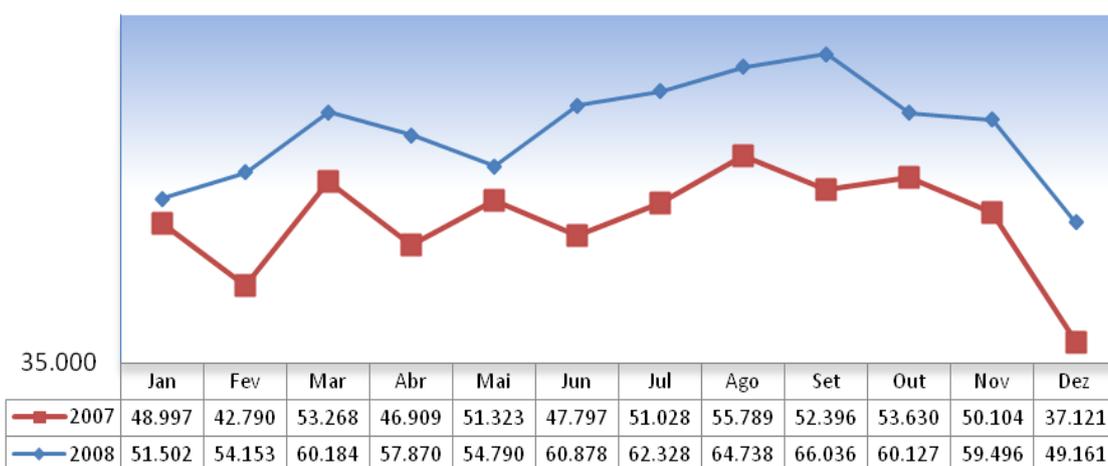
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	Fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	Mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184

	Abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	Mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	Jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	Jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	Ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	Set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	Out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	Nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	Dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
	Total	305.044	187.209	185.487	701.263

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



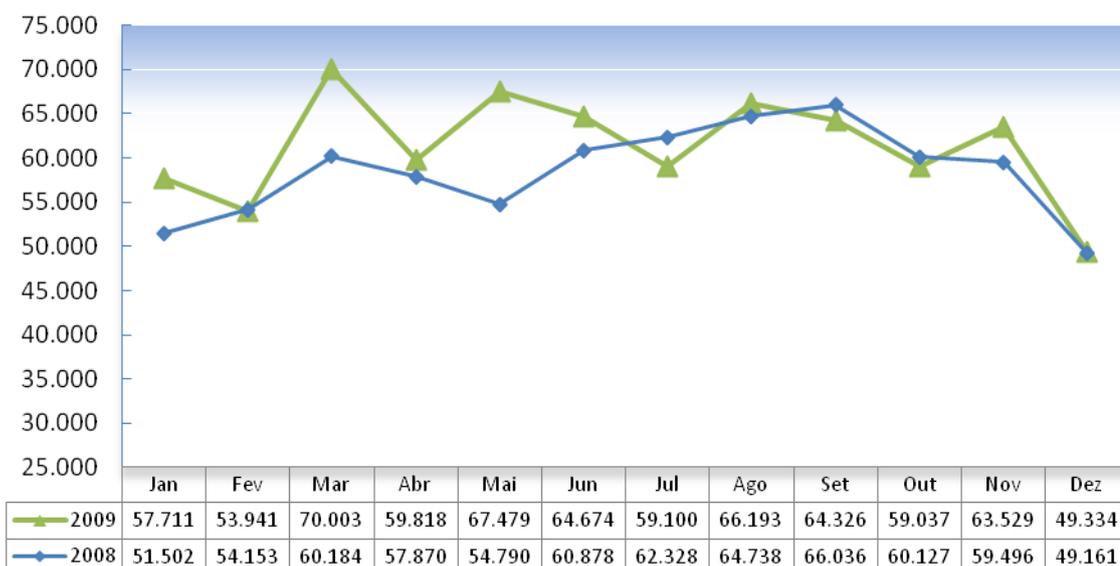
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008



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

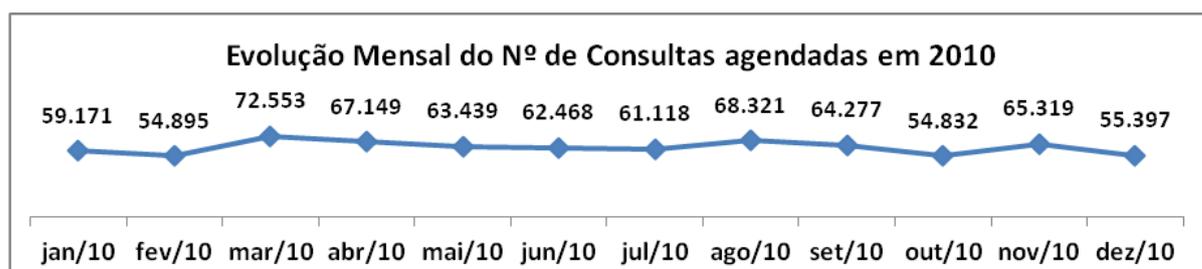
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479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

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.

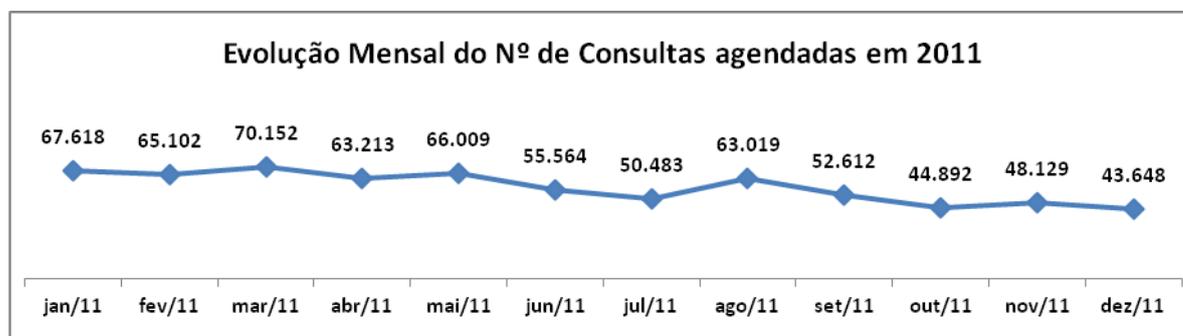
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2010	Jan/10	28.915	13.485	16.771	59.171
	Fev/10	26.717	13.142	15.036	54.895
	Mar/10	35.409	18.033	19.111	72.553
	Abr/10	33.843	16.453	16.853	67.149
	Mai/10	32.432	15.752	15.255	63.439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



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	67.618
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	65.102
	Março	36.519	16.809	16.824	70.152

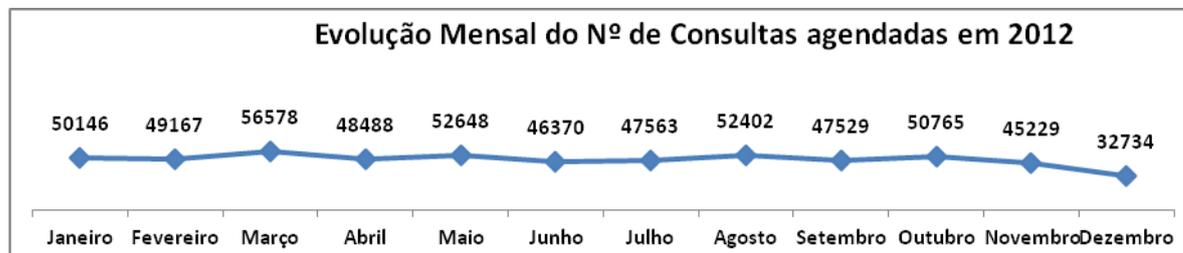
Abril	32.298	15.666	15.249	63.213
Maio	33.965	16.488	15.556	66.009
Junho	27.748	14.170	13.646	55.564
Julho	23.566	12.978	13.939	50.483
Agosto	28.032	18.651	16.336	63.019
Setembro	24.584	14.417	13.611	52.612
Outubro	21.743	11.586	11.563	44.892
Novembro	23.004	13.020	12.105	48.129
Dezembro	21.915	11.603	10.130	43.648
Total	345.034	174.124	171.283	690.441



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

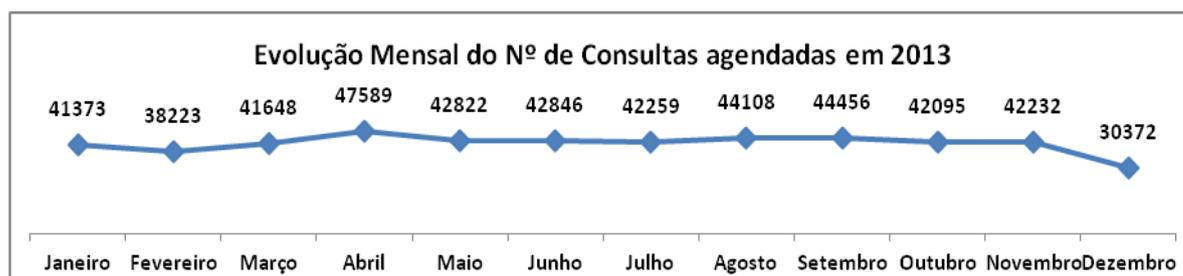
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Maio	24.856	14.302	13.490	52.648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

	Novembro	21.538	12.665	11.026	45.229
	Dezembro	14.843	9.507	8.384	32.734
Total		278.814	156.142	144.663	579.619



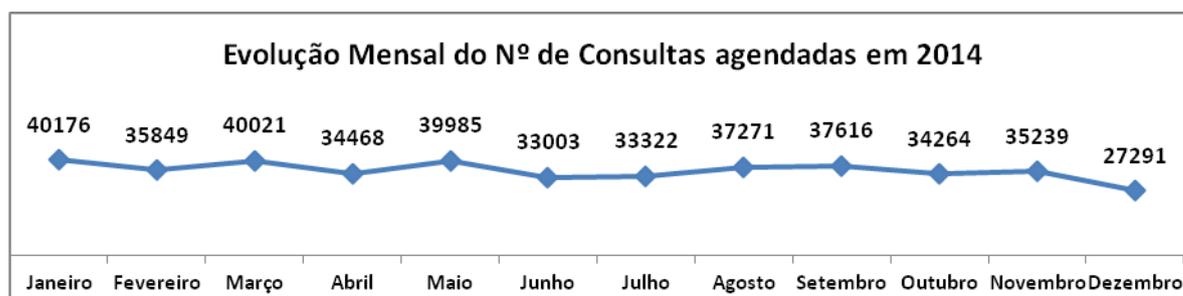
3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

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



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

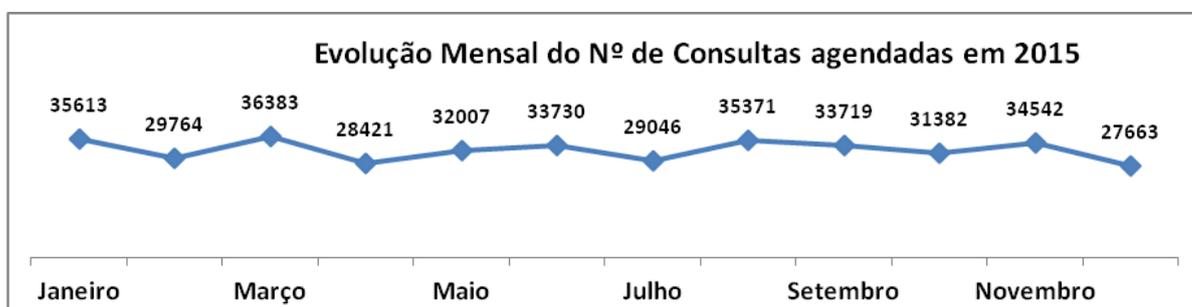
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maiο	16.155	11.344	12.486	39.985
	Junho	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
Total		179.071	125.718	123.716	428.505



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e 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

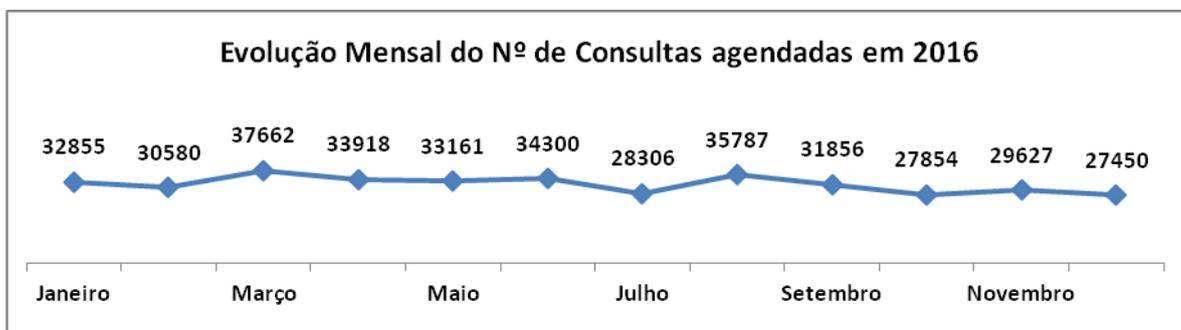
Abril	11.371	8.957	8.093	28.421
Mai	12.361	10.594	9.052	32.007
Junho	13.617	10.822	9.291	33.730
Julho	12.302	8.774	7.970	29.046
Agosto	14.351	11.264	9.756	35.371
Setembro	13.709	10.598	9.412	33.719
Outubro	12.776	9.901	8.705	31.382
Novembro	14.765	10.686	9.091	34.542
Dezembro	12.593	8.518	6.552	27.663
Total	159.723	120.145	107.773	387.641



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

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

	Novembro	12.870	9.031	7.726	29.627
	Dezembro	12.616	8.479	6.355	27.450
	Total	168.613	116.647	98.096	383.356



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

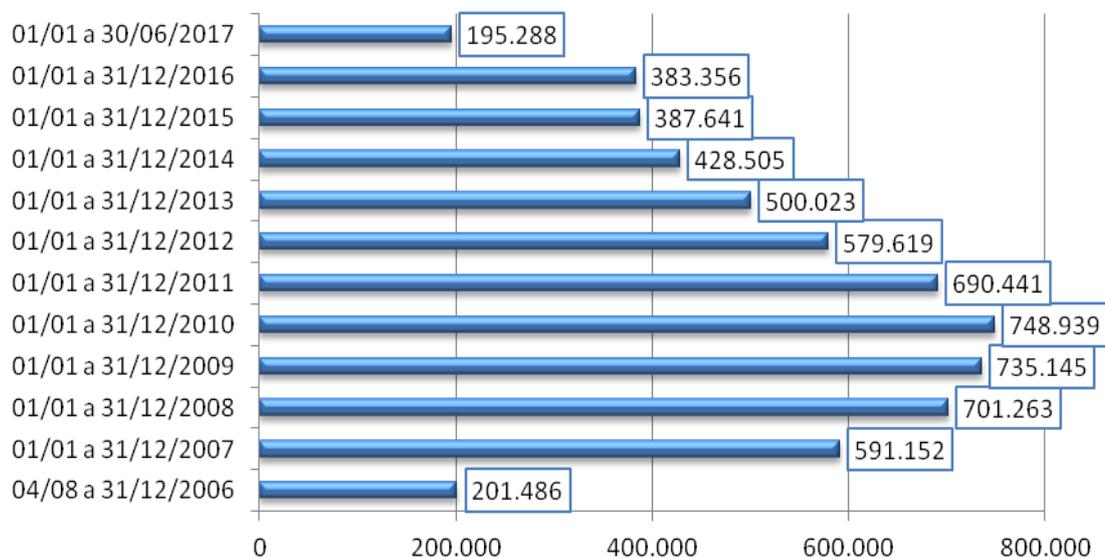
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	33.728
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	27.109
	Março	15.854	9.824	9.777	35.455
	Abril	13.390	8.018	7.861	29.269
	Maio	18.543	8.895	8.536	35.974
	Junho	17.460	8.705	7.588	33.753
	Total	91.502	53.572	50.214	195.288



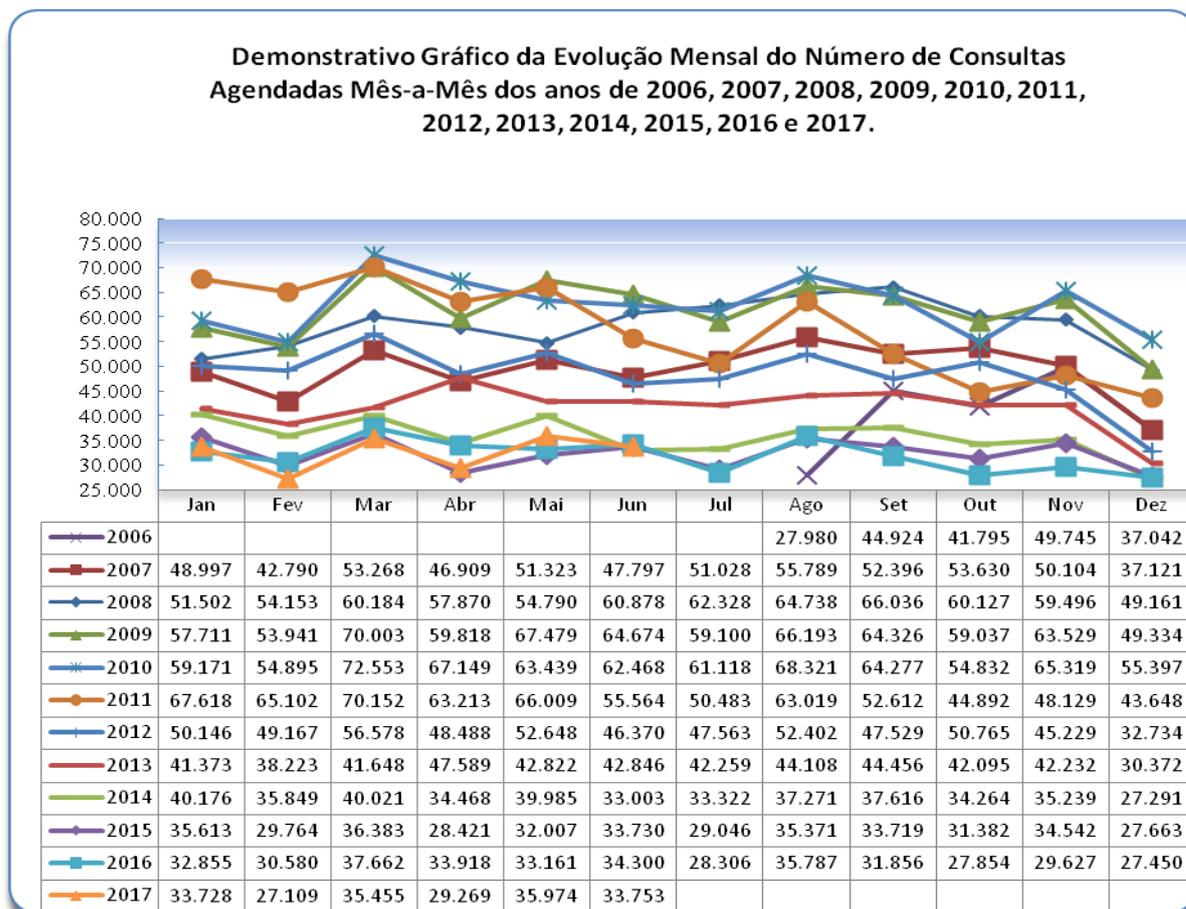
3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 30/06/2017	91.502	53.572	50.214	195.288
Total		2.846.344	1.658.443	1.638.071	6.142.858

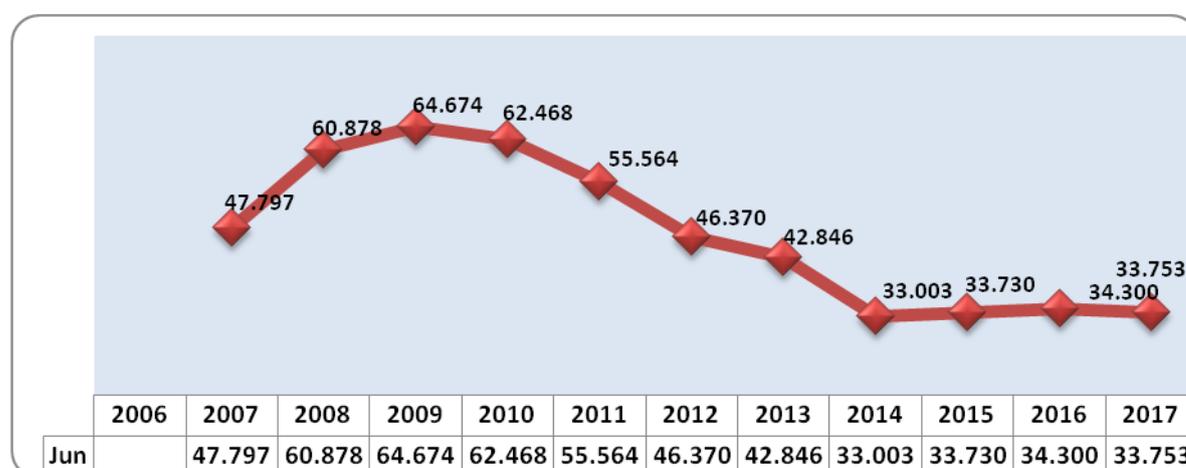
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.



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



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



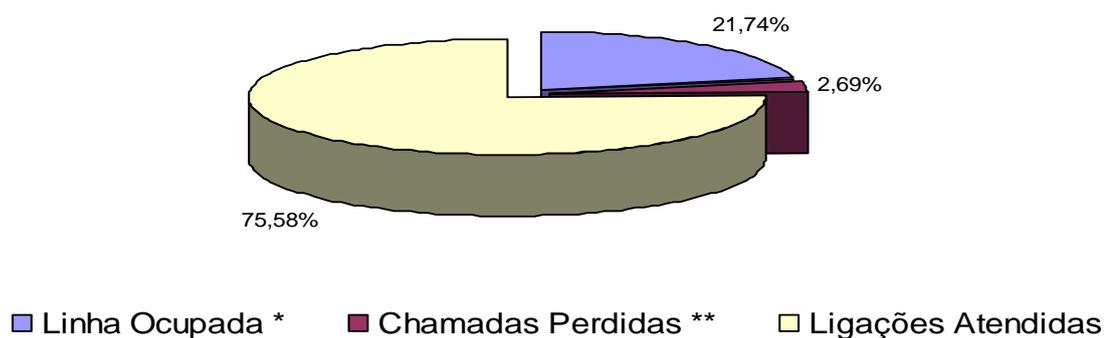
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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
Total		760.934	218.852	27.050

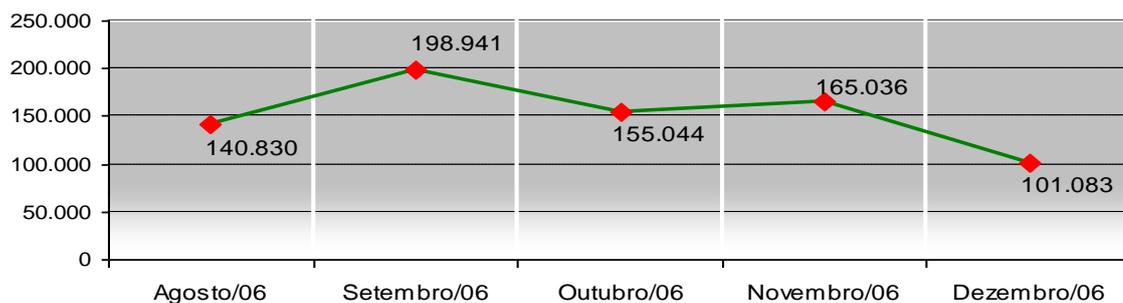
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

**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 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

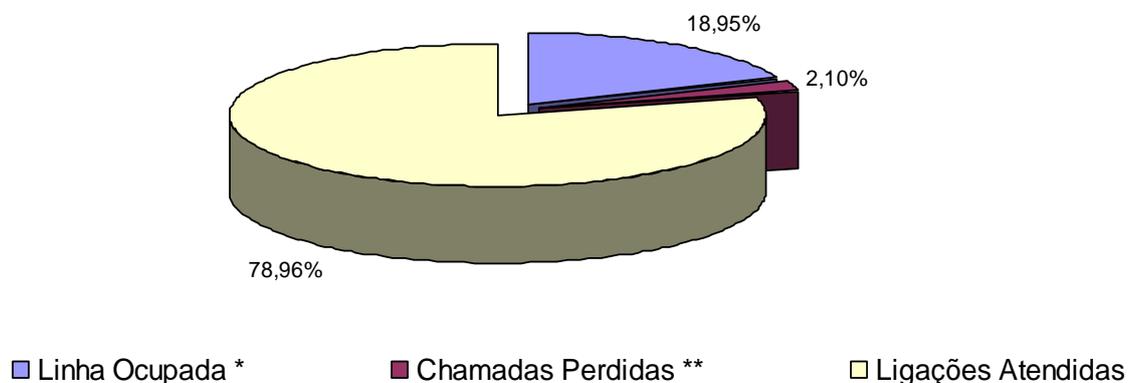
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

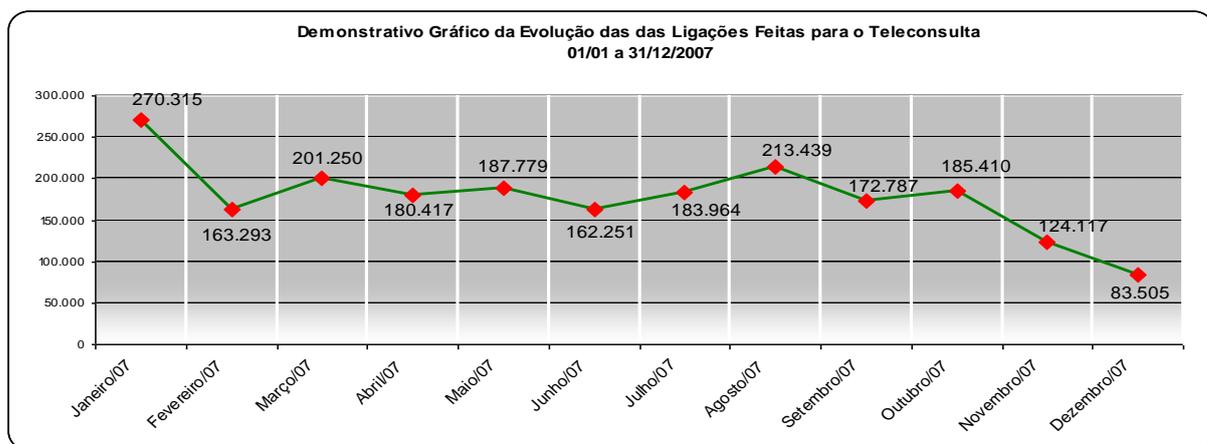
² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

**Demonstrativo Gráfico 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
	Mai	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
Total		1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

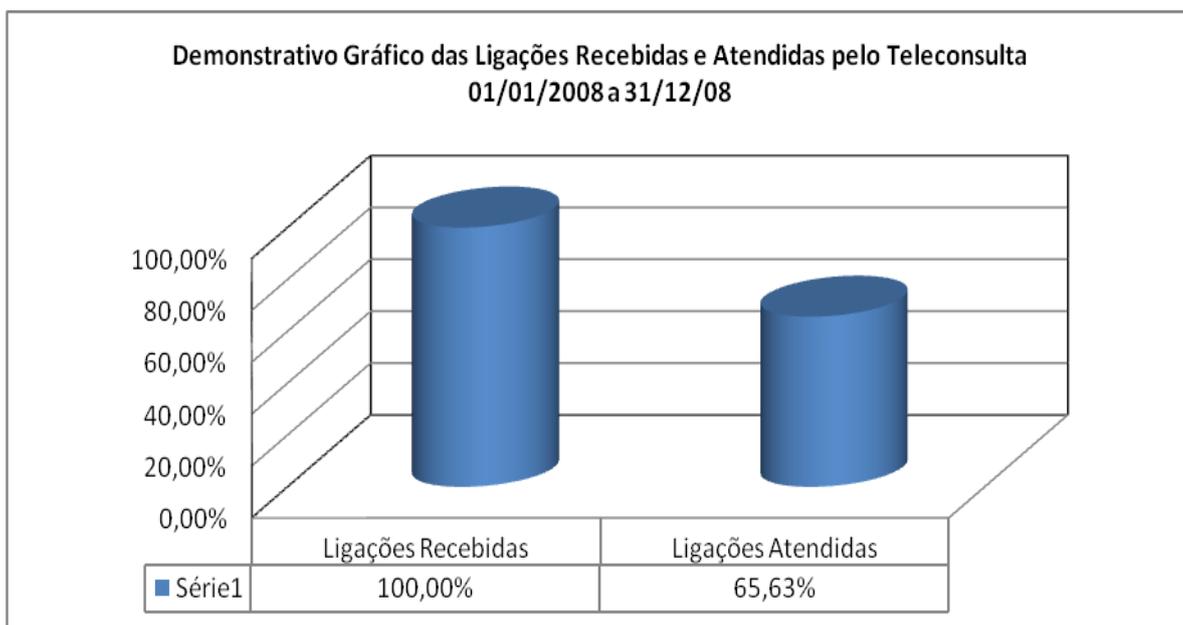
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Quando todos os atendentes estão ocupados

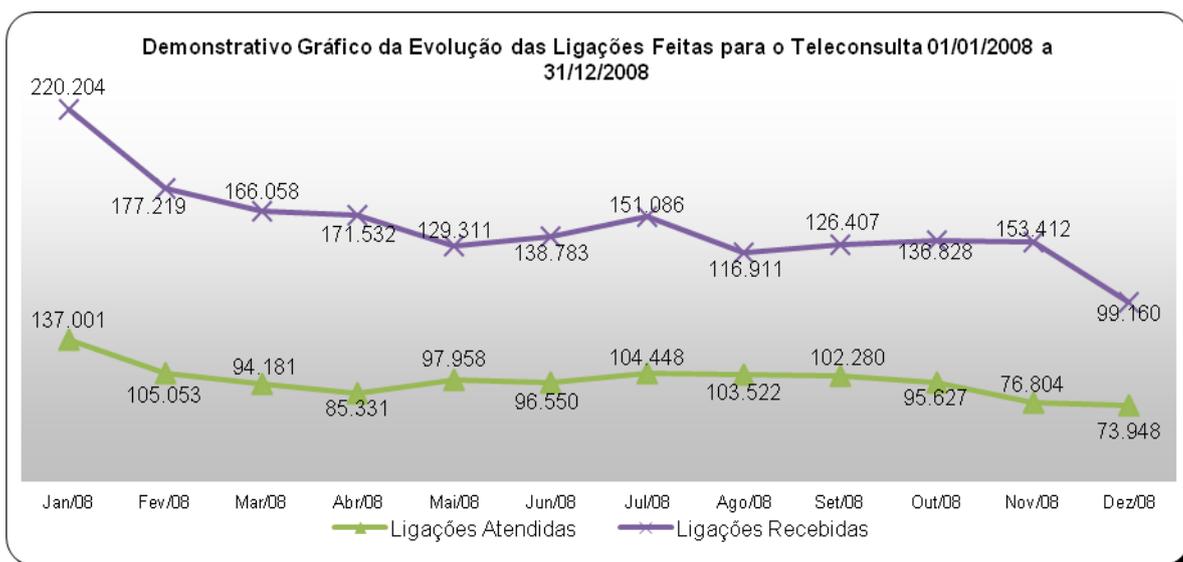
*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

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



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



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

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

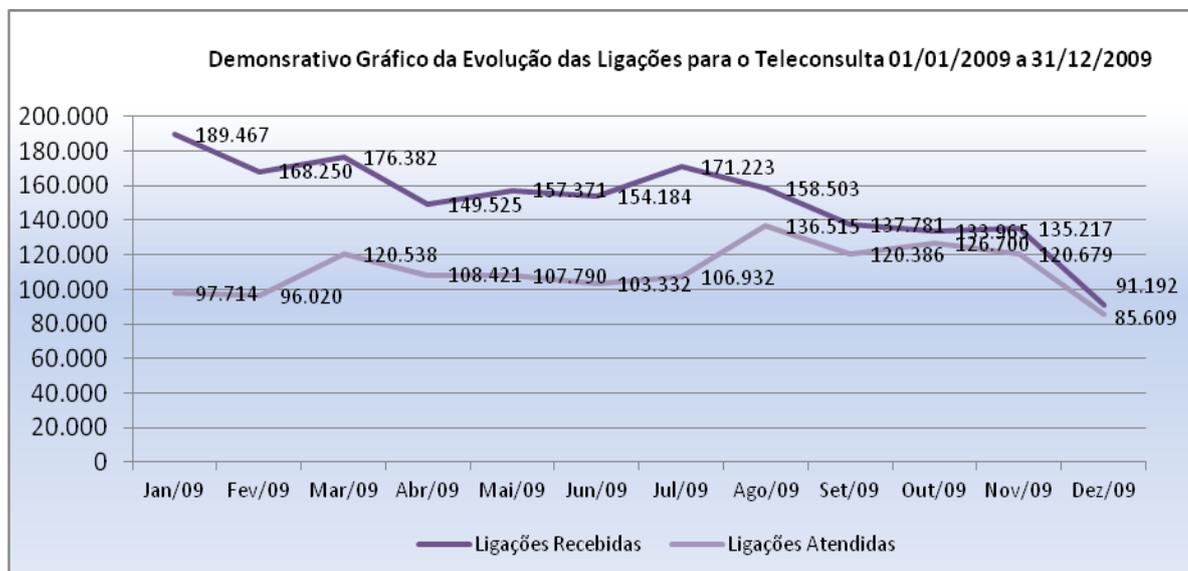
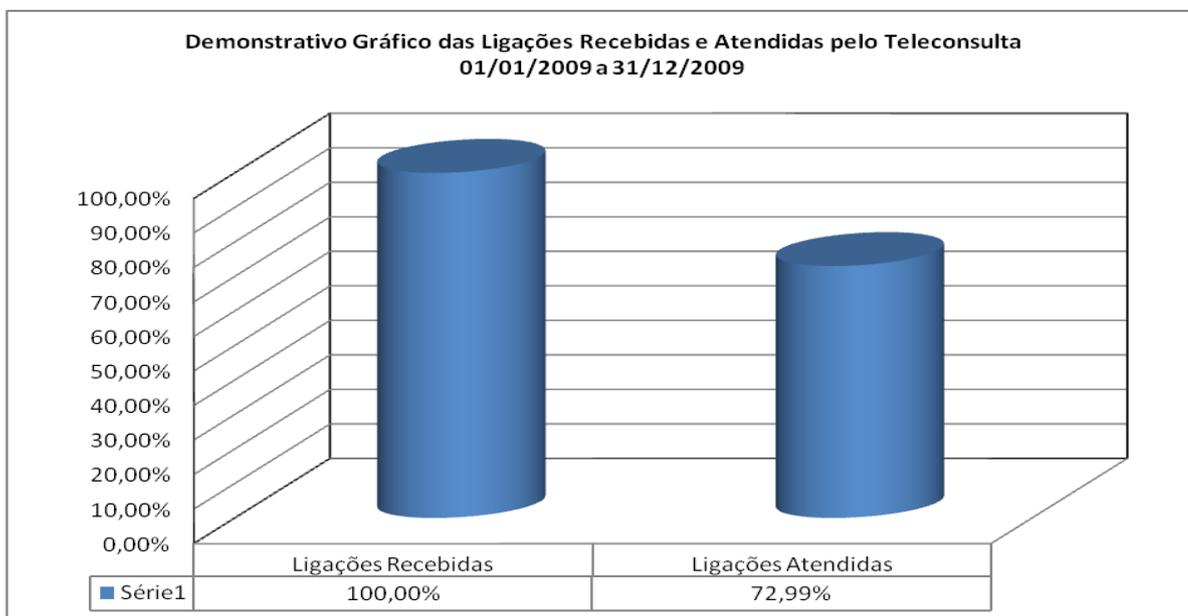
Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
Dezembro	91.192	879	85.609	0
Total	1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

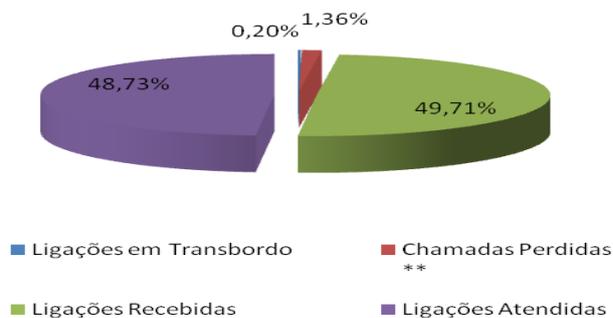
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

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 ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2011	Janeiro	170.380	36.697	126.227	0
	Fevereiro	162.932	15.586	125.852	5.225
	Março	156.500	7.050	139.794	4.110
	Abril	141.316	8.155	118.228	2.338
	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
Total		1.890.971	80.028	1.619.372	29.556

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

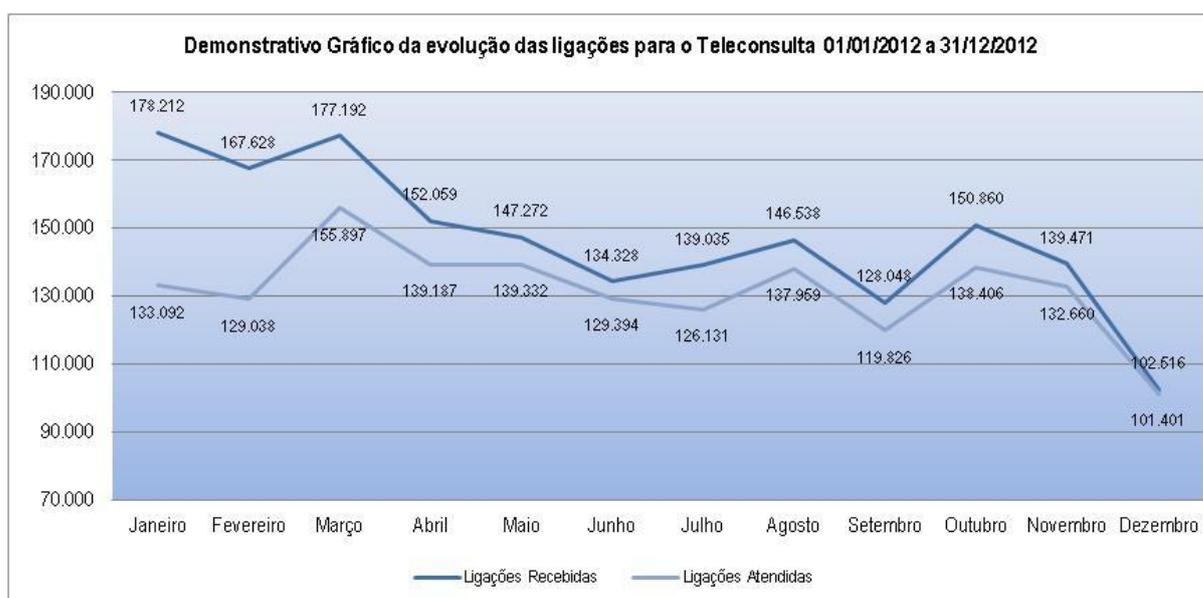
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328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

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

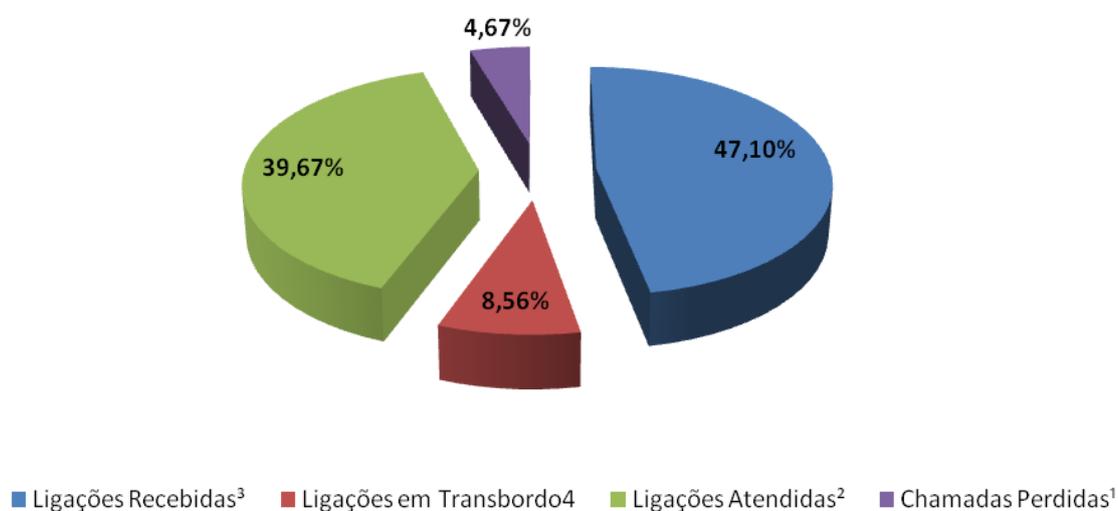
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

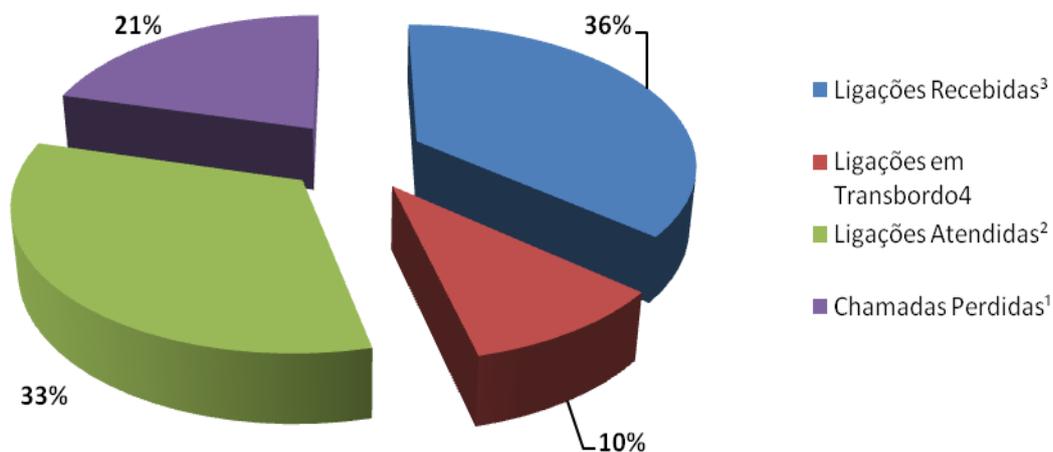


3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

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

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

Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014

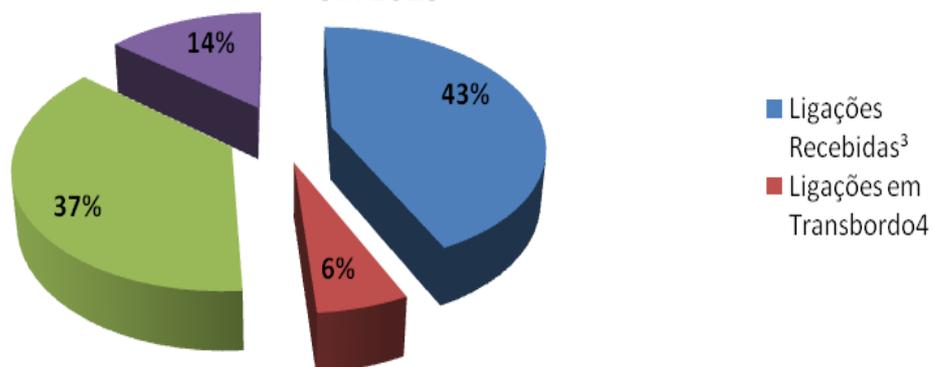


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

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

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

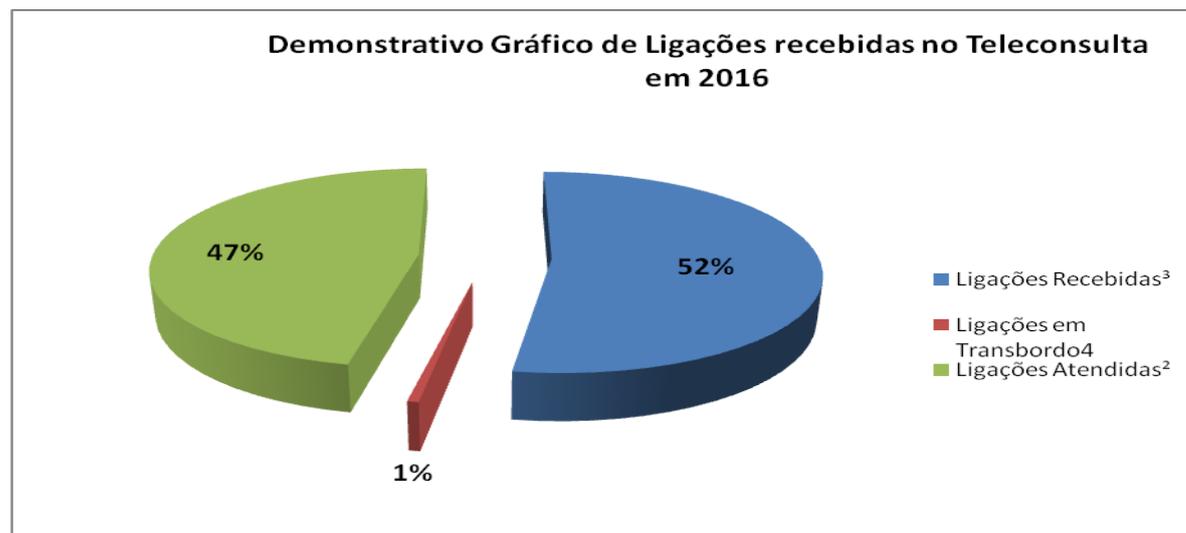
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015



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

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

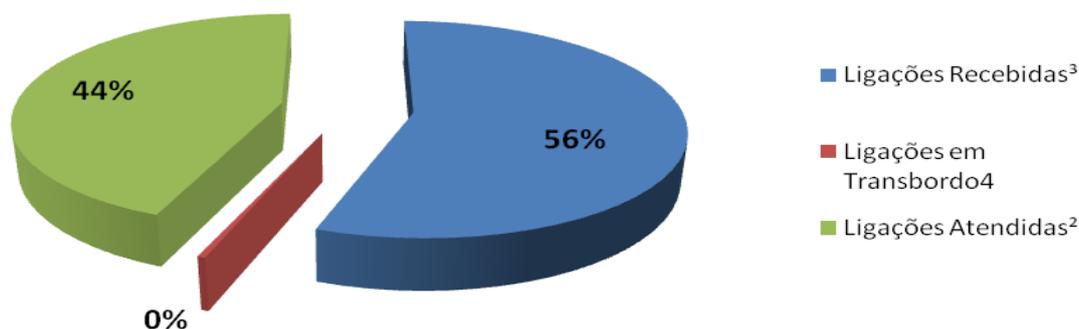
_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	Março	139.297	1.020	111.144	-
	Abril	101.448	595	82.369	-
	Mai	109.988	791	88.300	-
	Junho	93.022	604	76.844	-
Total		700.195	5.076	553.864	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JUNHO /17

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



- No dia 07 de Junho/17, a Central de Atendimento recebeu a visita do Vereador Oséias Varão, que, acompanhado pelos Coordenadores Executivo, Administrativo - Financeiro e Técnico e Assessorias de Planejamento e de Tecnologia puderam conhecer as instalações do Teleconsult, seu funcionamento, sistema e relatórios gerenciais fornecidos à Administração Municipal mensalmente.



- No dia 20 de Junho/17 foi a vez do Vereador Jorge Kajuru conhecer as instalações e o funcionamento do Teleconsulta, acompanhado pelas Coordenações e Assessorias de Planejamento, Tecnologia e Jurídica.



- Nos dias 19 e 23 de Junho/17 foram realizadas manutenções nos jardins da Unidade e no banheiro masculino.



- Para comemorar o dia de São João, no dia 29 de Junho/17 a Unidade recebeu uma decoração de festa junina, e os colaboradores, vestidos à caráter, puderam comemorar o dia regado à muita pipoca e guloseimas típicas da época.



- No dia 05 de Junho /17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Ananda Karoline de Jesus Bueno. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Larissa dos Reis e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 25 de Maio a 02 de Junho/17;
- Em 08 de Junho/17, a Equipe da Orona elevadores esteve às 12h05min realizando manutenção no elevador da Unidade;
- No dia 12 de Junho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Domingas Generosa da Costa. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Larissa dos Reis e pelo feedback a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 01 a 10 de Junho/17;
- Em 16 de Junho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Angelita Sandra dos Santos. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 07 a 15 de Junho/17;
- Em 20 de Junho/17, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Eduardo Almeida Arrais. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rezende e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 10 a 18 de Junho/17;
- No dia 23 de Junho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Cleuma Rodrigues Vieira. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 14 a 21 de Junho/17;
- No dia 25 de Junho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Isabella Patricia Galvão Barbosa. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período de 14 a 21 de Junho/17;
- Em 28 de Junho/17, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 06 de Julho, no total de 271 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de

17 a 21 de Julho de 2017 e todas as Unidades geraram as respectivas agendas.

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas freqüentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 16 de Junho/17, foi abordado sobre o Dia Mundial do Doador de Sangue.



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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
CS Vila Mauá	Maria Augusta Az\evedo	15681	Clínico Geral	Motivo de Falta	01 de Junho
CS Parque Amazônia	Paulo Vicente Mota	5775	Ginecologista	Palestra Grupo Gestante	07 de Junho
CS Parque Amazônia	Eduardo Araújo Canedo	10769	Clínico Geral	Motivo de Falta	09, 12 e 16 de Junho
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	09 de Junho

CS Parque Amazônia	Eduardo Araújo Canedo	10769	Clínico Geral	Motivo de Falta	13 e 14 de Junho
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	12 de Junho
CS Vila Mauá	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Ginecologista	Grade Equivocada	19 e 20 de Junho
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	19 de Junho
CS Norte Ferroviário	Célia Mendonça da Silva	5552	Pediatra	Congresso Goiano de Pediatria	22 de Junho
CS Fama	Divina Margarida Franco	3940	Clínico Geral	Grade Equivocada	21 e 22 de Junho
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	20 de Junho
CS Jardim Balneário Meia Ponte	Augusto Cesar Pereira	5915	Clínico Geral	Workshop de Indulnização em Brasília	23 de Junho
CS Água Branca	Edna Maria Ferreira	4853	Pediatra	Congresso Goiano de Pediatria	22 de Junho
CS Vila Mauá	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Ginecologista	Grade Equivocada	26 de Junho
CS Parque Anhanguera	Ivan Isaac	2113	Pediatra	Motivo de Falta	28 de Junho

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

CANCELAMENTO DE GRADE POR SEMANA EPIDEMIOLOGICA							
DISTRITO	UNIDADE	ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	SEM	OFERTA		MOTIVO
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	22	56	30	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	22	56	30	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Augusta Azevedo Miranda	22	80	40	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	22	56	30	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	22	64	48	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	23	80	68	Motivo Pessoal
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	23	70	66	Exoneração
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	23	162	138	Motivo de Falta
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	23	52	26	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marina Carla Soares Madeira	23	60	0	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	23	40	20	Atestado Médico
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Eduardo Santana	23	39	20	Atestado Médico
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Eduardo Santana	23	39	19	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	23	80	40	Atestado Médico
Leste	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues Da Costa Ramos	23	60	0	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	23	41	21	Atestado Médico
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	23	80	45	Atestado Médico
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	23	76	36	Palestras
Oeste	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Erwin Moreira Da Rocha	23	48	39	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	23	80	65	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	23	60	48	UNIDADE EM REFORMA
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	23	60	30	UNIDADE EM REFORMA
Leste	Cais Jardim Novo Mundo	Ginecologia	Benedito Monteiro De Queiroz Junior	23	56	47	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	23	160	96	UNIDADE EM REFORMA
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	23	160	148	UNIDADE EM REFORMA
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	23	60	42	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	23	60	48	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	24	80	40	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	24	80	60	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Augusto Cezar Rodrigues Da Silva	24	80	40	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	24	80	20	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Pediatria	Mirela Jacomo Loyola Cruvinel	24	60	45	Motivo Pessoal
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marina Carla Soares Madeira	24	80	0	Aposentadoria
Leste	Centro De Saúde Conjunto	Clinico Geral	Daniela Do Carmo	24	130	52	Licença Médica

	Riviera		Rassi				
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	24	60	0	Licença Médica
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	24	60	48	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Luana Andrade Pereira	24	160	144	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Eduardo Araujo Canedo	24	112	48	Motivo de Falta
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	24	160	144	UNIDADE EM REFORMA
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	24	160	120	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	24	55	43	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	24	130	64	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	25	162	138	Motivo Pessoal
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	25	80	56	Motivo de Falta
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	25	52	39	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	25	160	128	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	25	63	51	Folga de Aniversário
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	25	80	0	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Augusto Cezar Rodrigues Da Silva	25	80	60	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Divina Margarida Franco	25	81	61	Grade Equivocada
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	25	80	64	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	25	60	45	Congresso diversos
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	25	160	136	UNIDADE EM REFORMA
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	25	160	128	Seminário
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	25	112	0	Congresso diversos
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	25	60	0	Licença Médica
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	25	68	52	Congresso diversos
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	25	60	50	UNIDADE EM REFORMA
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	25	130	104	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	25	130	104	Licença Médica
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Clinico Geral	Vinicius Montenegro Torres	25	40	24	Cursos
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Humberto Fernandes Martins Soares	25	80	65	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	25	41	31	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Pediatria	Carina Barbosa Bulamarque	25	80	60	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	25	80	60	Atestado Médico
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	25	36	26	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Jose Gomes Da Rocha Filho	25	80	60	Motivo Pessoal
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Nayara Lopes Andrade	25	80	60	Motivo Pessoal
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Gilson Moura De Brito	26	60	0	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	26	41	21	Atestado Médico

Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	26	79	53	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	26	80	74	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	26	60	0	Licença Médica
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	26	112	0	Férias
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	26	130	104	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	26	130	117	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negroto	26	60	50	Motivo de Falta
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	26	80	60	Motivo Pessoal
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Lorena Yoshie Gondo Ribeiro	26	80	24	Férias
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	26	80	0	Palestras
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	26	54	41	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Augusta Azevedo Miranda	26	80	56	Grade Equivocada
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	26	160	120	Motivo Pessoal
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Arlene Rodrigues Lyra	26	60	49	Grade Equivocada
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Ginecologia	Jose Tavares De Moraes Filho	26	60	32	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	26	60	0	Licença Médica
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	26	80	60	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	26	45	0	Férias
Leste	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	26	55	42	Congresso diversos
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Thiago De Paula Rosa	26	32	0	Motivo Pessoal
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	26	64	32	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	27	68	52	Motivo Pessoal
Oeste	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	27	60	45	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Janete Guimaraes Alves	27	60	45	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	27	160	0	Férias
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	27	65	0	Férias
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	27	60	0	Licença Médica
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Marcio Caetano Queiroz	27	72	0	Férias
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	27	80	0	Férias
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	27	80	60	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Michele Nascente Martins	27	40	0	Exoneração
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Talita Mendonça Fernandes	27	73	53	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	27	80	55	Atestado Médico
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Clinico Geral	Vinicius Montenegro Torres	27	40	0	Férias
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Paulo Roberto De Oliveiros Tavares	27	38	0	Férias
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	27	64	53	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	27	80	0	Férias
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Gilson Moura De Brito	27	56	0	Férias

Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	28	60	0	Férias
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	28	55	0	Férias
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	28	80	0	Férias
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	28	80	0	Motivo Pessoal
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	28	80	0	Folga Adquirida
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Eduardo Araujo Canedo	28	112	0	Folga Adquirida
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	28	64	0	Férias
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	28	160	0	Férias
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	29	160	0	Férias
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Ginecologia	Elaine Bites De Carvalho E Ferreira	29	60	0	Férias
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	29	60	0	Licença Médica
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Emivaldo Soares Martins	29	64	0	Férias
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	30	68	0	Férias
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	30	160	0	Férias
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	39	80	0	Férias
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Paulo Roberto De Oliveiros Tavares	40	38	0	Férias

4.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entrevi em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;

- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e a sala de situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado a reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

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

CONTROLE DE EQUIPES DA ESF INSERIDAS NO TELECONSULTA			
DÉFICIT DE MÉDICOS			
Distrito Sanitário	UABSF	Equipe	Data de Solicitação
Sudoeste	Pq. Santa Rita	30	30/06/2015
	Jardim Caravelas	31	04/01/2017
	Jd. Itaipú	10	30/08/2016
	Cond. Das Esmeraldas	8	03/04/2017
	Prq Santa Rita	18	18/05/2017
Oeste	Vila Regina	31	22/06/2015
	Prq dos Buritis	24	09/03/2016
	Luana Park	21	28/03/2016
	Vera Cruz II	2	01/11/2016
	Buena Vista	35	30/03/2017
	Ytapuã	3	03/04/2017
	Jd. Cerrado IV	26	03/04/2017
	Eldorado Oeste	12	03/04/2017
	Jd. Aritana	13	28/04/2017
	Jd. Aritana	14	29/05/2017
Leste	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Prq Atheneu	22	18/04/2017
	Santo Hilário	2	18/04/2017
	Vila Pedroso	13	29/05/2017
Noroeste	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
Norte	Guanabara I	3	19/01/2016
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
	São Judas Tadeu	17	29/05/2017

	Guanabara I	1	28/04/2017
Campinas Centro	Criméia Oeste	4	05/05/2017
TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:		28	
MÉDICOS DE LICENÇA			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
Norte	São Judas - 12	12/04 a 31/08/2017	12/04/2017
Sudoeste	Grajaú - 14	08/05 a 08/08/2017	11/05/2017
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA		2	
MÉDICOS DE FÉRIAS			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE FÉRIAS		0	
Total Geral		30	

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

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

No mês de Junho/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 Jardim América, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Parque Amazonia, CAIS Bairro Goiás, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila Mauá, Centro de Saúde Vila União, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Vila Clemente e Centro de Saúde Vila Moraes.

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

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
JUNHO - 2017				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total

CAIS Bairro Goiá	5.244	2.451	247	7.054
CAIS Campinas	5.479	2.660	478	7.653
CAIS Candida de Morais	6.212	2.920	652	8.676
CAIS Chácara do Governador	7.273	3.851	684	10.442
CAIS Finsocial	7.362	3.773	564	10.376
CAIS Jardim Curitiba	5.879	3.015	720	8.499
CAIS Jardim Novo Mundo	5.445	2.485	300	7.332
CAIS Parque das Amendoeiras	5.486	2.891	453	7.841
CAIS Vila Nova	4.698	2.287	122	6.371
Centro de Saúde Água Branca	4.631	2.453	301	6.641
Centro De Saúde Conjunto Riviera	7.319	3.147	1.083	10.278
Centro de Saúde Criméia Leste	5.702	2.697	324	7.802
Centro De Saúde Criméia Oeste	123	54	43	193
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	6.738	3.180	556	9.146
Centro de Saúde Fama	6.076	2.864	708	8.514
Centro de Saúde Itatiaia	6.259	2.868	760	8.718
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	7.382	3.876	612	10.489
Centro De Saúde Jardim Guanabara	6.027	2.868	693	8.518
Centro de Saúde Maria Dilce	7.715	4.018	904	11.152
Centro de Saúde Marinho Lemos	6.200	3.263	850	9.010
Centro de Saúde Norte Ferroviário	4.660	2.404	574	6.602
Centro de Saúde Parque Amazonia	3.635	1.926	189	5.132
Centro de Saúde Parque Anhanguera	7.882	4.135	927	11.422
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	5.343	3.206	828	8.291
Centro de Saúde São Francisco	5.260	2.815	682	7.789
Centro De Saúde Setor Perim	6.484	3.072	1.001	9.351
Centro de Saúde Vila Boa	5.703	3.236	984	8.747
Centro de Saúde Vila Canaã	5.832	3.412	1.069	9.069
Centro de Saúde Vila Clemente	6.102	2.868	677	8.526
Centro de Saúde Vila Mauá	6.034	2.907	636	8.495
Centro de Saúde Vila Moraes	4.488	1.927	481	6.213
Centro de Saúde Vila Redenção	5.514	2.401	441	7.451
Centro de Saúde Vila Regina	116	40	32	177
Centro De Saúde Vila Santa Helena	6.074	2.802	395	8.201

Centro de Saúde Vila União	1.636	862	524	2.668
CIAMS Jardim América	5.721	2.674	357	7.756
CIAMS Novo Horizonte	7.298	3.973	597	10.500
CIAMS Setor Pedro Ludovico	10.263	5.506	1.646	15.159
CIAMS Urias Magalhães	7.060	3.540	1.120	10.332
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	9	4	1	11
Maternidade Dona Iris	3.982	1.879	210	5.448
Total	20.832	11.024	5.423	31.687

- 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 Junho/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 97.060 (noventa e sete mil e sessenta), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito).

Dos 97.060 (noventa e sete mil e sessenta), 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 61.152 (sessenta e um mil cento e cinquenta e dois) 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 35.940 (trinta e cinco mil novecentos e quarenta) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.050 (dois mil e cinquenta) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Maio/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco) para 97.060 (noventa e sete mil e sessenta), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco) para 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

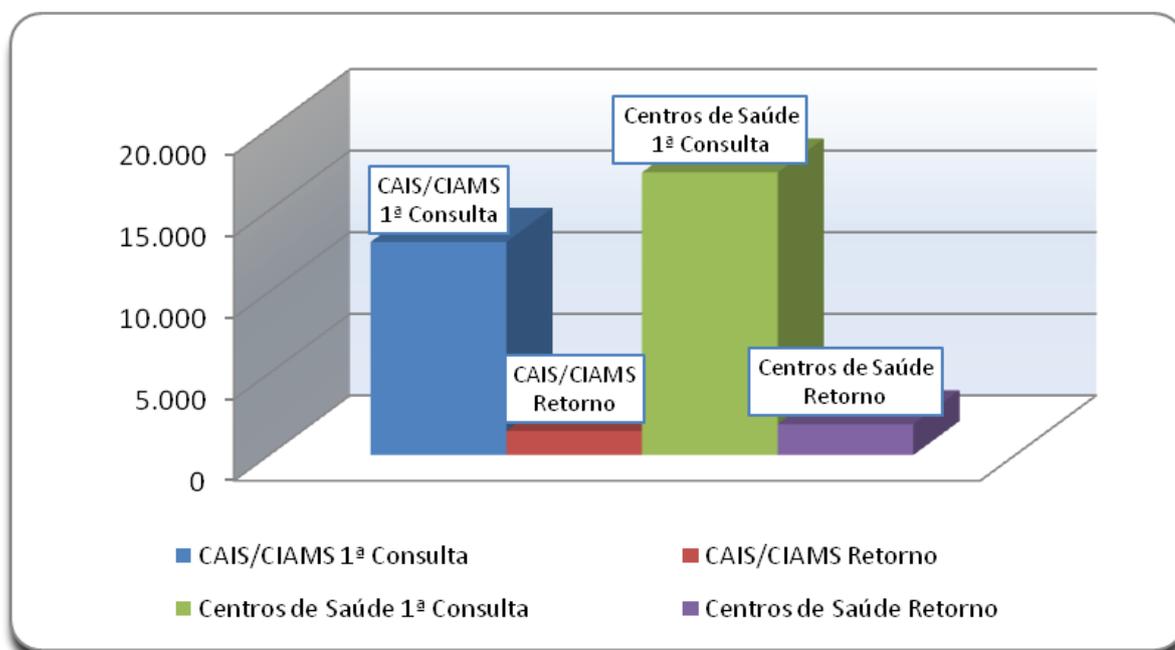
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Junho /17

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	12	97060	0,01
Somente Informação	8.534	97060	8,79
Consulta Marcada com Sucesso	35.908	97060	37,00

Consulta Não Marcada	63	97060	0,06
Fora da Área de Abrangência	125	97060	0,13
Área de PSF	1.849	97060	1,91
Outras Unidades	52	97060	0,05
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	978	97060	1,01
Não há Vaga	35.940	97060	37,03
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	2.050	97060	2,11
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	426	97060	0,44
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.438	97060	1,48
Recusa da Unidade Oferecida	1.655	97060	1,71
Mau atendimento da Unidade	2	97060	0,00
Não gosta dos Profissionais	3	97060	0,00
Longe da Residência	296	97060	0,30
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	125	97060	0,13
Recusa do Profissional	321	97060	0,33
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	1	97060	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	167	97060	0,17
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	862	97060	0,89
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	83	97060	0,09
Cancelamento de Consulta	3.444	97060	3,55
Outros	14	97060	0,01
Falta Dados Cadastrais	559	97060	0,58
Ligação Interrompida pelo Usuário	1.647	97060	1,70
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	178	97060	0,18
Não há Vaga (RETORNO)	328	97060	0,34
TOTAL		97.060	

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	7.322	823	8.145	8.316	999	9.315
GINECOLOGIA	2.997	360	3.357	4.882	466	5.348
PEDIATRIA	2.732	285	3.017	4.128	427	4.555
PEDIATRIA ALTO RISCO	16	0	16	0	0	0
Total	13.067	1.468	14.535	17.326	1.892	19.218



- **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, 38.104 (trinta e oito mil cento e quatro) atendimentos foram qualificados, destes, 19.043 (dezenove mil e quarenta e três) usuários foram atendidos, porém 7.806 (sete mil oitocentos e seis) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Maio/17, houve um decréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 45.511 (quarenta e cinco mil quinhentos e onze) para 38.104

(trinta e oito mil cento e quatro), um decréscimo no número de usuários atendidos de 22.396 (vinte e dois mil trezentos e noventa e seis) para 19.043 (dezenove mil e quarenta e três) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 6.599 (seis mil quinhentos e noventa e nove) para 7.806 (sete mil oitocentos e seis).

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 Junho/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **18,53%** (dezoito ponto cinquenta e três) referiram ser portadores de diabetes, **15,55%** (quinze ponto cinquenta e cinco) portadores de hipertensão e **65,91** (sessenta e cinco ponto noventa e um) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Junho/17			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	19,53%	17,63%	62,84%
CAIS Candida de Morais	18,04%	14,34%	67,62%
CAIS Chácara do Governador	20,20%	14,74%	65,07%
CAIS Finsocial	18,29%	15,79%	65,92%
CAIS Jardim Novo Mundo	15,49%	13,84%	70,68%
CAIS Parque das Amendoeiras	18,27%	16,33%	65,40%
CAIS Vila Nova	18,11%	15,20%	66,70%
Centro de Saúde Água Branca	20,04%	17,19%	62,77%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,72%	13,77%	68,51%
Centro de Saúde Criméia Leste	20,75%	15,98%	63,26%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	20,20%	17,00%	62,80%

Centro de Saúde Fama	13,41%	12,24%	74,34%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	8,88%	6,79%	84,33%
Centro de Saúde Jardim Guanabara	18,94%	17,42%	63,64%
Centro de Saúde Maria Dilce	18,43%	16,59%	64,98%
Centro de Saúde Marinho Lemos	19,67%	16,07%	64,26%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	19,18%	15,95%	64,87%
Centro de Saúde Parque Amazonia	15,43%	14,23%	70,34%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	20,08%	15,88%	64,04%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	16,63%	13,57%	69,80%
Centro de Saúde Vila Boa	16,39%	13,66%	69,96%
Centro de Saúde Vila Canaã	18,09%	16,25%	65,66%
Centro de Saúde Vila Clemente	18,85%	14,70%	66,45%
Centro de Saúde Vila Mauá	17,36%	14,14%	68,50%
Centro de Saúde Vila Moraes	22,27%	17,97%	59,76%
Centro de Saúde Vila União	17,82%	16,09%	66,09%
CIAMS Jardim América	19,80%	16,33%	63,87%
CIAMS Novo Horizonte	10,54%	7,26%	82,20%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	18,35%	16,51%	65,14%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	18,02%	13,85%	68,13%
Total	18,53%	15,55%	65,91%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Junho/17 42.456 (quarenta e dois mil quatrocentos e cinquenta e seis) vagas foram disponibilizadas, sendo que 33.753 (trinta e três mil setecentos e cinquenta e três) foram marcadas, 5.663 (cinco mil seiscentos e sessenta e três) foram canceladas e 3.042 (três mil e quarenta e dois) 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 Goiás	2.860	955	900	49	6	516	484	28	4	1.389	1.121	46	222

CAIS Candida De Moraes	1.227	947	874	70	3	152	151	1	0	128	77	22	29
CAIS Chácara Do Governador	941	506	355	148	3	435	316	110	9	0	0	0	0
Cais Finsocial	953	615	439	170	6	338	278	28	32	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	1.438	437	381	55	1	548	504	30	14	453	398	18	37
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.370	786	654	128	4	152	142	7	3	432	182	32	218
Cais Vila Nova	1.292	721	633	83	5	418	371	30	17	153	130	21	2
Centro De Saúde Água Branca	1.304	631	541	62	28	205	175	19	11	468	241	33	194
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.649	781	382	393	6	212	191	13	8	656	125	90	441
Centro De Saúde Criméia Leste	1.218	544	497	32	15	294	251	13	30	380	198	150	32
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	1.093	609	540	63	6	0	0	0	0	484	239	199	46
Centro De Saúde Fama	903	313	236	77	0	417	356	54	7	173	118	31	24
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	982	416	307	108	1	337	288	45	4	229	164	63	2
Centro De Saúde Jardim Guanabara	339	185	132	50	3	0	0	0	0	154	16	0	138
Centro De Saúde Maria Dilce	560	0	0	0	0	352	306	32	14	208	115	36	57
Centro De Saúde Marinho Lemos	1.210	300	244	55	1	372	318	48	6	538	351	69	118
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.527	605	527	77	1	429	339	39	51	493	163	15	315
Centro De Saúde Pq Amazonia	1.885	1.204	951	218	35	375	344	25	6	306	213	85	8
Centro De Saúde PqAnhanguera	1.245	616	318	296	2	349	333	5	11	280	227	38	15
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.034	589	533	47	9	178	102	76	0	267	235	30	2
Centro De Saúde Setor Perim	1.211	325	288	32	5	361	323	20	18	525	387	24	114
Centro De Saúde Vila Boa	1.664	506	291	213	2	350	329	16	5	808	643	67	98
Centro De Saúde Vila Canaã	1.008	569	444	116	9	136	104	22	10	303	220	12	71

Centro De Saúde Vila Clemente	1.027	629	561	58	10	398	364	22	12	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.655	1.026	860	149	17	405	269	132	4	224	201	11	12
Centro De Saúde Vila Moraes	1.242	648	555	68	25	139	118	17	4	455	214	176	65
Centro De Saúde Vila Sta Helena	651	0	0	0	0	209	176	32	1	442	314	27	101
Centro De Saúde Vila União	1.097	746	695	44	7	351	320	19	12	0	0	0	0
Ciams Jardim América	2.698	2.001	1.858	100	43	94	85	9	0	603	517	36	50
Ciams Novo Horizonte	1.158	388	334	50	4	490	450	24	16	280	265	0	15
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.752	1.766	1.584	169	13	608	576	30	2	378	327	42	9
Cs Cidade Jardim –	1.263	649	544	103	2	388	342	39	7	226	187	22	17
Total Geral	42.456	21.013	17.458	3.283	272	10.008	8.705	985	318	11.435	7.588	1.395	2.452

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Maio/17, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 44.942 (quarenta e quatro mil novecentos e quarenta e dois) para 42.456 (quarenta e dois mil quatrocentos e cinquenta e seis), um decréscimo no número de consultas marcadas de 35.974 (trinta e cinco mil novecentos e setenta e quatro) para 33.753 (trinta e três mil setecentos e cinquenta e três), um acréscimo no número de disponível de 2.989 (dois mil novecentos e oitenta e nove) para 3.042 (três mil e quarenta e dois) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 5.979 (cinco mil novecentos e setenta e nove) para 5.663 (cinco mil seiscentos e sessenta e três).

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
	Abril	16.043	13.390	2.467	186	15.857	83,46%	98,84%
	Maio	22.406	18.543	3.513	350	22.056	82,76%	98,44%
	Junho	21.013	17.458	3.283	272	20.741	83,08%	98,71%
	Total	59.462	49.391	9.263	808	58.654	83,06%	98,64%

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Abril	9.822	8.018	1.554	250	9.572	81,63%	97,45%

	Maio	10.122	8.895	879	348	9.774	87,88%	96,56%
	Junho	10.008	8.705	985	318	9.690	86,98%	96,82%
	Total	29.952	25.618	3.418	916	29.036	85,53%	96,94%
	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Pediatría	Abril	12.155	7.861	1.581	2.713	9.442	64,67%	77,68%
	Maio	12.414	8.536	1.587	2.291	10.123	68,76%	81,55%
	Junho	11.435	7.588	1.395	2.452	8.983	66,36%	78,56%
	Total	36.004	23.985	4.563	7.456	28.548	66,62%	79,29%
Total Geral	125.418	98.994	17.244	9.180	116.238	78,93%	92,68%	

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Junho/17 pode-se observar que a maioria das Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 386 (trezentos e oitenta e seis) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 04 (quatro) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Junho/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.120), Jardim América (1.377), Setor Pedro Ludovico (1.134) e Parque Amazônia (1.120).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	18
2	Albino Boa Ventura	63
3	Alphaville Residencial	40
4	Ana Moraes	4
5	Antônio Carlos Pires	1
6	Araguaia Park	26
7	Aruaná Parque	6
8	Bairro Água Branca	264
9	Bairro Alto da Glória	38
10	Bairro Anhanguera	60
11	Bairro Boa Vista	39
12	Bairro Capuava	375
13	Bairro da Floresta	73
14	Bairro da Serrinha	41

15	Bairro dos Aeroviários	109
16	Bairro Feliz	50
17	Bairro Goiá	2
18	Bairro Industrial Mooca	47
19	Bairro Ipiranga	1
20	Bairro Jardim Botânico	38
21	Bairro Jardim das Esmeraldas	86
22	Bairro Jardim Diamantina	106
23	Bairro Nossa Senhora de Fátima	58
24	Bairro Nova Suíça	56
25	Bairro Res Funcionários Públicos	24
26	Bairro Rodoviário	100
27	Bairro Santa Genoveva	193
28	Bairro Santa Rita	220
29	Bairro Santo Hilário	74
30	Bairro São Francisco	8
31	Campus Universitário	2
32	Capuava Residencial Prive	3
33	Carolina Parque Extensão	93
34	Celina Park	34
35	Chacara Alto da Glória	2
36	Chácara Anhanguera	4
37	Chacara Buriti	9
38	Chacara de Recreio São Joaquim	55
39	Chácara do Governador	128
40	Chacara Elísio Campos	3
41	Chacara Maringá	3
42	Chacara Retiro	2
43	Chacara Samambaia	21
44	Cidade Jardim	561
45	Condominio Amin Camargo	2
46	Condomínio Anhanguera	57
47	Condomínio Cidade Universitária	1
48	Condomínio das Esmeraldas	35
49	Condominio Parque dos Cisnes	1
50	Condominio Rio Branco	21
51	Conj. Brisas da Mata	1
52	Conjunto Anhanguera	13
53	Conjunto Aruanã I	66
54	Conjunto Aruanã II	36
55	Conjunto Caiçara	66

56	Conjunto Castelo Branco	74
57	Conjunto Fabiana	40
58	Conjunto Guadalajara	16
59	Conjunto Morada Nova	30
60	Conjunto Primavera	92
61	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	80
62	Conjunto Residencial Padre Pelagio	2
63	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	11
64	Conjunto Residencial Rodoviário	14
65	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	6
66	Conjunto Riviera	179
67	Conjunto Vera Cruz	2
68	Conjunto Vila Isabel	4
69	Curitiba I	69
70	Curitiba II	1
71	Curitiba III	12
72	Esplanada do Anicuns	34
73	Façallville	457
74	Fidélis	26
75	Fonte das Águas	13
76	Goiânia 2	79
77	Grajaú	60
78	Granja Cruzeiro do Sul	98
79	Jardim Atlântico	178
80	Jardim das Orquídeas	14
81	Jardim Alpha Ville	2
82	Jardim América	1.377
83	Jardim Ana Lúcia	118
84	Jardim Aritana	18
85	Jardim Atenas	3
86	Jardim Balneário Meia Ponte	959
87	Jardim Bela Vista	161
88	Jardim Bom Jesus	6
89	Jardim Bonanza	22
90	Jardim Brasil	167
91	Jardim California	2
92	Jardim Curitiba	18
93	Jardim da Luz	101
94	Jardim das Aroeiras	1
95	Jardim das Hortências	2
96	Jardim das Oliveiras	1

97	Jardim Do Cerrado 1	2
98	Jardim Do Cerrado 4	53
99	Jardim Do Cerrado 6	31
100	Jardim Do Cerrado 7	39
101	Jardim Europa	609
102	Jardim Goiás	239
103	Jardim Guanabara	48
104	Jardim Guanabara II	1
105	Jardim Ipê	14
106	Jardim Lageado	27
107	Jardim Leblon	4
108	Jardim Leblon II	1
109	Jardim Madri	2
110	Jardim Marques de Abreu	21
111	Jardim Moema	2
112	Jardim Nova Esperança	975
113	Jardim Novo Mundo	2.120
114	Jardim Novo Mundo II	26
115	Jardim Paris	5
116	Jardim Petrópolis	67
117	Jardim Planalto	146
118	Jardim Presidente	351
119	Jardim Presidente Extensão	1
120	Jardim Presidente Extensão III	1
121	Jardim Santa Cecília	3
122	Jardim Santo Antônio	69
123	Jardim São José (Res São José)	2
124	Jardim Sonia Maria	19
125	Jardim Tancredo Neves	72
126	Jardim Vila Boa	462
127	Jardim Xavier	30
128	Jardins Lisboa	2
129	Jd Gramado	24
130	Jd. Ipanema	17
131	Lorena Parque	75
132	Loteamento Areião I	23
133	Loteamento Carolina Parque	201
134	Loteamento Grande Retiro	1
135	Loteamento Morada dos Sonhos	2
136	Loteamento Portal do Sol I	1
137	Loteamento Portal do Sol II	2

138	Loteamento Solange Park - Complemento	3
139	Loteamento Tropical Verde	42
140	Loteamento Village Veneza	15
141	Maísa Extensão	11
142	Mansões Goiânia	14
143	Nova Vila	89
144	Panorama Park	26
145	Parque Tremendão (Novo)	1
146	Parque Acalanto	19
147	Parque Amazônia	1.120
148	Parque Anhanguera	192
149	Parque Anhanguera II	337
150	Parque Atheneu	47
151	Parque Balneário	15
152	Parque Buriti	27
153	Parque das Amendoeiras	5
154	Parque das Flores Complemento	1
155	Parque das Laranjeiras	51
156	Parque das Nações	23
157	Parque das Paneiras II Etapa	1
158	Parque das Paneiras IV Etapa	2
159	Parque Eldorado Oeste	179
160	Parque Industrial de Goiânia	82
161	Parque Industrial João Braz	815
162	Parque Industrial João Braz II	1
163	Parque Maracanã	18
164	Parque Oeste Industrial	216
165	Parque Paraíso	44
166	Parque Santa Cruz	298
167	Parque Santa Rita	4
168	Privê Atlântico	3
169	Recanto do Bosque	1
170	Res Beatriz Nascimento	33
171	Res Bertim Belchior	46
172	Res Gardênia	31
173	Res Village Santa Rita V	3
174	Res Village Santa Rita VII	6
175	Res. Buena Vista	196
176	Res. Fidelis	23
177	Res. Morumbi	19
178	Res. Terra Nova I	2

179	Res. Vale das Brisas	2
180	Residencial Eldorado	78
181	Residencial Itapuã	21
182	Residencial Kátia	60
183	Residencial Manhattan	3
184	Residencial Portinari	1
185	Residencial Real	3
186	Residencial Alphaville Flamboyant	1
187	Residencial Anglo	2
188	Residencial Aquarius	15
189	Residencial Aruanã	12
190	Residencial Balneário	14
191	Residencial Campus Dourados	84
192	Residencial Canadá	89
193	Residencial Carla Cristina	15
194	Residencial Centerville	7
195	Residencial Cid Verde	1
196	Residencial Clea Borges	3
197	Residencial das Acácias	26
198	Residencial Della Pena	17
199	Residencial Elza Fronza	5
200	Residencial Flamingo	12
201	Residencial Forte Ville - Extensão	38
202	Residencial Forteville	5
203	Residencial Granville	3
204	Residencial Green Park	15
205	Residencial Guarema	8
206	Residencial Hugo Moraes	53
207	Residencial Humaita	2
208	Residencial Itaipu	154
209	Residencial Itália	12
210	Residencial Itamaraca	131
211	Residencial José Viandeli	5
212	Residencial Licardino Ney	41
213	Residencial London Park	14
214	Residencial Luana Park	18
215	Residencial Luana Park - Continuação	5
216	Residencial Moinho dos Ventos	74
217	Residencial Monte Carlo	41
218	Residencial Monte Pascoal	1
219	Residencial Monte Verde	1

220	Residencial Noroeste	1
221	Residencial Novo Mundo Extensão	1
222	Residencial Nunes de Morais I Etapa	1
223	Residencial Park Solar	38
224	Residencial Parque das Flores	100
225	Residencial Parque Flamboyant	93
226	Residencial Parque Oeste	1
227	Residencial Paulo Estrela	13
228	Residencial Petrópolis	13
229	Residencial Ponta Negra	2
230	Residencial Porto Seguro	7
231	Residencial Português	10
232	Residencial Primavera	23
233	Residencial Privê Itanhangá	27
234	Residencial Real Conquista	2
235	Residencial Recanto das Garças	30
236	Residencial Santa Fé	1
237	Residencial São Leopoldo	2
238	Residencial Serra Azul	137
239	Residencial Sevilha	4
240	Residencial Solar Vile	188
241	Residencial Sonho Verde	33
242	Residencial Sonho Verde Complemento	5
243	Residencial Talism	15
244	Residencial Vale do Araguaia	3
245	Residencial Village Santa Rita I	2
246	Residencial Ytapu	1
247	Setor Aeroporto	133
248	Setor Barra da Tijuca	33
249	Setor Bela Vista	98
250	Setor Bueno	244
251	Setor Campinas	354
252	Setor Candida de Morais	174
253	Setor Caravelas	37
254	Setor Central	491
255	Setor Centro Oeste	278
256	Setor Coimbra	191
257	Setor Criméia Leste	400
258	Setor Criméia Oeste	31
259	Setor dos Funcionários	148
260	Setor Empresarial	3

261	Setor Garavelo B	3
262	Setor Gentil Meireles	87
263	Setor Jaó	54
264	Setor Leste Universitário	122
265	Setor Leste Vila Nova	644
266	Setor Marabá	34
267	Setor Marechal Rondon	55
268	Setor Marista	47
269	Setor Morada do Sol	1
270	Setor Moraes	91
271	Setor Negrão de Lima	358
272	Setor Noroeste	20
273	Setor Norte Ferroviário	205
274	Setor Norte Ferroviário II	17
275	Setor Oeste	87
276	Setor OrientVille	21
277	Setor Pedro Ludovico	1.134
278	Setor Perim	271
279	Setor Perim Continuação	1
280	Setor Progresso	187
281	Setor Recanto das Minas Gerais	86
282	Setor Rio Formoso	252
283	Setor Santos Dumont	113
284	Setor São José	408
285	Setor Sevene	48
286	Setor Sol Nascente	8
287	Setor Sudoeste	503
288	Setor Sul	117
289	Setor Três Marias	41
290	Setor Ulisses Guimarães	17
291	Setor União	231
292	Setor Urias Magalhães	525
293	Setor Urias Magalhães II	71
294	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	11
295	Sítio de Recreio Pindorama	5
296	Sítio Ipê	12
297	Sítio Recreio Caraíba	1
298	Sítio Recreio Mansões do Campus	34
299	SÍTIO SÃO JOSE	2
300	Solange Park I	229
301	Solange Park II	92

302	Solange Park III	43
303	Vera Cruz II	76
304	Vereda dos Buritis	145
305	Vila Abajá	81
306	Vila Adélia	49
307	Vila Adélia II	14
308	Vila Adrélia I e II	1
309	Vila Aguiar	1
310	Vila Alpes	70
311	Vila Alto da Glória	66
312	Vila Alvorada	80
313	Vila Americano do Brasil	28
314	Vila Anchieta	18
315	Vila Aurora	90
316	Vila Aurora Oeste	26
317	Vila Bandeirantes	122
318	Vila Bela	27
319	Vila Bethel	9
320	Vila Boa Sorte	20
321	Vila Canaã	35
322	Vila Clemente	48
323	Vila Colemar Natal e Silva	13
324	Vila Concórdia	2
325	Vila Coronel Cosme	18
326	Vila Cristina	91
327	Vila Cristina Continuação	16
328	Vila Divino Pai Eterno	1
329	Vila Fernandes	2
330	Vila Finsocial	1
331	Vila Fróes	83
332	Vila Irany	59
333	Vila Isaura	117
334	Vila Itatiaia	1
335	Vila Jacar	8
336	Vila Jaraguá	44
337	Vila Jardim Pompéia	62
338	Vila Jardim Vitória	112
339	Vila João Vaz	302
340	Vila Legionárias	29
341	Vila Luciana	28
342	Vila Lucy	58

343	Vila Maria Dilce	136
344	Vila Maria José	11
345	Vila Maria Luiza	167
346	Vila Martins	1
347	Vila Martins Extensão	2
348	Vila Mauá	180
349	Vila Megale	17
350	Vila Monticelli	183
351	Vila Mooca	3
352	Vila Mooca - Complemento	5
353	Vila Morais	189
354	Vila Mutirão I	13
355	Vila Nova Canaã	44
356	Vila Novo Horizonte	411
357	Vila Oswaldo Rosa	9
358	Vila Paraíso	51
359	Vila Parque Santa Maria	46
360	Vila Pedroso	93
361	Vila Perdiz	24
362	Vila Redenção	287
363	Vila Regina	69
364	Vila Resende	48
365	Vila Rizzo	10
366	Vila Romana	82
367	Vila Rosa	140
368	Vila Santa Efigenia	5
369	Vila Santa Helena	381
370	Vila Santa Isabel	28
371	Vila Santa Rita	91
372	Vila Santa Tereza	43
373	Vila Santana	42
374	Vila Santo Afonso	9
375	Vila São Francisco	43
376	Vila São João	20
377	Vila São José	4
378	Vila São José - Complemento	6
379	Vila São José - Extensão	13
380	Vila São Luiz	18
381	Vila São Paulo	65
382	Vila Teofilo Neto	1
383	Vila Vera Cruz	8

384	Vila Viana	92
385	Vila Viandeli	1
386	Vilage Maringá	8
	TOTAL	33.753

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

No mês de Junho/17 a Agente de Atendimento **Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes** bateu o recorde no agendamento de consultas com 495 (quatrocentos e noventa e cinco) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Junho/17	
Agente	Total
Adama Da Silva Faria	330
Alcione Martins Da Silva Santos	379
Alexandra De Moraes Freitas	302
Alexandre Yury De Oliveira	143
Almir Macedo De Sousa Junior	192
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	167
Amanda Costa De Azevedo	163
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	195
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	495
Ananda Karoline De Jesus Bueno	193
Andrew Batista Da Assunção	180
Andreza Milena De Melo	265
Angélica Neves Da Silva	1.124
Angelita Sandra Dos Santos	55
Anna Paulla Costa De Carvalho	116
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	124
Ariany Lara De Castro Marques	326
Arthur Luis Costa Tristão	384
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	165
Beatriz Lopes Pinheiro	300
Beatriz Viana Ribeiro	127

Bianca Geaninny Padua Ferreira	46
Bianca Rodrigues Da Silva	931
Bruna Espindola Barbosa	139
Bruno Mendes Mafra	204
Camila Dias Felix	16
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	172
Cibeli Da Costa Jorge	139
Claudineia Flausino Da Silva	116
Cleber Gonçalves Oliveira	1.249
Cleuma Rodrigues Vieira	193
Cleydiane Martins Rosa	124
Cristina Evaristo Alves	119
Daniel Moreira Lourenço	11
Daniela Brenda Alves De Araujo	173
Danielle Cristine Alves Dos Santos	92
Danielle Rodrigues Dos Santos	145
Danillo De Castro Barreto Lourenço	272
Danilo Armando De Lima Silva	177
David Amaral Feliciano	364
Dayane Freitas Silva	212
Debora Tavares De Souza	203
Deyse Pereira Garcia	307
Diego Conrado Lisboa	268
Diego Murilo De Souza Vieira	200
Domingas Generosa Da Costa	194
Donizeth Alves Neto Junior	62
Douglas Miranda Meira	50
Eduardo Almeida Arrais	121
Elaine De Fatima Silva	394
Elisangela Teles Delfino	456
Elisneide Rosa Nunes De Souza	267
Eva Carine Pereira Galvao	297
Evellyn Carvalho Vieira	215

Fabiana De Paula Oliveira	3
Fatima Regina Perri	61
Felipe Henrique Costa	173
Flavia Alves Gomes	28
Francielly Santana Dantas	280
Gabriel Felipe Dias De Oliveira	118
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	275
Gehielle Paulla Prado E Silva	239
Giovanna Moreira Miguel	116
Giselle Barbosa Da Silva	259
Glauco Pereira Lopes	30
Gleison Pereira Silva	186
Gracielle Pereira De Sousa	139
Greice Kelly De Oliveira Sousa	310
Guilherme Augusto Pereira Reis	124
Helena Dos Santos Silva	152
Ianka Mendes Block Medeiros	406
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	375
Igor Murilo Oliveira Carvalho	406
Isabella Patricia Galvão Barbosa	94
Jaqueline Borges De Moraes	433
Jessica Esposito Lopes	296
Jessica Taynara Dutra Brito	374
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	172
Jordana Pereira Da Silva	217
Jucelma Oliveira Neves Cardoso	115
Juliana Itacarambi Da Silva	42
Keila Da Silva Ramos	418
Kenia Lorrainy De Oliveira	153
Lais Elizabeth Silva Santana	336
Larisse Martins Da Silva	187
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	7
Leticia Campos Bispo	128

Lorena Lima Saraiva	140
Lorrayne Nunes De Santana	53
Luan Castilho Da Silva	74
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	8
Maikon Douglas Felix Moreira	434
Mara Celia Dos Santos	332
Maria Francille Dutra Queiroz	465
Maria Nazaré Dos Santos	34
Maria Vitoria Silva Gouveia	273
Marlucia De Oliveira	290
Matheus Ferreira Da Silva	178
Maysa Afonso Da Silva Vaz	294
Mirian Ferreira Silva	248
Monise Ribeiro Silva	162
Naiara Mendes Barga Faria	182
Net Consulta	4.639
Nubia Ricardo Barbosa	206
Paulo César Gomes	432
Paulo Joao De Sousa Neto	118
Pedro Augusto Lima Rabelo	403
Railson Da Silva Santos	214
Raphael Abenom Dos Santos Silva	150
Regina Celestino Santana	907
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	368
Rozely Filomena Diniz Garcia	327
Servio Miranda Dias	302
Silas Washington Castro Da Silva	145
Sônia Aparecida Silva Queiroz	192
Tadeu Silva Sousa	232
Tania Gomes Dos Santos	434
Thais Silva De Paula	391

Thaynara Rodrigues Da Silva	337
Thiago Batista Ferreira	99
Wellington De Souza Vidal	306
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	76
Total	33.753

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 JUNHO / 17					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	208	495	460	1.342	2.505
CAIS Candida de Moraes	18	301	297	486	1.102
CAIS Chácara do Governador	21	172	157	322	672
CAIS Finsocial	14	152	168	383	717
CAIS Jardim Novo Mundo	37	290	302	654	1.283
CAIS Parque das Amendoeiras	90	178	175	535	978
CAIS Vila Nova	28	300	291	515	1.134
Centro de Saúde Água Branca	62	183	210	502	957
Centro De Saúde Conjunto Riviera	57	150	137	354	698
Centro de Saúde Criméia Leste	38	187	191	530	946
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	41	149	173	416	779
Centro de Saúde Fama	18	160	168	364	710
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	9	126	125	499	759
Centro De Saúde Jardim Guanabara	13	29	32	74	148
Centro de Saúde Maria Dilce	34	81	87	219	421
Centro de Saúde Marinho Lemos	103	215	199	396	913
Centro de Saúde Norte Ferroviário	62	209	234	524	1.029

Centro de Saúde Parque Amazonia	57	328	328	795	1.508
Centro de Saúde Parque Anhanguera	26	224	228	400	878
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	17	193	180	480	870
Centro De Saúde Setor Perim	62	198	210	528	998
Centro de Saúde Vila Boa	78	271	250	664	1.263
Centro de Saúde Vila Canaã	43	171	191	363	768
Centro de Saúde Vila Clemente	30	209	211	475	925
Centro de Saúde Vila Mauá	50	319	300	662	1.331
Centro de Saúde Vila Moraes	86	182	171	448	887
Centro De Saúde Vila Santa Helena	42	71	92	285	490
Centro de Saúde Vila União	37	223	234	521	1.015
CIAMS Jardim América	104	520	483	1.353	2.460
CIAMS Novo Horizonte	29	228	208	584	1.049
CIAMS Setor Pedro Ludovico	96	573	544	1.274	2.487
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	23	218	214	618	1.073
Total	1.633	7.305	7.250	17.565	33.753

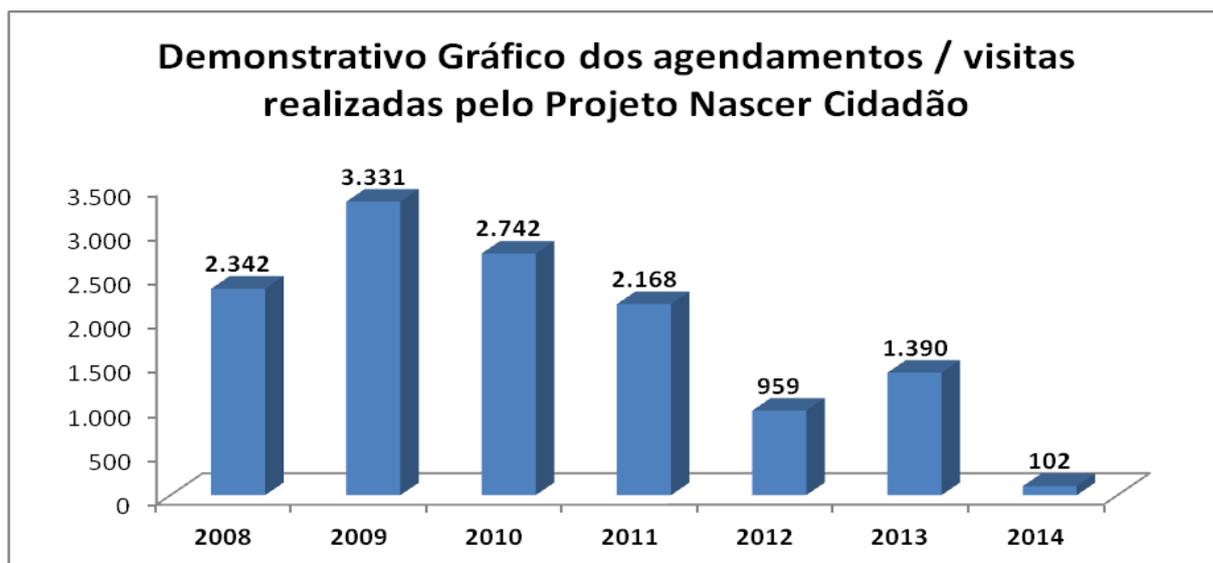
Desta forma, no mês de Junho/17 foram agendadas **1.633 (hum mil seiscentos e trinta e três)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

Ano	Agendamentos / Visitas realizadas
2008 (Maio a Dezembro)	2.342
2009	3.331
2010	2.742

2011	2.168
2012	959
2013	1.390
2014 (Janeiro a Junho)	102
TOTAL	13.034



Projeto Alto Risco

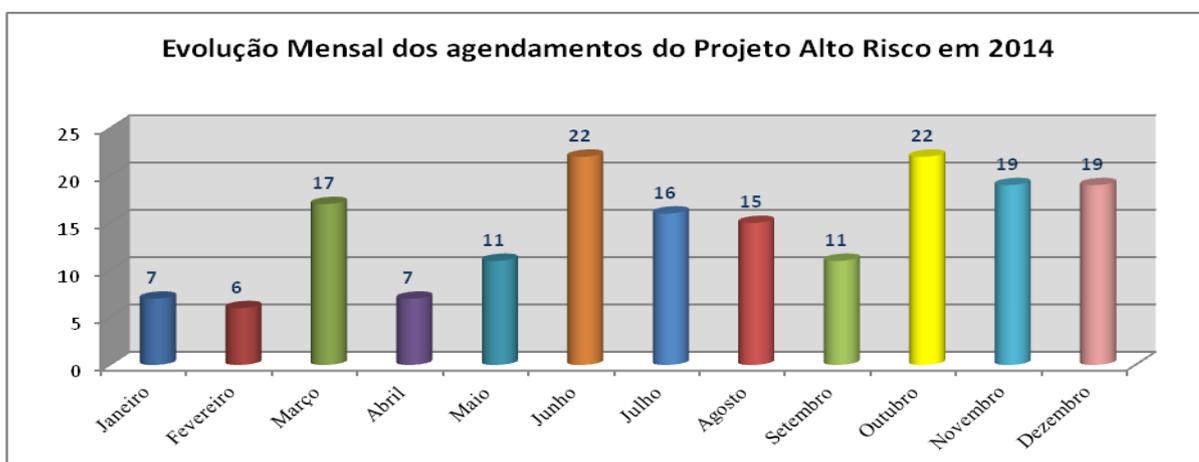
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis.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

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

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

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%

Abril	7	4,07%
Mai	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%
Setembro	11	6,40%
Outubro	22	12,79%
Novembro	19	11,05%
Dezembro	19	11,05%
TOTAL	172	100,00%



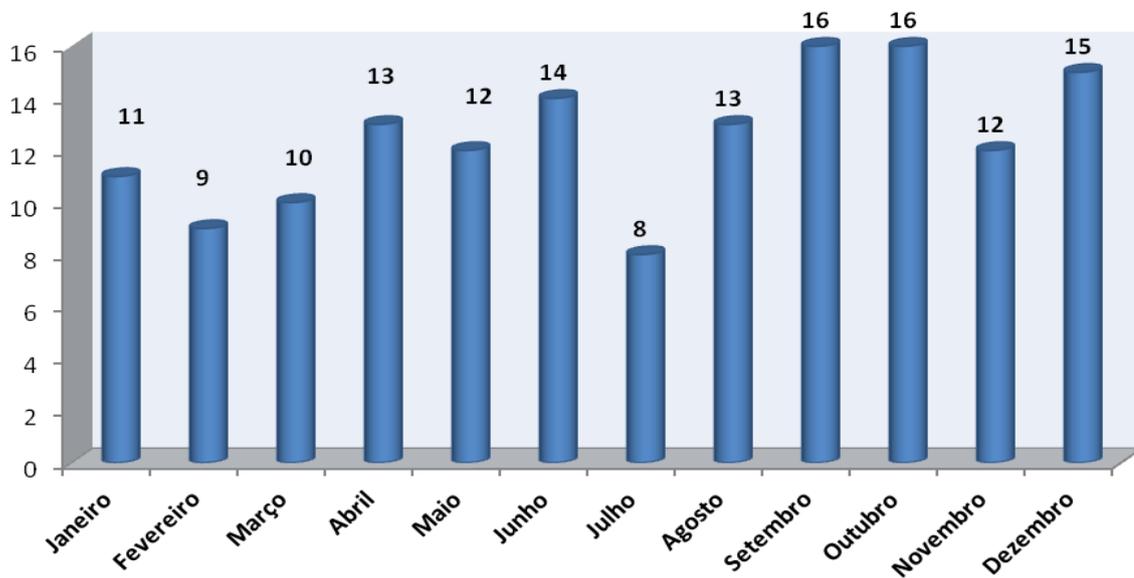
2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Mai	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%

Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%



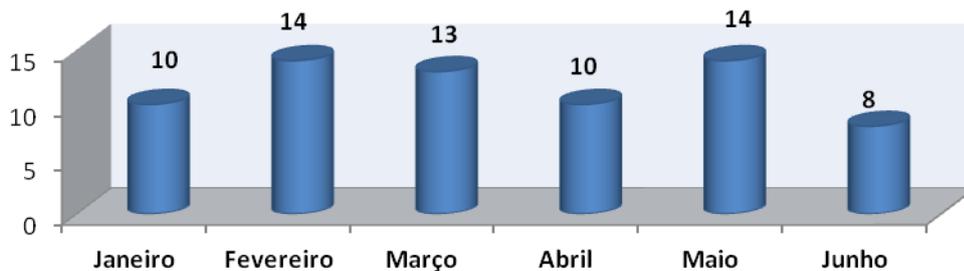
2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Maio	12	8,05%
Junho	14	9,40%
Julho	8	5,37%
Agosto	13	8,72%
Setembro	16	10,74%
Outubro	16	10,74%
Novembro	12	8,05%
Dezembro	15	10,07%
TOTAL	149	100,00%

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



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	16,39%
Fevereiro	14	22,95%
Março	13	21,31%
Abril	10	16,39%
Maio	14	22,95%
Junho	08	15,01%
TOTAL	69	100,00%

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 Junho/17 foram realizados 07 (sete) 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	05/06	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8636488 Data: 7/6/2017 - 07:31 (Angélica)
2	21/06	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8657255 Data: 23/6/2017 - 07:00 (Angélica)
3	21/06	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8657258 Data: 23/6/2017 - 07:31 (Angélica)
4	21/06	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8666761 Data: 26/6/2017 07:00 (Angélica)
5	21/06	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8666764 Data: 26/6/2017 07:31 (Angélica)
6	28/06	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:8666930 Data: 29/06/2017- 07:00 (Cléber)
7	28/06	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8666933 Data: 29/06/2017- 07:31 (Cléber)

- 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, licença médica, faltas, afastamento / transferência / outros;
- e) A Sala de Situação realizou no mês de Junho/2017 do corrente ano o agendamento de **3.063 (Três mil, e sessenta e três)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.903 (Dois mil novecentos e três)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **609 (Seiscentos e nove)** 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 Junho de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/Jun	SUELENE REZENDE DA SILVA	574467	PTE COM ALTERAÇÃO NO EXAME	Profissional de Saúde : ROSA MARIA NASCIMENTO Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE FAMA Consulta Nº: 8629465 Data: 05/06/2017 – 11:31 (Cleber) Consulta solicitada pela unidade Sol. Cristiane
2	01/Jun	CARMEN JOSEFINA RODRIGUES DE MELO	269321	PTE SINTOMÁTICA RETORNO COM EXAMES VÁRIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: CELIO DA SILVA ROCHA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8625318 Data: 2/6/2017 - 14:30 (Cleber) Solicitante Enf. Ester
3	01/Jun	ALINE DE OLIVEIRA SOARES	405166	PTE COM SUSPEITA DE DST PRECISA DE AVALIAÇÃO GINECOLÓGICA	Profissional de Saúde: IRISLENE FERREIRA DA SILVA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila União Consulta Nº: 8625526 Data: 2/6/2017- 07:31 (Cleber) Solicitante Enf. Rafaela
4	01/Jun	MARIA FRANCISCA MARQUES DO BONFIM	230935	PTE COM DORES NO TORAX	Profissional de Saúde: EDUARDO SANTANA Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS Consulta Nº: 8631246 Data: 5/6/2017 - 12:31 (Cleber) Consulta solicitada pela unidade Sol. Liliane
5	01/Jun	JUVERCINO PINTO DE AVILS	588465	PTE COM PRESSÃO DESCOMPENSADA E VÁRIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM Consulta Nº: 8633261 Data: 5/6/2017 - 12:30 (Cleber) Solicitante Enf. Ester
6	01/Jun	LUCIENE DAS GRACAS SILVA	1055517	PTE GESTANTE INICIAR PRE NATAL.	Profissional de Saúde: EDUARDO PEREIRA CRUZ Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA

					<p>UNIAO Consulta Nº: 8636416 Data: 5/6/2017 - 10:30 (Cleber) Solicitante Enf. Rafaela</p>
7	01/Jun	CLEIDE BORGES DOS SANTOS DOMINGOS	383771	PTE COM CORRIMENTO	<p>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 8629469 Data: 5/6/2017 - 12:31 (Cleber) Consulta solicitada pela unidade Sol. Terezinha</p>
8	01/Jun	DARLON VIEIRA ARRUDA	858462	PTE REFERE VÔMITO COM SANGUE	<p>Profissional de Saúde: CAROLINA DIAS DE ARAUJO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta Nº: 8632226 Data: 7/6/2017 - 15:31 (Cleber) Consulta solicitada pela unidade Sol. Junior</p>
***	***	***	***	***	***
3505	30/Jun	JOSE RIBAMAR COELHO	357840	PTE 65 ANOS. COM PRESSAO ALTA E DIABETES NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICO	<p>Profissional de Saúde: DARQUE MARIA DE ARAUJO Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 8675622 Data: 4/7/2017 - 07:00 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa</p>
3506	30/Jun	KATIA VALERIANO DE SOUZA **	1341068	PTE 20 ANOS, GESTANTE 7 MESES DE GESTAÇÃO NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECOLÓGICA PARA CONTINUAR PRE NATAL	<p>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 8670716 Data: 3/7/2017 - 12:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Alcione</p>
3507	30/Jun	ALBA VALERIA MIRANDA	402208	PTE 55 ANOS, USANDO MEDICAMENTO, APRESENTANDO EPILEPSIA NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICO	<p>Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERAZ Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM Consulta Nº: 8677334 Data: 3/7/2017 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Alcione</p>
3508	30/Jun	MARCIO ALVES DA SILVEIRA	1838805	PTE 40 ANOS, SINTOMAS DE OTORRÉIA NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICO.	<p>Profissional de Saúde: PRISCILA COSTA MALHEIROS MONTIJO Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 8674867 Data: 3/7/2017 - 14:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa</p>
3509	30/Jun	DIVINA ETERNA DE LIMA	246482	PTE 44 ANOS VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO COM NODULOS MAMARIOS NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECO	<p>Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8676362 Data: 6/7/2017 - 14:30 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Alcione</p>
3510	30/Jun	DIRCE DE PADUA GODINHO 145304	145304	PTE NODULO MAMARIO NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECOLOGISTA.E EXAMES PARA ENTREGAR	<p>Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8677855 Data: 3/7/2017 - 10:30 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Alcione</p>
3511	30/Jun	FABIANA DE MOURA SILVA	563284	PTE 32 ANOS GESTANTE DE 4 SEMANAS COM SINTOMAS DE SANGRAMENTO NECESSITA DE DAR INICIAR PRE NATAL.GINECO	<p>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 8670723 Data: 4/7/2017 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Alcione</p>
3512	30/Jun	VERALICE DE FREITAS SANTOS	68502	PTE 39 ANOS GESTANTE DE 6 MESES NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECOLÓGICA CONTINUAR PRE NATAL	<p>Profissional de Saúde: CARMEN LUCIA NERY ALVES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Clemente Consulta Nº: 8677081 Data: 3/7/2017 - 12:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Alcione</p>

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	3.063
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	609
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	2.903

- f) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- g) O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema *Call Med* para agendamento de consultas e o quantitativo padrão seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
05 a 09/06	12.245	9.041	73,83%
12 a 16/06	12.262	7.900	64,43%
19 a 23/06	12.126	7.262	59,89%
26 a 30/06	12.126	6.852	56,51%

- 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 **Junho/17**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE JUNHO/ 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1524	PÓLO DEMANDA DENGUE		-1524
CAIS VILA NOVA				
Marilda De Freitas Macedo - Licença Prêmio SMS de 02/05 a 02/08				-134

Carlos Alberto Cascão - Férias de 03/07 a 01/08				-78
Zilmar Vidal De Oliveira - Férias de 03/07 a 01/08				-96
Michele Nascente Martins - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-32
David Gonçalves De Moraes - Dia 13/07 Folga Adquirida				-11
TOTAL	1244	893	71,78%	-351
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-56
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-32
Humberto Pereira Maia - Férias de 10/07 a 08/08				-55
TOTAL	1008	865	85,81%	-143
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Antônio Gomes Teles - Licença Médica sem previsão de retorno				-260
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-256
Júlio César Pereira Rodrigues - Férias de 03 a 18/07				-146
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-84
TOTAL	1520	774	50,92%	-746
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Janete Guimaraes Alves- De 21 a 23/06 Congresso Pediatria				-33
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
Janete Guimaraes Alves - Dia 05/07 Atestado Médico				-11
TOTAL	1024	788	76,95%	-236
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-44
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF				-8
Marcelo Fernando Ranulfo - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF				-8
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF				-16
Tânia Mara Lourenço - Férias de 13 a 27/07				-24
James Nogueira Moraes Pimenta - Férias de 10 a				-49

29/07				
TOTAL	1468	1319	89,85%	-149
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Patricia Barbosa Gonçalves - Dia 23/06 Consulta Médica				-17
Gilmar Sisteroli De Carvalho - A partir de 23/05 Licença Médica Tempo Indeterminado				-296
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 19/06 Prograna Alto Risco.				-5
Zeuner Pinheiro De Lemos Filho - Reposição em 29/06 do dia 05/06				[+20]
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 26/06 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 03/07 Prograna Alto Risco.				-5
Patricia Barbosa Gonçalves - Reposição em 11/07 do dia 04/08				[+20]
Christiane Caetano Lima Lopes - Férias de 11 a 25/07				-42
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 10/07 Prograna Alto Risco.				-5
TOTAL	1444	1109	76,80%	-335
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hansenfase toda 4ª feira.				-2
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - Férias de 27/06 a 26/07				-196
Francesco Riccio - Férias de 26/06 a 25/07				-132
TOTAL	992	662	66,73%	-330
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-16
Carolina Guimarães Ramos Falconi Martini - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-150
Rosaura Diniz Pimentel - Licença Médica de 13 a 26/06				-100
Aline De Almeida E Souza - Férias de 03 a 17/07				-96
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				-26
TOTAL	1228	840	68,40%	-388
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockstayner - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Jamal Yusuf - Dias 20, 22 e 23/06 Reciclagem Medicina Fetal				-48

Jamal Yusuf - Reposição em 27 e 28/06 dos dias 08 e 09/06				{+28}
TOTAL	800	524	65,50%	-276
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Túlio Alves Sardinha - Dia 19/06 Folga de Aniversário				-16
Renata Machado Pinto - Dia 23/06 Aulas				-2
Wania Marcia Rabêlo - Dias 21 e 22/06 Congresso Pediatria				-24
Gilson Moura De Brito - Dia 28/06 Atestado Médico				-11
Renata Machado Pinto - Dia 30/06 Aulas				-2
Gilson Moura De Brito - Férias de 03 a 22/07				-96
Renata Machado Pinto - Férias na Faculdade				-8
TOTAL	1129	970	85,92%	-159
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Dia 19/06 Programa Hanseníase				-3
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-24
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-32
Lincoln Marques Da Rocha - Férias de 19 a 28/06				-115
Eduardo Santana - Dia 26/06 Programa Hanseníase				-3
Eduardo Santana - Dia 03/07 Programa Hanseníase				-3
Eduardo Santana - Dia 10/07 Programa Hanseníase				-3
TOTAL	1368	1185	86,62%	-183
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-13
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-45
Eliane Olímpio De Souza - Dia 22/06 Capacitação Materno Infantil				-13
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 23/06 Atendimento Alto Risco.				-4
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Férias de 26/06 a 20/07				-216
Eliane Olímpio De Souza - Reposição em 30/06 do dia 22/06				{+14}
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 30/06 Atendimento Alto Risco.				-4

Tanit Ribeiro Carmo - Dia 07/07 Atendimento Alto Risco.				-4
Eliane Olímpio De Souza - Férias de 07 a 21/07				-55
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 14/07 Atendimento Alto Risco.				-4
TOTAL	1532	1188	77,55%	-344
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-4
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Férias de 26/06 a 10/07				-93
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Férias de 03 a 17/07				-68
TOTAL	944	759	80,40%	-185
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Leandro Matos - Dia 20/06 Motivo Particular				-4
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição em 10/07 do dia 20/06				[+20]
TOTAL	1080	1096	101,48%	16
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Osmar Matias De Abreu - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 19/06				-2
Osmar Matias De Abreu - Férias de 03/07 a 01/08				-108
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias de 03 a 17/07				-128
Geovane José De Lima - Férias de 14/07 a 28/07/17				-18
TOTAL	1280	1024	80,00%	-256
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Viviane Franco Carneiro - Dias 06 e 07/07 Motivo Viagem				-32
Viviane Franco Carneiro - Motivo Particular de 10 a 14/07				-131
TOTAL	796	633	79,52%	-163
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Lino Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hansenfase				-120
Marlene Quimico Umeno - Férias de 07/06 a 06/07/2017				-36
Marlene Quimico Umeno - Férias de 07/06 a 06/07/2017				-72
Vinícius Montenegro Torres - Férias de 03/07 A 01/08				-58

TOTAL	1112	826	74,28%	-286
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-128
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
TOTAL	604	308	50,99%	-296
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2328	REFORMA		-2328
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
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 - Férias de 03/07 a 01/08				-256
TOTAL	1384	832	60,12%	-552
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
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
TOTAL	580	544	93,79%	-36
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - De 21 a 23/06 Congresso Pediatria				-24
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Férias de 03 a 17/07				-90
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias de 10 a 24/07				-65
TOTAL	1116	913	81,81%	-203
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST				-224
Carmen Lúcia Nery Alves - Reposição em 19/06 do dia 26/06				[+5]
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Franscine atendimento ESF				-12

Carmen Lúcia Nery Alves - Dia 26/06 Motivo Particular				-12
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Fraiscine atendimento ESF.				-3
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Fraiscine atendimento ESF.				-3
TOTAL	1184	935	78,97%	-249
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Indra Gonella Fontenelle - Férias de 19/06 a 18/07				-72
Roseli Aparecida Resende - Férias de 01 a 30/06				-118
Antônio De Melo Anes Júnior - Férias de 04 a 18/07				-92
Euli Jose Braga - Férias de 10 a 24/07				-44
TOTAL	2564	2238	87,29%	-326
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Morais Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-16
André De Oliveira Santana - Férias de 03 a 13/07				-130
Carina Barbosa Bulamarque - Férias de 03 a 17/07				-130
TOTAL	960	684	71,25%	-276
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				[+17]
Rudney Jackson Silvério - Dias 13/06 Programa Hiperdia.				[+22]
Fábio Guilherme Da Silveira - Férias de 03/07 a 01/08				-80
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 04/07 a 02/08				-95
TOTAL	1072	936	87,31%	-136
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Marina Carla Soares Madeira - Dia 23/06 Reposição do dia 26/05				[+20]
Suzete Assis De Oliveira - Licença Médica de 29/05 a 28/06				-55
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Dr ^a Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-48
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 29/06 Grupo Hiperdia				-10
Marina Carla Soares Madeira - Agenda suspensa. Processo de remoção				-72

José Amélio De Sousa - Dia 26/06 Folga de Aniversário				-12
TOTAL	1480	1303	88,04%	-177
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
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 - Dias 21 e 22/06 Congresso Pediatria				-42
Maria Da Conceição Matos - Férias de 26/06 a 20/07				-206
Euli José Braga - Férias de 10 a 25/07				-39
TOTAL	1980	1269	64,09%	-711
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-16
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-16
Márcia Regina Freire - Licença Médica de 25/04 a 23/07				-192
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
TOTAL	1320	920	69,70%	-400
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - De 20 a 22/06 Curso Hospital Sirio Libanes				-11
Nadya Maciel Bomtempo - Redução de grade autorizado pela Coordenação				-150
Maria Suely Gomes De Azara - Licença Prêmio de 03/04 a 04/07				-144
Ivan Isaac - Reposição em 30/06 do dia 14/06				[+15]
Carolina Dias De Araújo E Silva - Dia 05/07 Curso Hospital Sítio Libanes				-17
Lítemar Gualberto De Souza Junior - Grade reduzida atendimento ESF				-17
Ivan Isaac - Férias de 03 a 17/07				-130
Carolina Dias De Araújo E Silva - Grade reduzida atendimento ESF				-5
André Ibrahim Bayeh - Grade reduzida atendimento ESF				-19
TOTAL	1419	941	66,31%	-478
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
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
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-72
Divino Pereira De Miranda - 01 Consulta agendada pela Unidade em 20/06				-1
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta agendada pela Unidade em 19/06				-1
Cláudio Raul Tavares - Congresso Pediatria CO de 21 a 24/06				-27
Vicente José Vita - Férias de 03/07 a 01/08				-56
Augusto César Rodrigues Da Silva - Férias de 04/07 a 03/08				-80
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dias 03 e 04/07 Consulta Médica				-25
Divino Pereira De Miranda - Dia 05/07 Folga de Aniversário				-14
Vicente José Vita - Férias de 03/07 a 01/08				-56
Augusto César Rodrigues Da Silva - Férias de 04/07 a 03/08				-80
Fabírcia Ferreira De Moura - Dia 13/07 Atestado Médico				-30
Cláudio Raul Tavares - Férias de 10 a 24/07				-48
TOTAL	3100	2142	69,10%	-958
CIAMS JARDIM AMERICA				
Jacinto José De Almeida - Férias de 16 a 30/06				-90
Luigi Stefanni Griggi - Motivo Particular dia 30/06				-20
Luigi Stefanni Griggi - Reposição em 03/07 dos dias 13 e 14/07				[+40]
Tânia Moreira Nobrega - Férias de 03 a 17/07				-72
Luigi Stefanni Griggi - Dias 13 e 14/07 Motivo Particular.				-40
Priscila Costa Malheiros Montijo - De 14 a 28/07 Motivo Particular				-24
TOTAL	2624	2418	92,15%	-206
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Edmar Rodrigues Alves - Dia 21/06 Grupo Tabagismo				-15
Eduardo Araujo Canedo - Motivo Pessoal de 19 a 23/06				-112
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-176
Izabella Neves De Araújo - De 21 a 23/06 Congresso Pediatria				-22
Danuzia Muniz Camelo - De 21 a 23/06 Congresso Pediatria				-36

Izabella Neves De Araújo - Férias de 03 a 17/07				-96
Eduardo Araujo Canedo - Agenda não gerada autorizada pela Coordenação				-112
TOTAL	2232	1663	74,51%	-569
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1316	REFORMA		-1316

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

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

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

Eventuais faltas de vagas:

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

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

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

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

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

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

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

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

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online a sala de situação para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente da sala de situação, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.
- No mês de Junho/10, foi adicionado ao demonstrativo de número de consultas agendadas, o índice de participação diária de agendamentos relacionadas ao total de consultas agendadas/mês, e o gráfico evidenciando as oscilações de agendamento.

- Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde;
- No mês de Abril/12, foi inserida a validação do Cartão SUS no sistema Callmed e realizado o acompanhamento da mudança de banco de dados. Além disso foi implantado o sistema de chamamento de médicos na tela que identifica a área da ESF, foi adicionado o chamamento de supervisão para cancelamento de consultas e implementado novo painel de chamamento com novas cores e funcionalidades.
- Ainda no mês de Abril/12 foi criado um novo módulo para o Sistema Callmed para cancelamento de consultas.
- No mês de Maio/12 foram realizadas diversas implementações no Sistema de Agendamento de Consultas, um delas associou a ligação em curso ao agendamento de consulta, de forma que a verificação é feita a cada x segundos, padronizado por banco de dados. Isto é, o Agente de Atendimento só poderá efetuar o agendamento mediante ligação em curso.

- **No mês de Julho/12** foi criado um novo painel de monitoramento de chamadas e realizadas diversas modificações estruturais que permitem um maior controle dos dados/operacionalização do sistema.

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

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

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

NETCONSULTAS

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

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

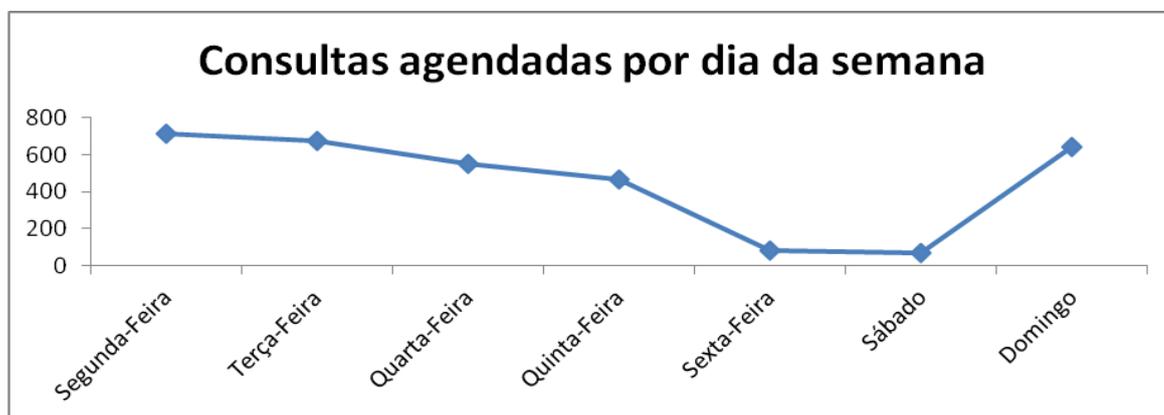
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br>. Pelo aplicativo, os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

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

- **Evolução diária dos agendamentos no mês de Junho/17:**
- **Consultas agendadas e canceladas por dia no período de 01 a 30 de Junho/17:**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/06/2017	183	16/06/2017	17
02/06/2017	26	17/06/2017	17
03/06/2017	20	18/06/2017	251
04/06/2017	267	19/06/2017	242
05/06/2017	246	20/06/2017	257
06/06/2017	237	21/06/2017	219
07/06/2017	41	22/06/2017	193
08/06/2017	18	23/06/2017	20
09/06/2017	7	24/06/2017	9
10/06/2017	12	25/06/2017	221
11/06/2017	268	26/06/2017	228
12/06/2017	242	27/06/2017	214
13/06/2017	224	28/06/2017	186

14/06/2017	202	29/06/2017	195
15/06/2017	175	30/06/2017	36
		Total:	4.473



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

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.409
Ginecologia	1.071
Pediatria	993
TOTAL	4.473



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	4.175
IOS	154
Site	144
TOTAL	4.473



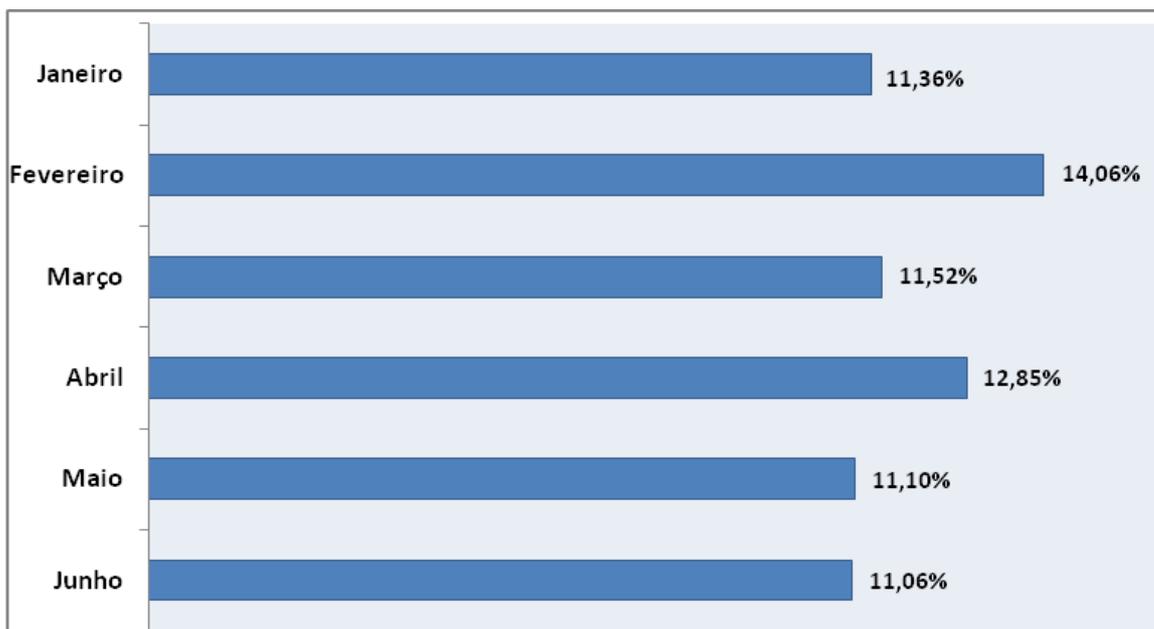
Visualização de Vagas

- 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 Junho/17** foi observado o agendamento de 3.360 (três mil trezentos e sessenta) consultas, o que equivale a **11,06% (onze ponto seis por cento)** do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 30 de Junho/17 foram convertidas 4.708 (quatro mil setecentos e oito) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Junho de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/06/2017	Quinta-Feira	177
02/06/2017	Sexta-Feira	0
03/06/2017	Sábado	0
04/06/2017	Domingo	269
05/06/2017	Terça-Feira	295
06/06/2017	Quarta-Feira	276
07/06/2017	Quinta-Feira	260
08/06/2017	Sexta-Feira	186

09/06/2017	Sábado	0
10/06/2017	Domingo	0
11/06/2017	Segunda-Feira	299
12/06/2017	Quarta-Feira	249
13/06/2017	Quinta-Feira	216
14/06/2017	Sexta-Feira	0
15/06/2017	Sábado	0
16/06/2017	Domingo	0
17/06/2017	Segunda-Feira	0
18/06/2017	Terça-Feira	256
19/06/2017	Quarta-Feira	264
20/06/2017	Quinta-Feira	233
21/06/2017	Sexta-Feira	238
22/06/2017	Sábado	176
23/06/2017	Domingo	0
24/06/2017	Segunda-Feira	0
25/06/2017	Terça-Feira	289
26/06/2017	Quarta-Feira	307
27/06/2017	Quinta-Feira	263
28/06/2017	Sexta-Feira	265
29/06/2017	Sábado	190
30/06/2017	Domingo	0
Total		4.708

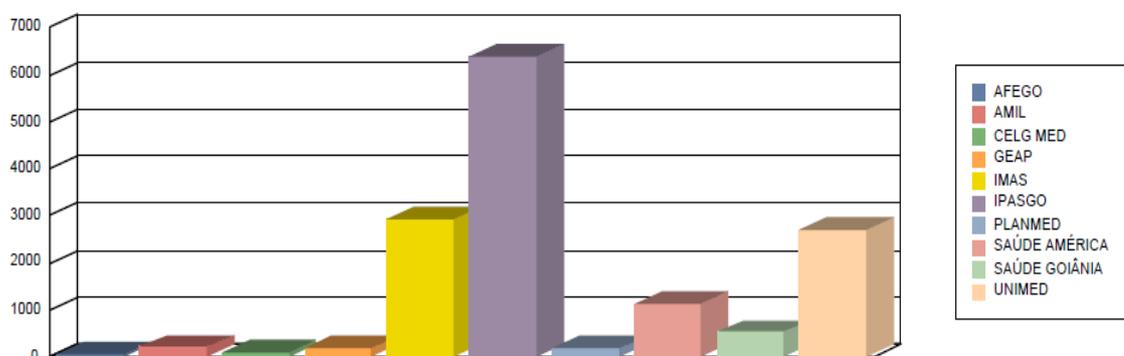
Planos de Saúde

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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.672 (quinze mil seiscentos e setenta e dois) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Junho/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	50
AMIL	213
CELGMED	122
GEAP	202
IMAS	3.293
IPASGO	6.735
PLANMED	252
SAUDE AMÉRICA	1.257
SAÚDE GOIÂNIA	533
UNIMED	3.015
TOTAL	15.672



Sobras de Vagas

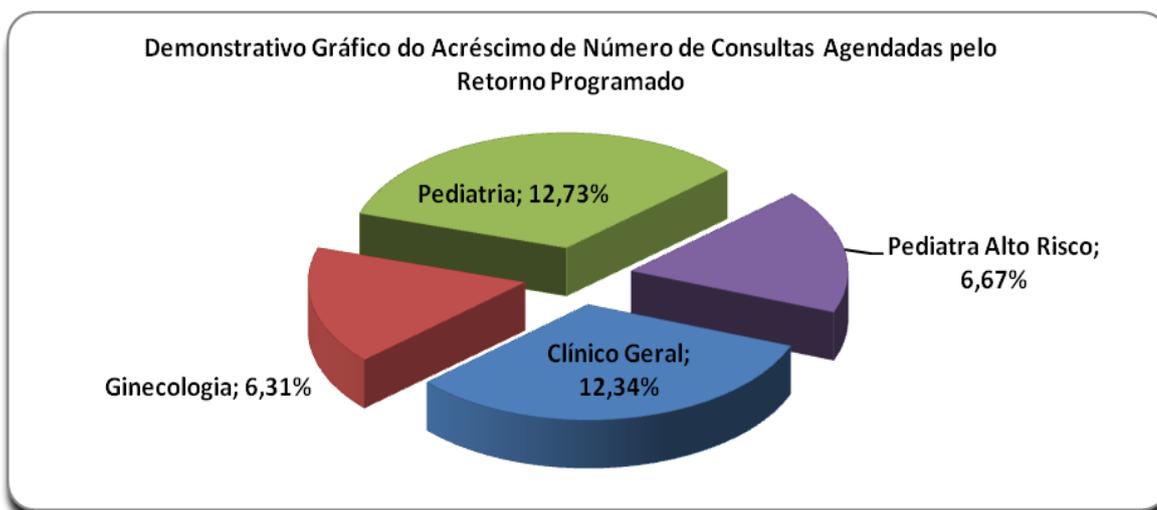
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Junho/2017** houve um acréscimo total de 10,80% (dez ponto oitenta por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	15.540	1.918	17.458	12,34%
Ginecologia	8.188	517	8.705	6,31%
Pediatria	6.717	855	7.572	12,73%
Pediatra Alto Risco	15	1	16	6,67%
Total	30.460	3.291	33.751	10,80%

- 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 Saúdes. Assim que o Agente de atendimento selecionar a unidade de saúde, será possível identificar a unidade de saúde, com a exibição da listagem dos médicos da referida unidade, bem como, os horários de atendimentos.

Histórico do Atendimento

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

Cancelamento de Consulta

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

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

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

b) Tempo no atendimento:

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

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

No mês de Fevereiro/09 houve o redimensionamento da divisão do número de vagas por prioridade, considerando que o maior número de sobra de vagas são as de prioridade 1. Os números atuais são 30% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 50% para prioridade 3. Na

nova divisão foi retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3, ficando 20% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 60% para prioridade 3.

1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:

- a) Foi realizada a AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de 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, 10 de Julho 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.

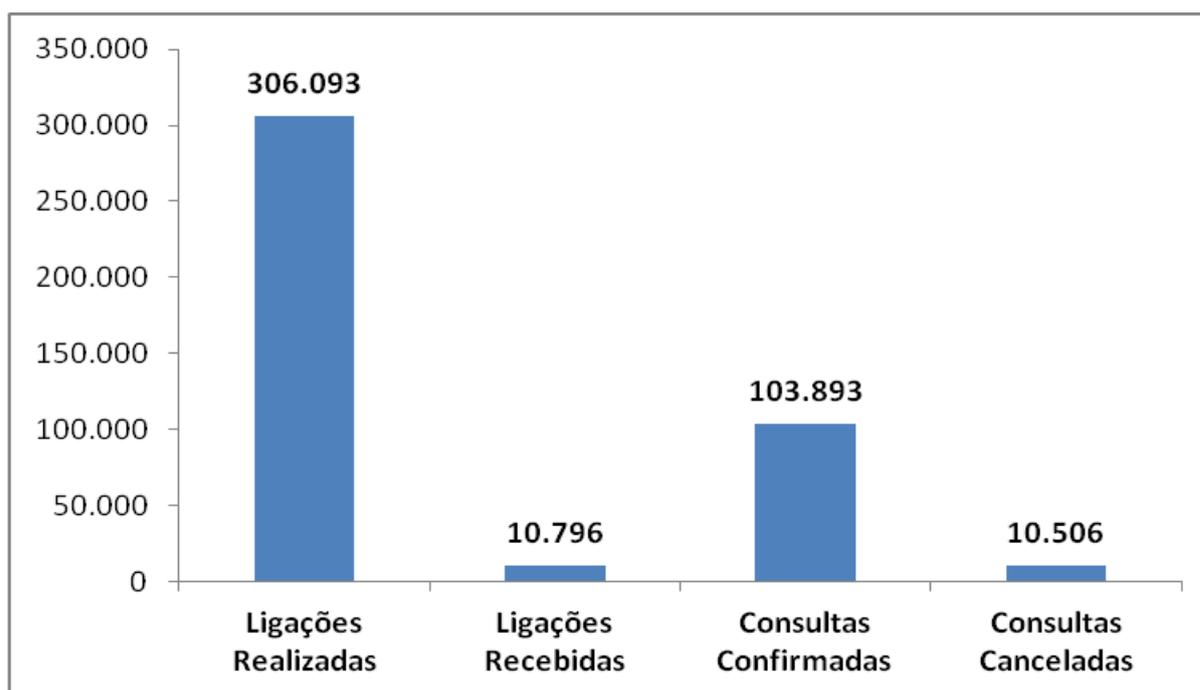
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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

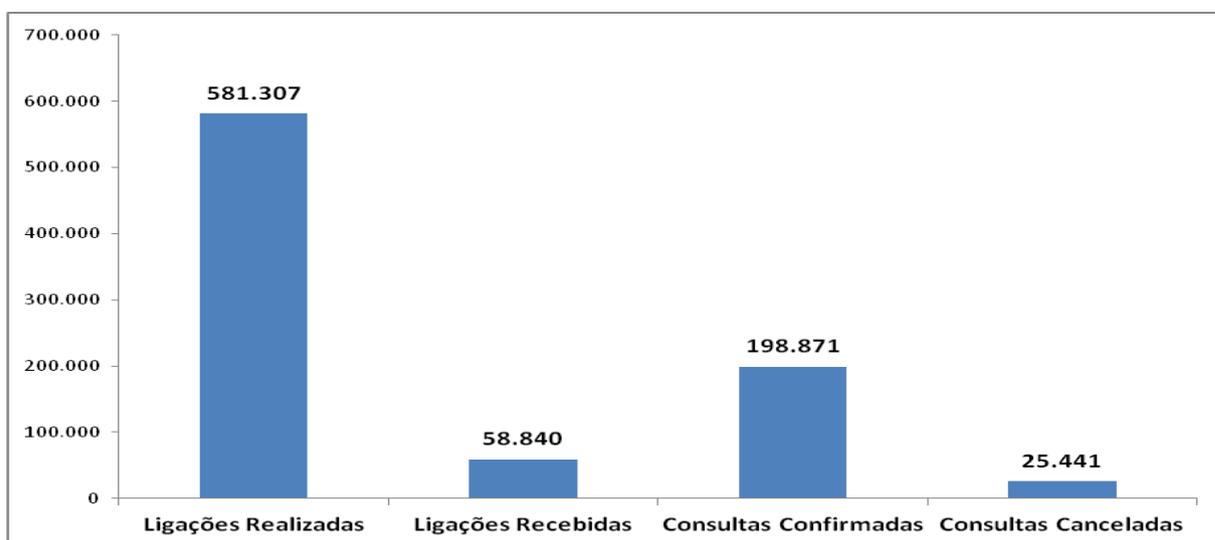
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL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



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

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

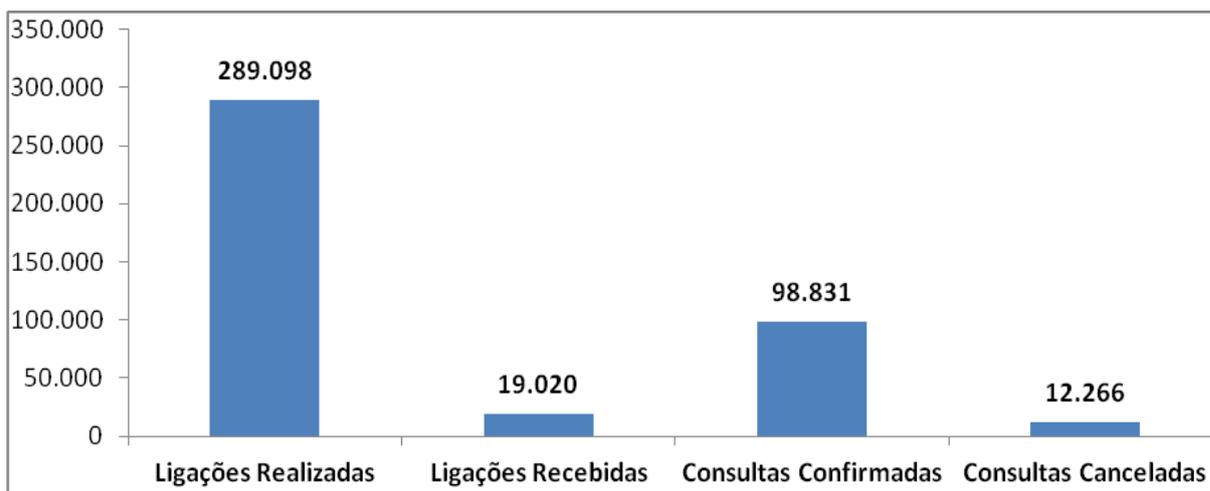
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16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



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 289.098 (duzentos e oitenta e nove mil e noventa e oito) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 19.020 (dezenove mil e vinte) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 289.098 (duzentos e oitenta e nove mil e noventa e oito) ligações realizadas resultaram em 98.831 (noventa e oito mil oitocentos e trinta e um) consultas confirmadas e 12.266 (doze mil duzentos e sessenta e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS
2017**

Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/17	48.754	3.474	16.413	1.688
Fevereiro/17	40.199	3.011	14.552	1.533
Março/17	53.659	4.003	17.506	2.026
Abril/17	40.265	3.344	14.329	1.814
Mai/17	49.090	3.281	16.990	2.273
Junho/17	57.131	1.907	19.041	2.932
TOTAL	289.098	19.020	98.831	12.266



Goiânia-GO, 10 de Julho de 2017.


Tatiane Lemes Moreira
 Assessoria de Planejamento

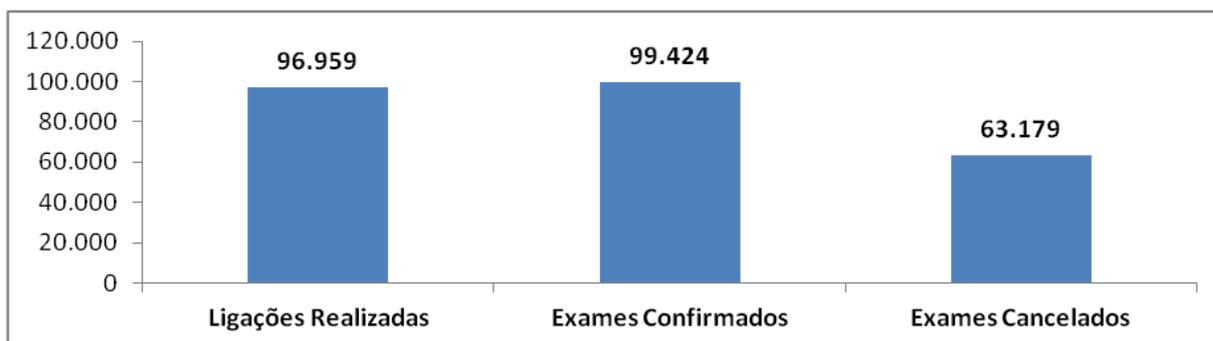
Serviço de Apoio ao Vale Exame

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.

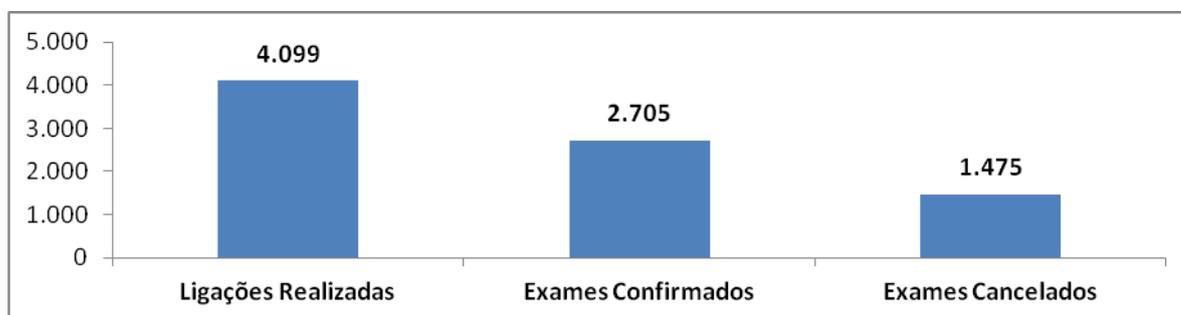
De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta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

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



- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 4.099 (quatro mil e noventa e nove) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.705 (dois mil setecentos e cinco) exames confirmados e 1.475 (hum mil quatrocentos e setenta e cinco) exames cancelados.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Janeiro/17	2.617	2.292	1.159
Fevereiro/17	337	126	89
Março/17	-	-	-
Abril/17	-	-	-
Mai/17	1.145	287	227
Junho/17	-	-	-
TOTAL	4.099	2.705	1.475

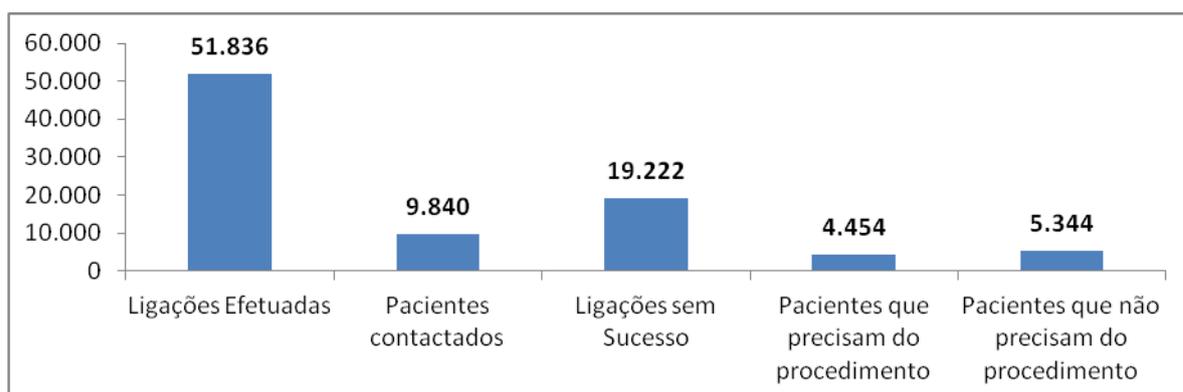


- No mês de Março/17 foi iniciada a análise quantitativa dos pacientes em fila de espera dos procedimentos de cirurgia eletiva. Essa análise visa identificar a realidade em espera dos pacientes que realmente necessitam realizar o procedimento, tendo em vista a dilação do prazo das respectivas autorizações de internações hospitalares- AIH junto à Secretaria Municipal de

Saúde de Goiânia – SMS/GO. Tal atividade trará dados concretos para a otimização dos fluxos quanto à realização dos procedimentos e pactuação dos serviços que encontram-se em demanda reprimida.

Conforme demonstrado a seguir, no mês de Junho/17 de 2.722 (dois mil setecentos e vinte e dois) usuários contactados, apenas 1.659 (hum mil seiscentos e cinquenta e nove) informaram que continuam aguardando a liberação do procedimento.

Demonstrativo de Produtividade Mensal					
Mês	Ligações Efetuadas	Pacientes contactados	Ligações sem Sucesso	Pacientes que precisam do procedimento	Pacientes que não precisam do procedimento
Março/17	7.603	1.890	1.815	639	1.251
Abril/17	13.230	3.194	5.304	957	2.195
Mai/17	13.410	2.034	3.913	1.199	835
Junho/17	17.593	2.722	8.190	1.659	1.063
TOTAL	51.836	9.840	19.222	4.454	5.344



Goiânia-GO, 10 de Julho de 2017.


Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

CIAMS NOVO HORIZONTE

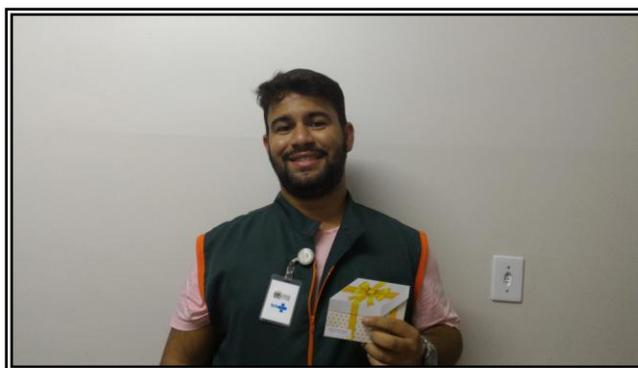
Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

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 JUNHO/17

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



- Em prosseguimento ao cronograma mensal de atividades dos Programas atendidos na Unidade, no dia 05 de Junho/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.



- No dia 23 de Junho/17, em comemoração as datas juninas, os colaboradores receberam uma lembrancinha contendo guloseimas típicas da época.



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE JUNHO / 17

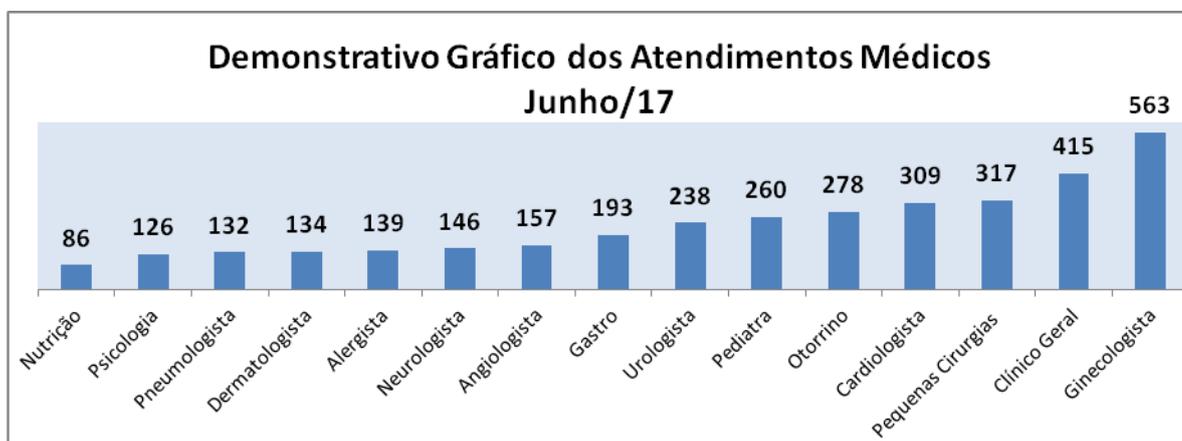
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir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

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	139
Angiologista	157
Cardiologista	309
Clínico Geral	415
Dermatologista	134
Gastro	193
Ginecologista	563
Neurologista	146
Nutrição	86
Otorrino	278
Pediatra	260
Pequenas Cirurgias	317
Pneumologista	132
Psicologia	126
Urologista	238
Total de Atendimentos	3.493

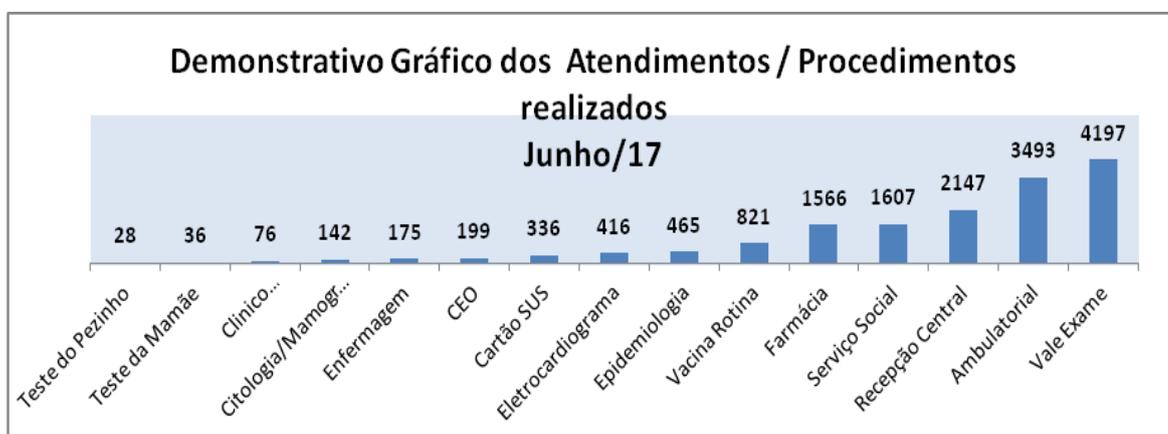
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Junho/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **3.493** (três mil quatrocentos e noventa e três). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (563), Clínico Geral (415) e Pequenas Cirurgias (317).



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Ambulatorial	3493
Cartão SUS	336
CEO	199
Citologia/Mamografia	142
Clinico Geral/Adulto	76
Eletrocardiograma	416
Enfermagem	175
Epidemiologia	465
Farmácia	1566
Recepção Central	2147
Serviço Social	1607
Teste da Mamãe	36
Teste do Pezinho	28
Vacina Rotina	821
Vale Exame	4197
Total de Atendimentos	15.414

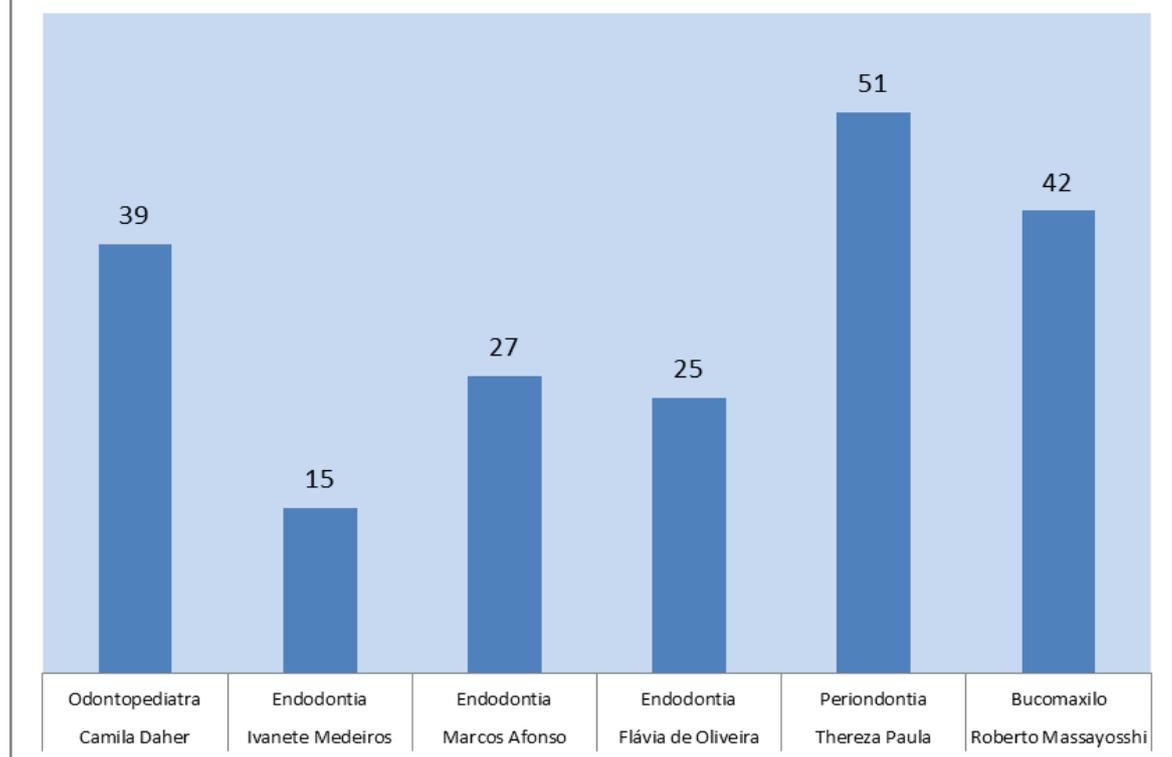
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Junho/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **15.414** (quinze mil quatrocentos e quatorze). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.197), Ambulatórios (3.493) e Recepção Central (2.147).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatria	39
Ivanete Medeiros	Endodontia	15
Marcos Afonso	Endodontia	27
Flávia de Oliveira	Endodontia	25
Thereza Paula	Periodontia	51
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	42
Total de Atendimentos		199

Demonstrativo Gráfico dos Procedimentos Realizados Junho/17



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 199 (cento e noventa e nove) atendimentos realizados no mês de Junho/17, a especialidade mais procurada foi a de Periodontia com 51 (cinquenta e um) atendimentos, em seguida foi Bucomaxilo com 42 (quarenta e dois) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Tatiana Vieira	Clinico Geral	23
Clayton Jerônimo	Clinico Geral	03
Cláudia Lopes	Clinico Geral	50
Total de Atendimentos		76

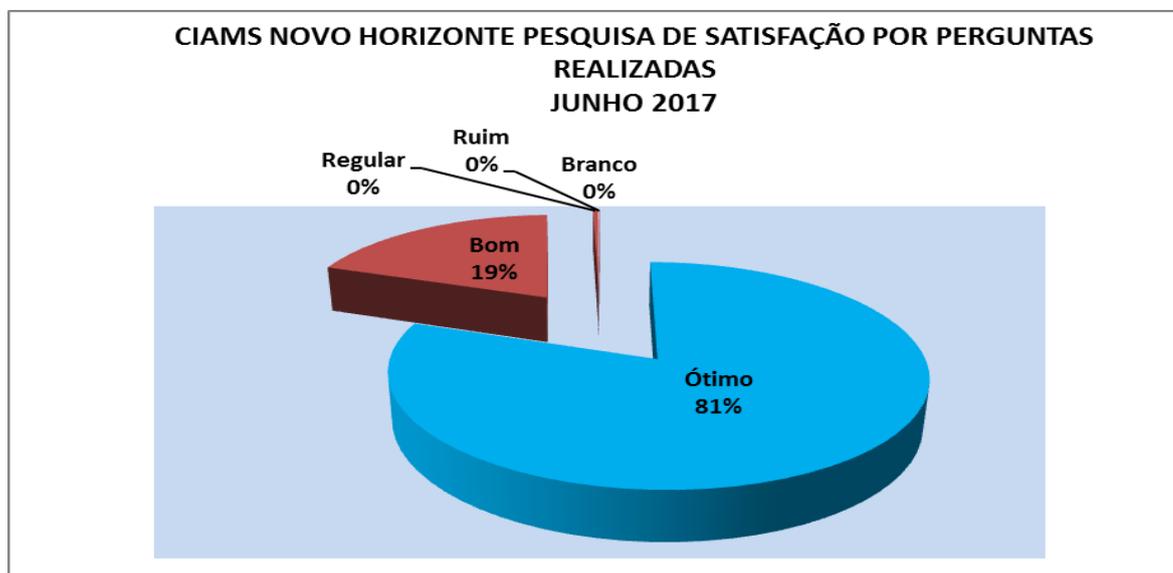
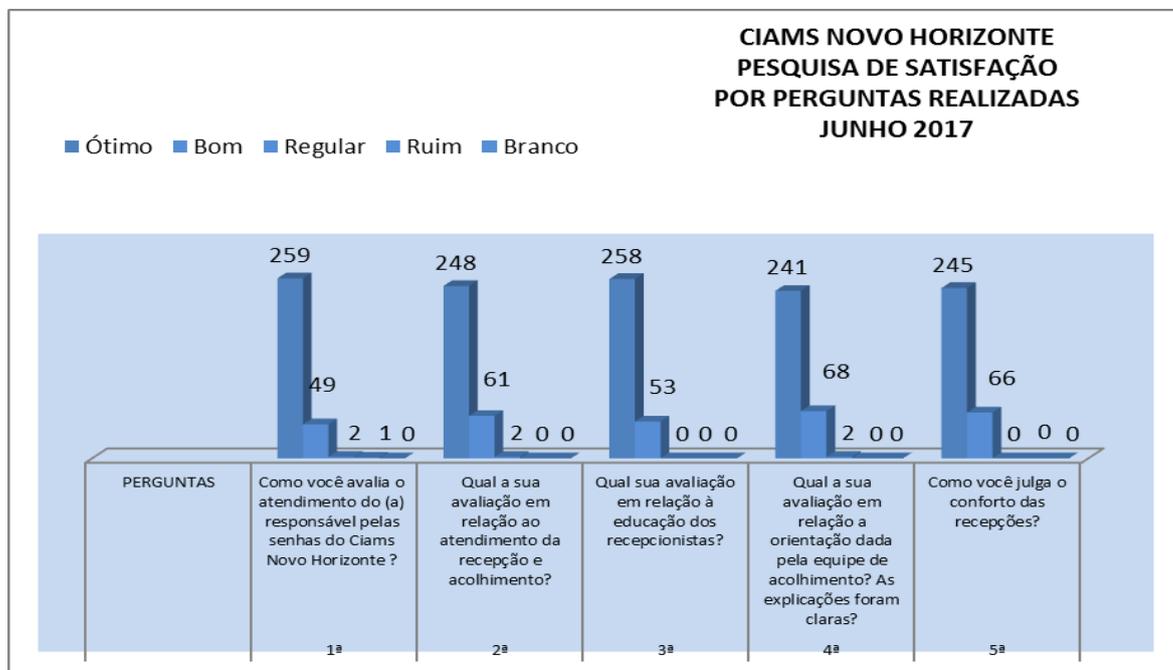


- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Junho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

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1 ^a	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	259	49	2	1	0
2 ^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	248	61	2	0	0
3 ^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	258	53	0	0	0
4 ^a	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram	241	68	2	0	0

	claras?					
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	245	66	0	0	0
RESPONDENTES		311				



Goiânia-GO, 10 de Julho de 2017.


Tatiane Lemes Moreira
 Assessoria de Planejamento