

RELATÓRIO DE GESTÃO

**RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – SETEMBRO /2017
- DÉCIMO SEXTO 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



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 01 – Décimo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Setembro/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 Setembro de 2017.....	18
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Setembro de 2017	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Setembro/17	20
3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	21
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	21
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	23
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	24
3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010	25
3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011	26
3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012	27
3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013	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	29
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....	30
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 Setembro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017	33
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.....	37
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 SETEMBRO / 17.....	46
4.1. Pontos Positivos	51
4.2. Pontos Negativos	91
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	92
CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	106
CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....	110
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	113
ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	118
ANEXOS.....	121

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – SETEMBRO /17
- DÉCIMO SEXTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

16º 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 Setembro/17 agendou 32.929 (trinta e dois mil novecentos e vinte e nove) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Setembro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 35.197 (trinta e cinco mil cento e noventa e sete). Dos 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis), 35.197 (trinta e cinco mil cento e noventa e sete) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 48.159 (quarenta e oito mil cento e cinquenta e nove) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 27.543 (vinte e sete mil quinhentos e quarenta e três) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 1.163 (hum mil cento e sessenta e três) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Agosto/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três) para 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove)

para 35.197 (trinta e cinco mil cento e noventa e sete). 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 Setembro/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 Setembro/17 foi observado o agendamento de 2.864 (dois mil oitocentos e sessenta e quatro) consultas, o que equivale a 9,53% (nove ponto cinquenta e três 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 reinsersidas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Setembro/2017 houve um acréscimo total de 10,67% (dez ponto sessenta e sete por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Setembro/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 Amazônia, CAIS Bairro Goiá, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila Mauá, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Vila União, CAIS Parque das Amendoeiras e Centro de Saúde Conjunto Riviera. 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 Setembro/17 foram convertidas 4.647 (quatro mil seiscentos e quarenta e sete) 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 432.997 (quatrocentos e trinta e dois mil novecentos e noventa e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 23.790 (vinte e três mil setecentos e noventa) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 432.997 (quatrocentos e trinta e dois mil novecentos e noventa e sete) ligações realizadas resultaram em 145.184 (cento e quarenta e cinco mil cento e oitenta e quatro) consultas confirmadas e 18.106 (dezoito mil cento 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 6.235 (seis mil duzentos e trinta e cinco) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 3.851 (três mil oitocentos e cinquenta e um) exames confirmados e 1.743 (hum mil setecentos e quarenta e três) exames cancelados.

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

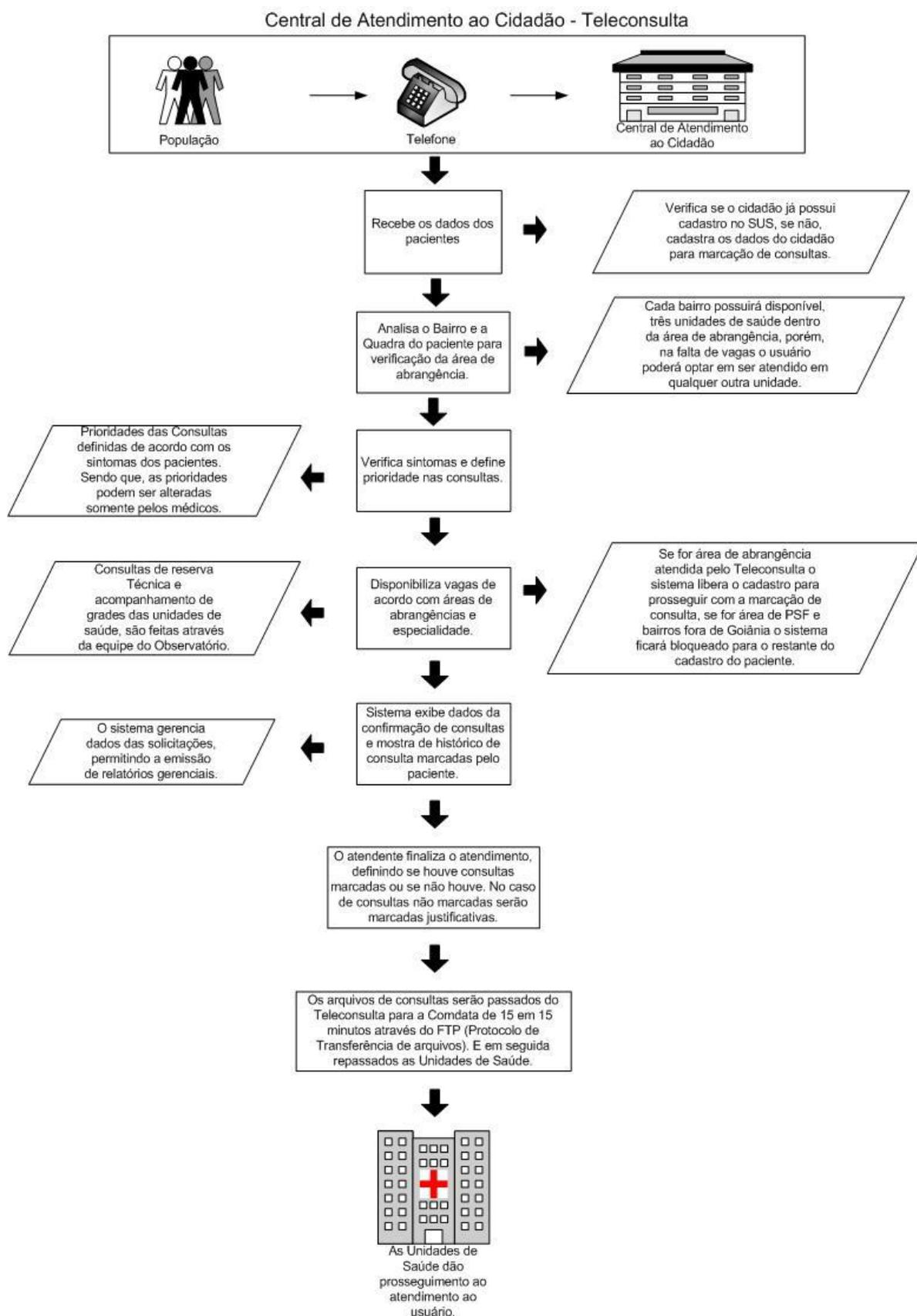
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

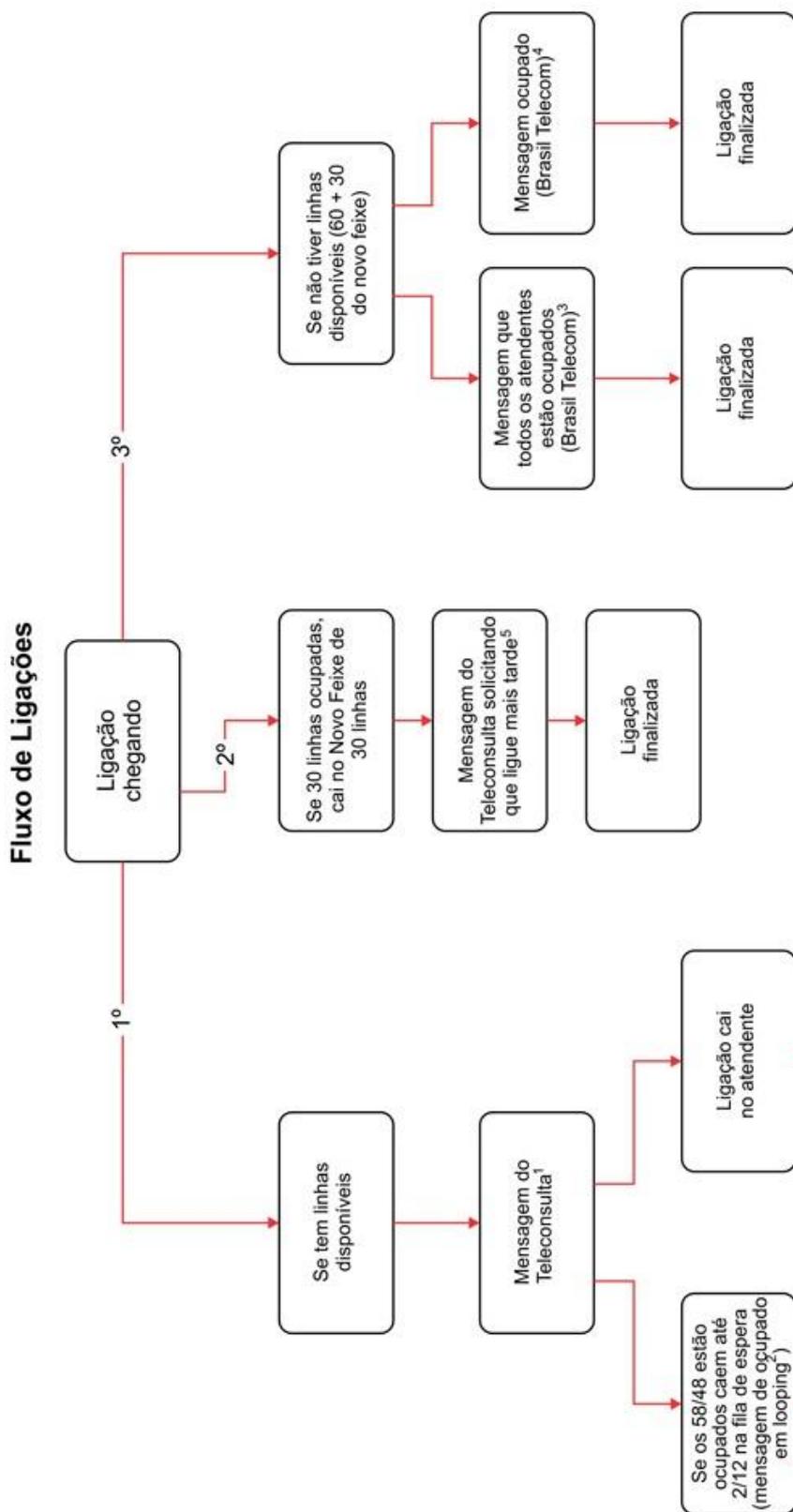
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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 Setembro/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 SETEMBRO / 2017.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
2.	CAIS Candida de Moraes	18.	Centro de Saúde Parque Amazonia
3.	CAIS Chácara do Governador	19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera
4.	CAIS Finsocial	20.	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	21.	Centro De Saúde Setor Perim
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	22.	Centro de Saúde Vila Boa
7.	CAIS Vila Nova	23.	Centro de Saúde Vila Canaã
8.	Centro de Saúde Água Branca	24.	Centro de Saúde Vila Clemente
9.	Centro De Saúde Conjunto Riviera	25.	Centro de Saúde Vila Mauá
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	26.	Centro de Saúde Vila Moraes
11.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	27.	Centro De Saúde Vila Santa Helena
12.	Centro de Saúde Fama	28.	Centro de Saúde Vila União
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	29.	CIAMS Jardim América
14.	Centro De Saúde Jardim Guanabara	30.	CIAMS Novo Horizonte
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	31.	CIAMS Setor Pedro Ludovico
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	32	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo

3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

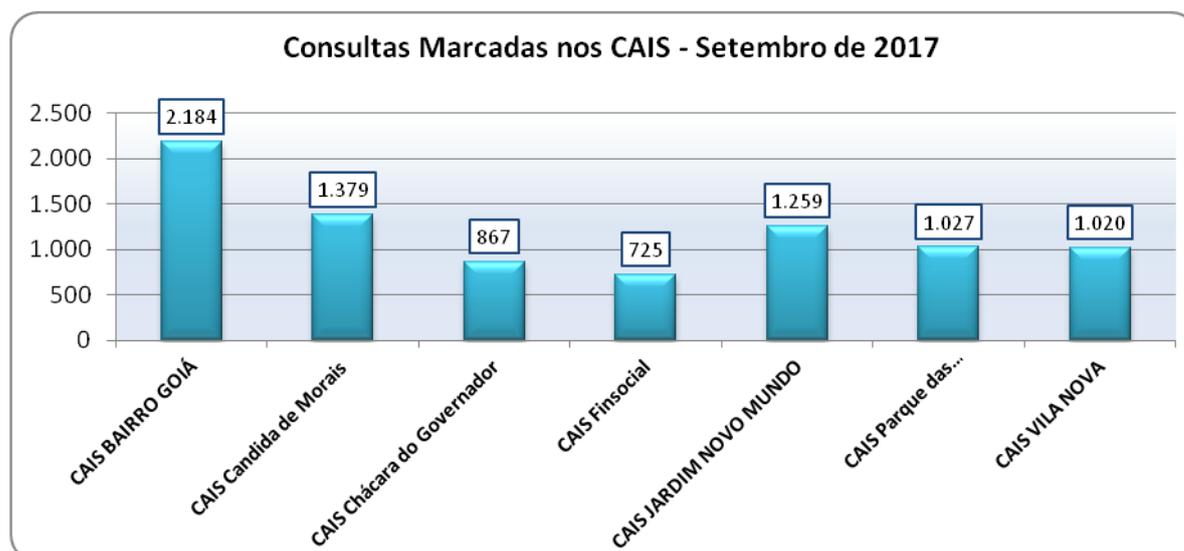
3.1. Dados Estatísticos

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 Setembro / 17.

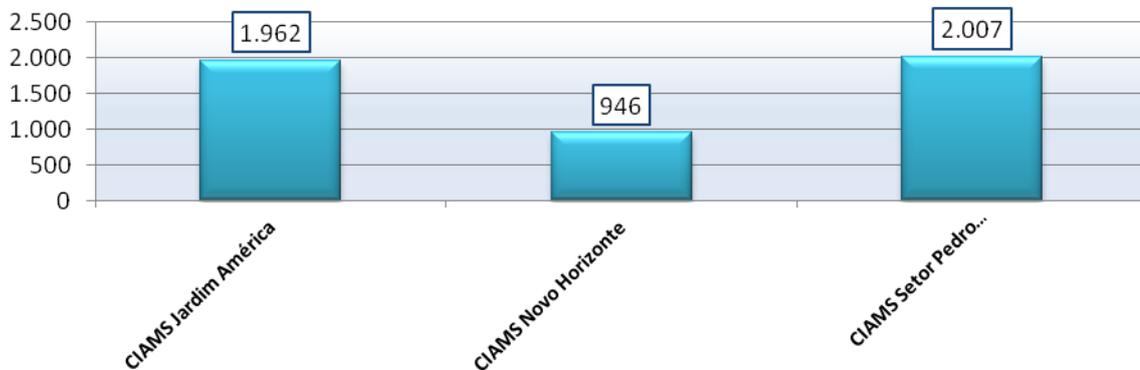
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Setembro / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	7.771	9.683	17.454
GINECOLOGIA	3.123	5.081	8.204
PEDIATRIA	2.646	4.619	7.265
PEDIATRIA ALTO RISCO	5	1	6
Total	13.545	19.384	32.929

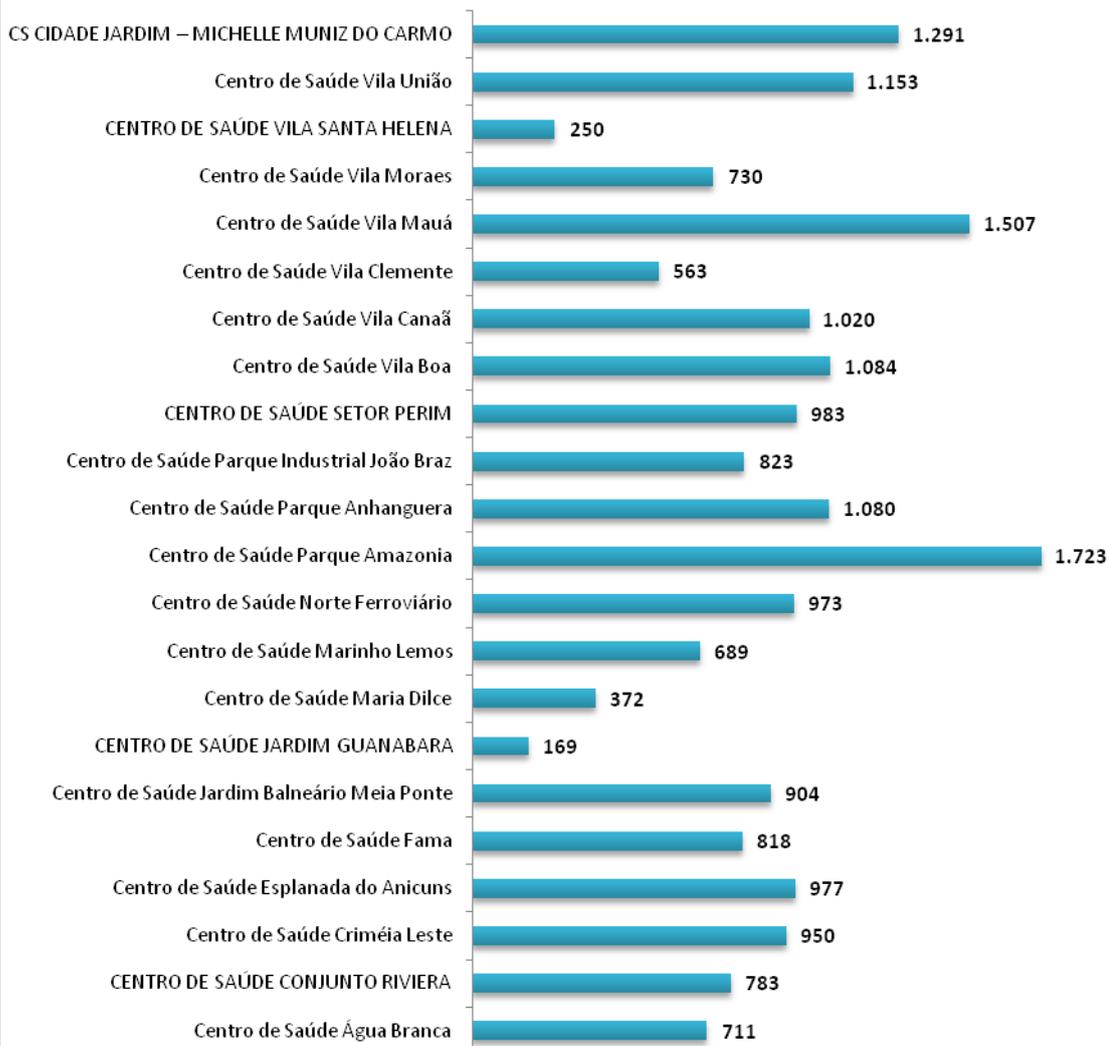
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



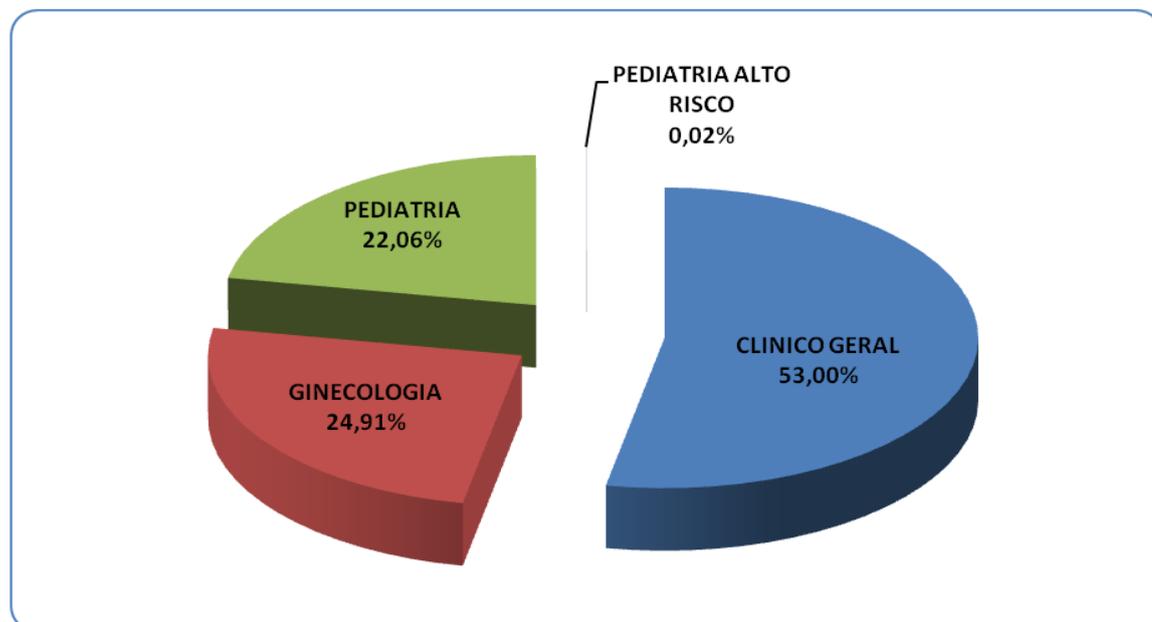
Consultas Marcadas nos CIAMS - Setembro de 2017



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Setembro de 2017



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



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

Setembro – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	997	512	672	3	2.184
CAIS Candida de Moraes	888	184	305	2	1.379
CAIS Chácara do Governador	441	426	0	0	867
CAIS Finsocial	478	247	0	0	725
CAIS Jardim Novo Mundo	541	500	218	0	1.259
CAIS Parque das Amendoeiras	664	136	227	0	1.027
CAIS Vila Nova	495	259	266	0	1.020
Centro de Saúde Água Branca	333	145	233	0	711
Centro De Saúde Conjunto Riviera	658	0	125	0	783
Centro de Saúde Criméia Leste	514	257	179	0	950
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	757	0	220	0	977
Centro de Saúde Fama	247	380	191	0	818
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	529	152	223	0	904
Centro De Saúde Jardim Guanabara	155	0	14	0	169
Centro de Saúde Maria Dilce	0	294	78	0	372

Centro de Saúde Marinho Lemos	0	352	337	0	689
Centro de Saúde Norte Ferroviário	510	225	238	0	973
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.105	311	307	0	1.723
Centro de Saúde Parque Anhanguera	505	135	440	0	1.080
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	417	115	291	0	823
Centro De Saúde Setor Perim	287	334	362	0	983
Centro de Saúde Vila Boa	289	381	414	0	1.084
Centro de Saúde Vila Canaã	599	177	244	0	1.020
Centro de Saúde Vila Clemente	234	329	0	0	563
Centro de Saúde Vila Mauá	809	372	326	0	1.507
Centro de Saúde Vila Moraes	418	122	190	0	730
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	190	60	0	250
Centro de Saúde Vila União	668	485	0	0	1.153
CIAMS Jardim América	1.388	144	430	0	1.962
CIAMS Novo Horizonte	337	320	289	0	946
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.387	395	225	0	2.007
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	804	325	161	1	1.291
Total	17.454	8.204	7.265	6	32.929

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/09/2017	Sexta-Feira	1,19%	207	115	123	0	445
02/09/2017	Sabado	0,86%	151	102	68	0	321
03/09/2017	Domingo	1,86%	328	215	150	0	693
04/09/2017	Segunda-Feira	4,85%	948	451	412	0	1.811
05/09/2017	Terça-Feira	3,62%	759	326	265	1	1.351
06/09/2017	Quarta-Feira	3,14%	669	279	225	0	1.173
07/09/2017	Quinta-Feira	1,52%	345	139	83	0	567
08/09/2017	Sexta-Feira	1,74%	339	148	162	0	649
09/09/2017	Sabado	0,99%	189	108	73	0	370
10/09/2017	Domingo	2,04%	409	214	138	0	761
11/09/2017	Segunda-Feira	5,03%	945	481	453	0	1.879
12/09/2017	Terça-Feira	4,55%	914	421	364	0	1.699
13/09/2017	Quarta-Feira	4,29%	845	409	347	0	1.601
14/09/2017	Quinta-Feira	2,80%	536	236	274	0	1.046
15/09/2017	Sexta-Feira	2,37%	473	212	200	0	885

16/09/2017	Sabado	1,11%	197	117	100	1	415	
17/09/2017	Domingo	2,33%	456	247	168	0	871	
18/09/2017	Segunda-Feira	5,21%	1.033	502	410	0	1.945	
19/09/2017	Terça-Feira	4,44%	931	370	355	1	1.657	
20/09/2017	Quarta-Feira	4,49%	914	390	373	1	1.678	
21/09/2017	Quinta-Feira	3,62%	716	324	312	0	1.352	
22/09/2017	Sexta-Feira	2,11%	411	180	198	0	789	
23/09/2017	Sabado	1,11%	208	113	95	0	416	
24/09/2017	Domingo	2,07%	420	212	141	0	773	
25/09/2017	Segunda-Feira	4,95%	984	475	388	1	1.848	
26/09/2017	Terça-Feira	4,63%	907	428	393	0	1.728	
27/09/2017	Quarta-Feira	4,19%	835	393	335	0	1.563	
28/09/2017	Quinta-Feira	3,74%	716	312	369	0	1.397	
29/09/2017	Sexta-Feira	2,53%	530	190	224	1	945	
30/09/2017	Sabado	0,81%	139	95	67	0	301	
TOTAL			100,00%	17.454	8.204	7.265	6	32.929

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	20.297	1.483	18.814	17.454	1.046	16.408	314	92,77%	18.500	98,33%
Ginecologia	9.624	697	8.927	8.204	370	7.834	353	91,90%	8.574	96,05%
Pediatria	10.322	896	9.426	7.265	331	6.934	1.830	77,07%	7.596	80,59%
Pediatria Alto Risco	71	0	71	6	0	6	65	8,45%	6	8,45%
Total Geral	40.314	3.076	37.167	32.929	1.747	31.182	2.562	88,60%	34.676	93,30%

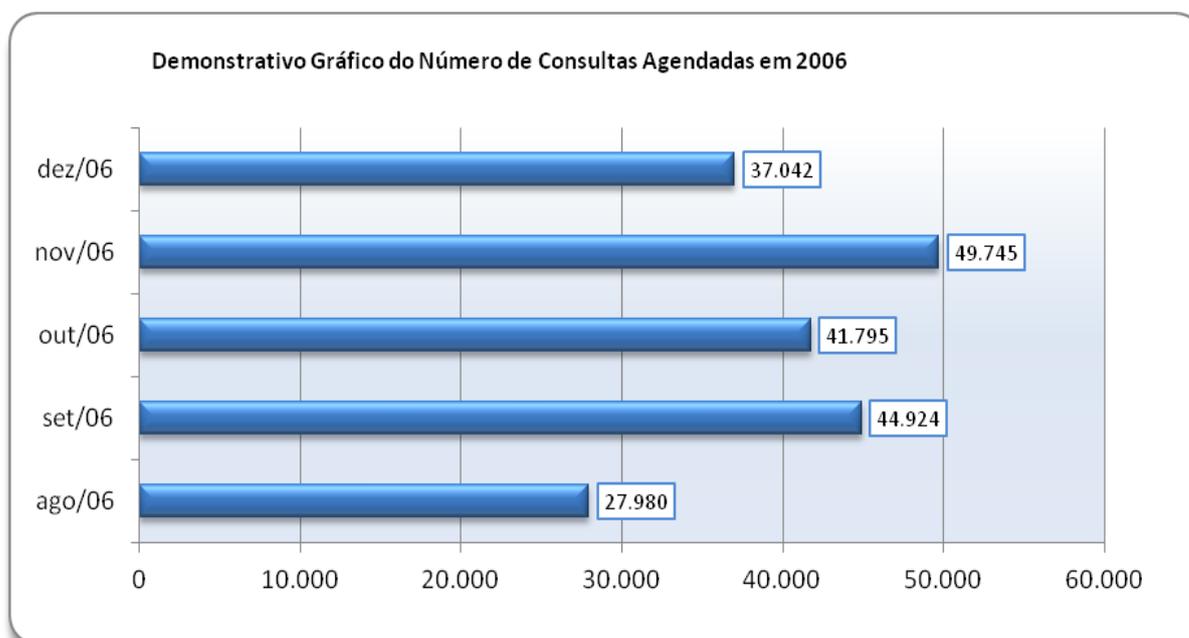
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Setembro/17 40.314 (quarenta mil trezentos e quatorze) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.076 (três mil e setenta e seis) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 37.167 (trinta e sete mil cento e sessenta e sete) vagas. Destas 1.747 (hum mil setecentos e quarenta e sete) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.562 (dois mil quinhentos e sessenta e dois) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 34.676 (trinta e quatro mil seiscentos e setenta e seis) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,30% (noventa e três ponto trinta 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

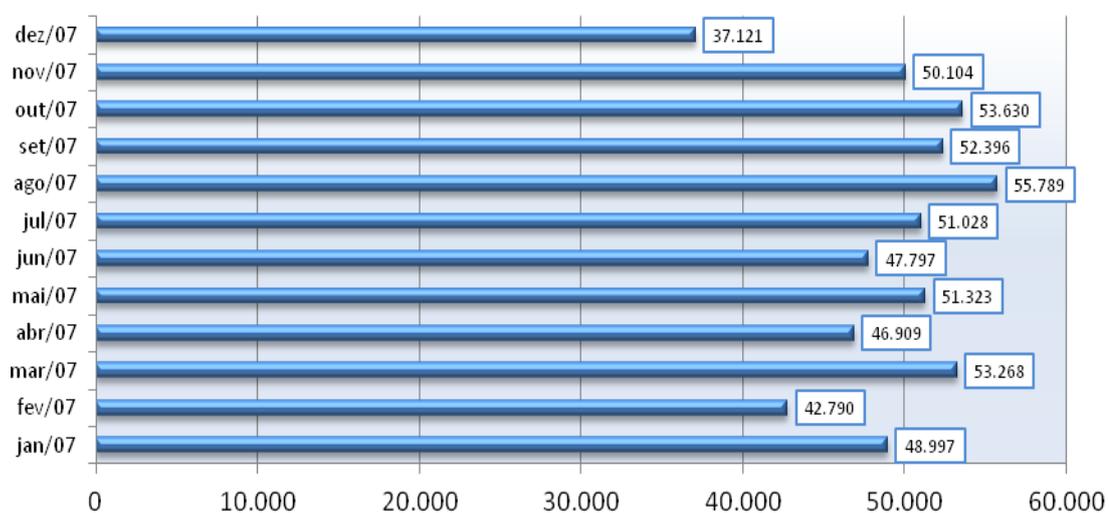


3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

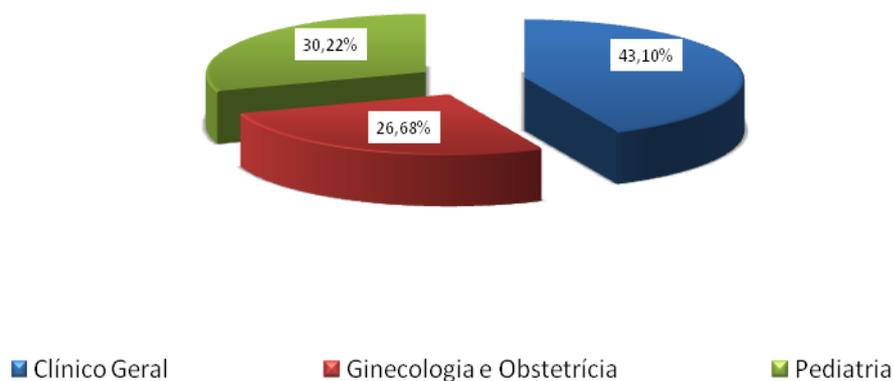
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	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 Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



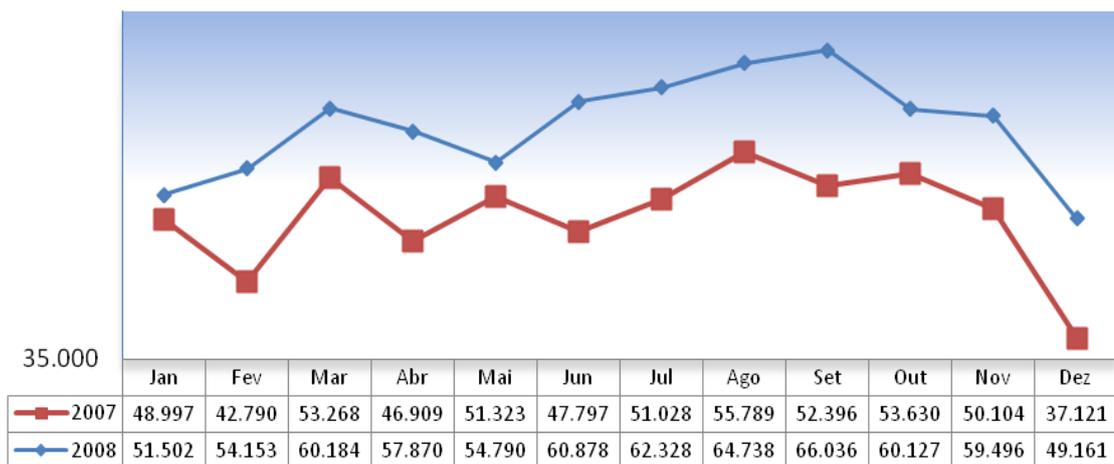
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	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



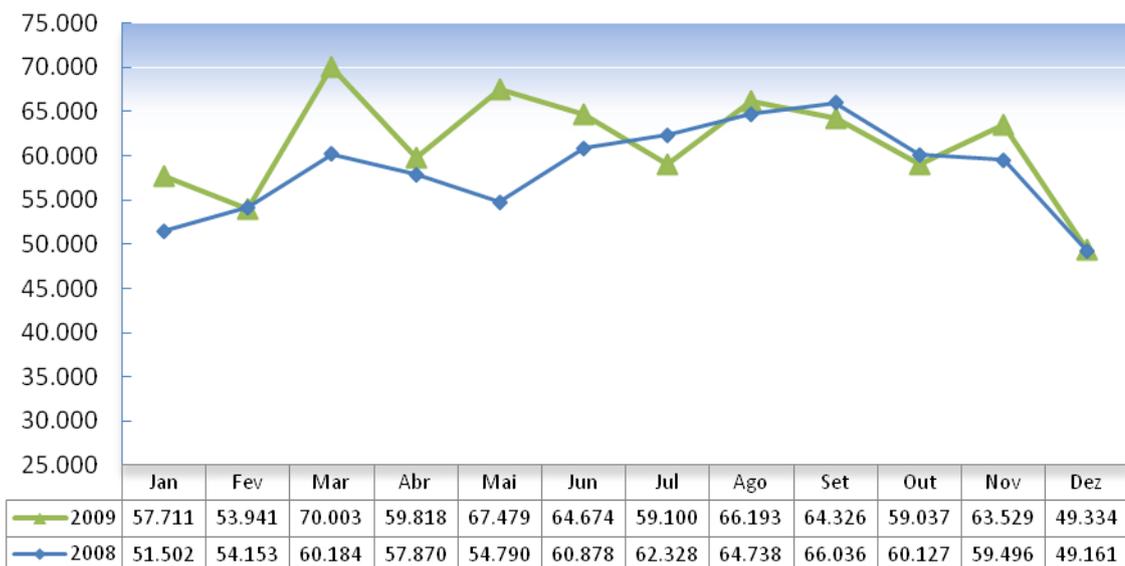
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008



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

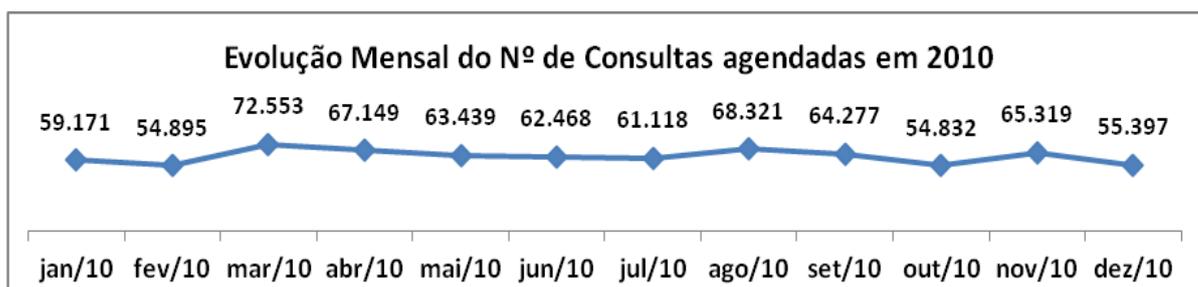
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479
	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.**



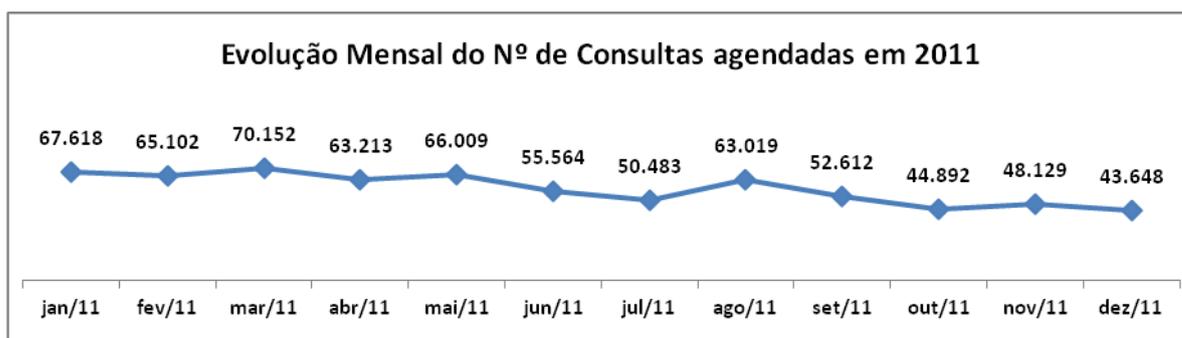
3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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



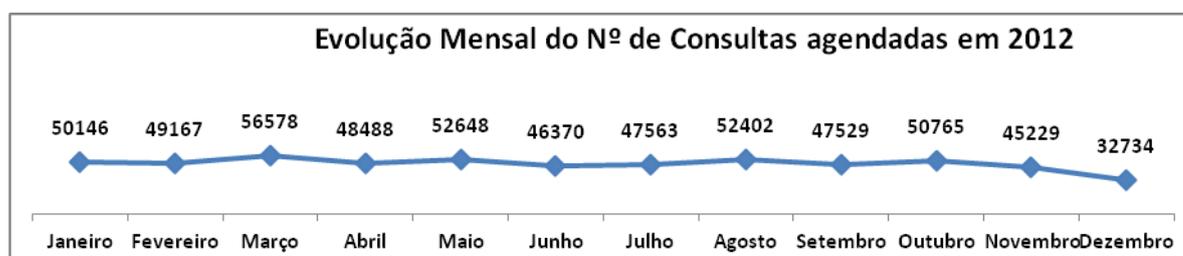
3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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.

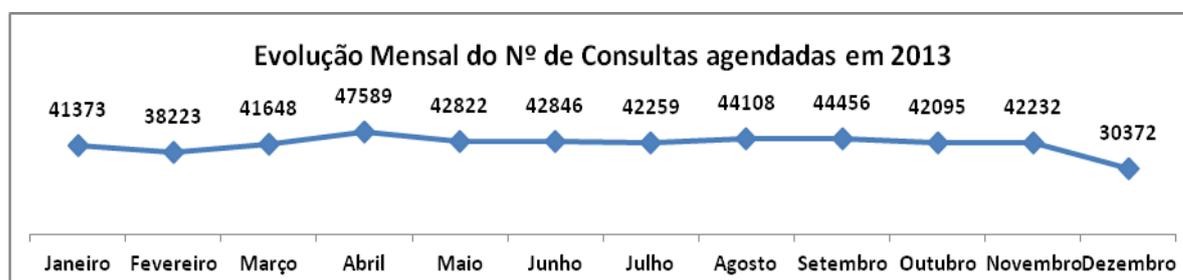
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Maiο	24.856	14.302	13.490	52.648
	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.

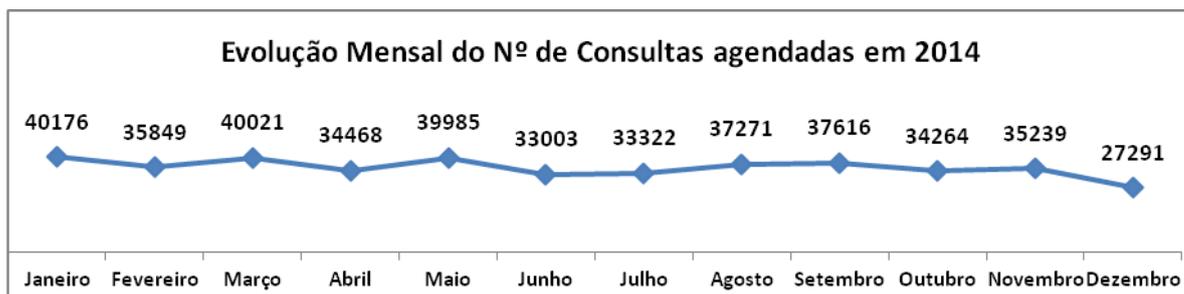
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Maiο	18.697	12.523	11.602	42.822

	Junho	18.997	12.236	11.613	42.846
	Julho	17.468	12.833	11.958	42.259
	Agosto	18.757	13.612	11.739	44.108
	Setembro	19.819	13.245	11.392	44.456
	Outubro	19.177	12.204	10.714	42.095
	Novembro	19.341	12.175	10.716	42.232
	Dezembro	13.638	9.066	7.668	30.372
	Total	219.018	145.478	135.527	500.023



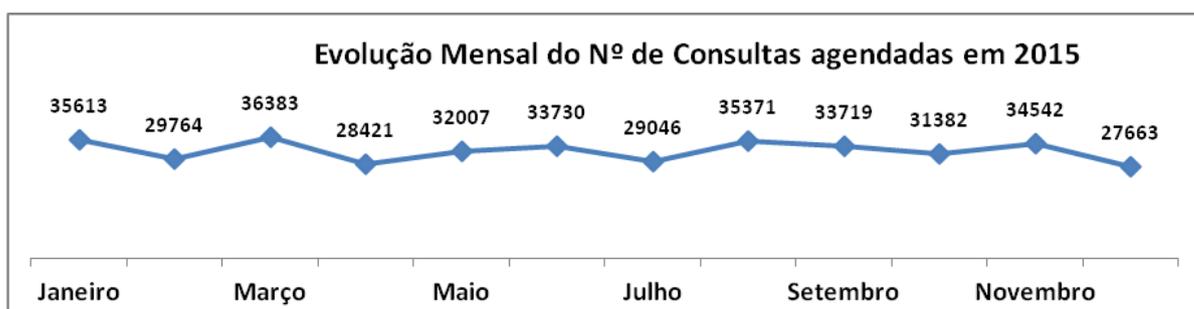
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

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



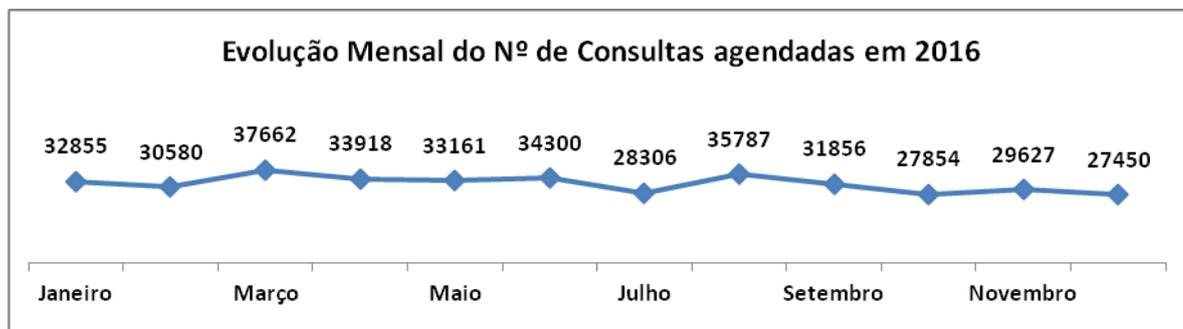
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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



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

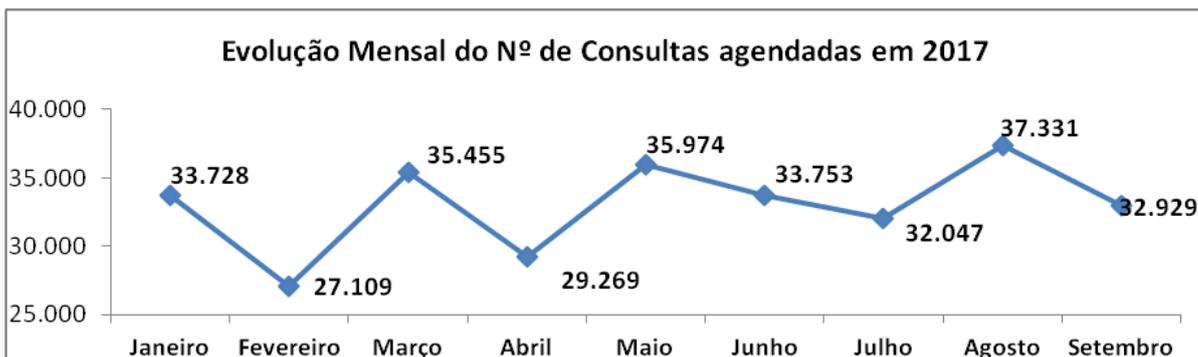
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maiο	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977	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

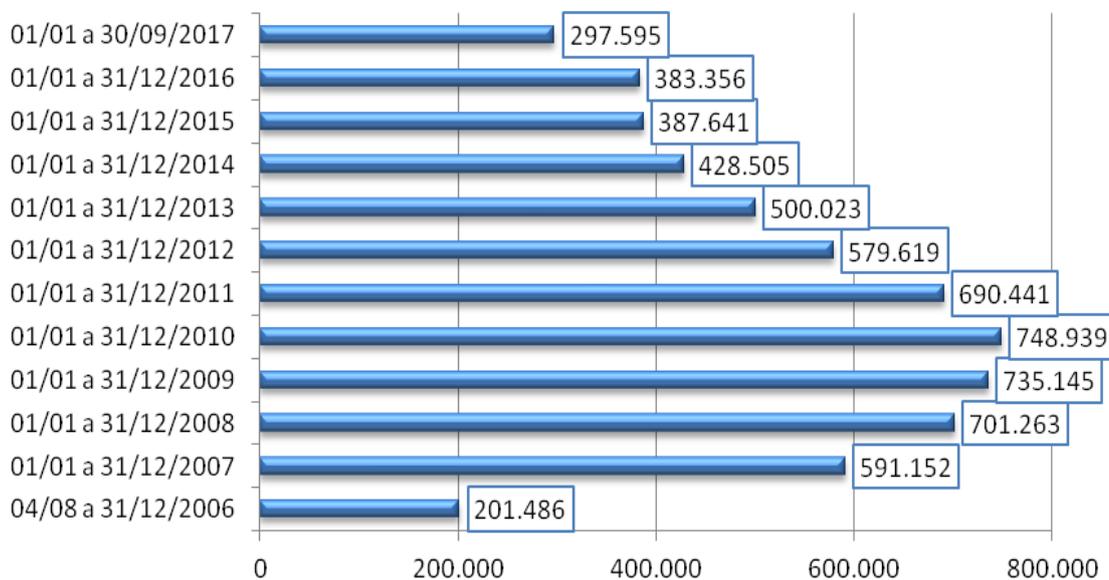
	Maio	18.543	8.895	8.536	35.974
	Junho	17.460	8.705	7.588	33.753
	Julho	16.242	8.664	7.141	32.047
	Agosto	19.533	9.774	8.024	37.331
	Setembro	17.454	8.204	7.271	32.929
	Total	144.731	80.214	72.650	297.595



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.

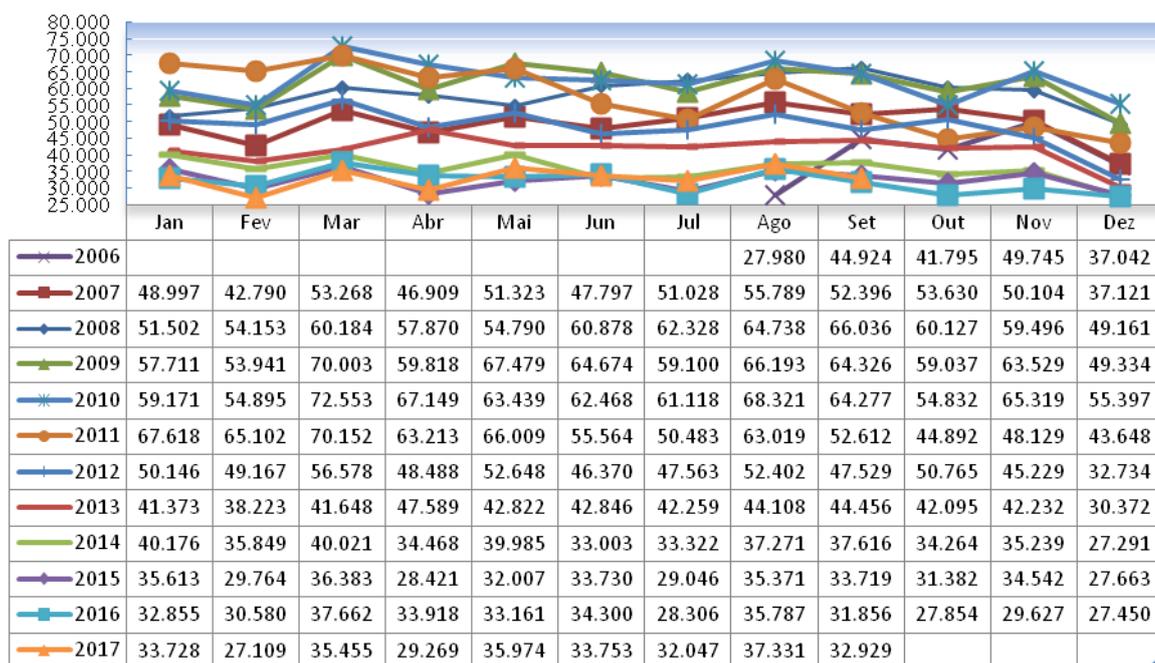
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	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 30/09/2017	144.731	80.214	72.650	297.595
Total		2.899.573	1.685.085	1.660.507	6.245.165

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

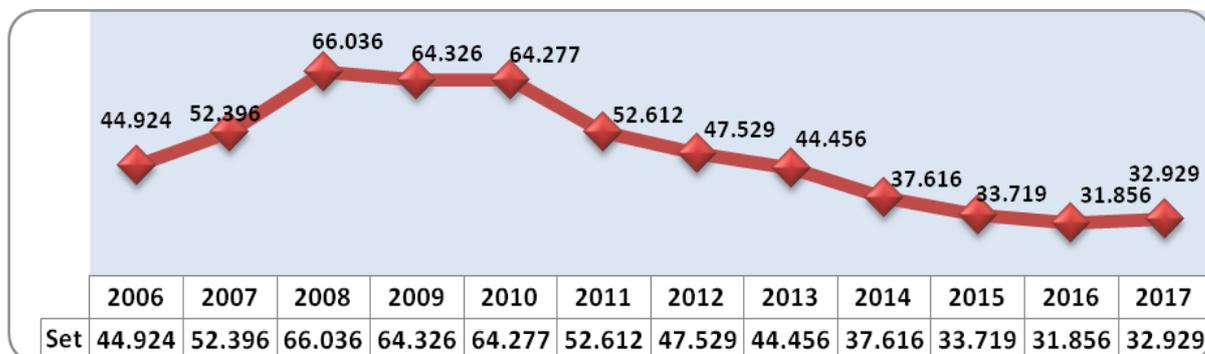


3.1.18. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.

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



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



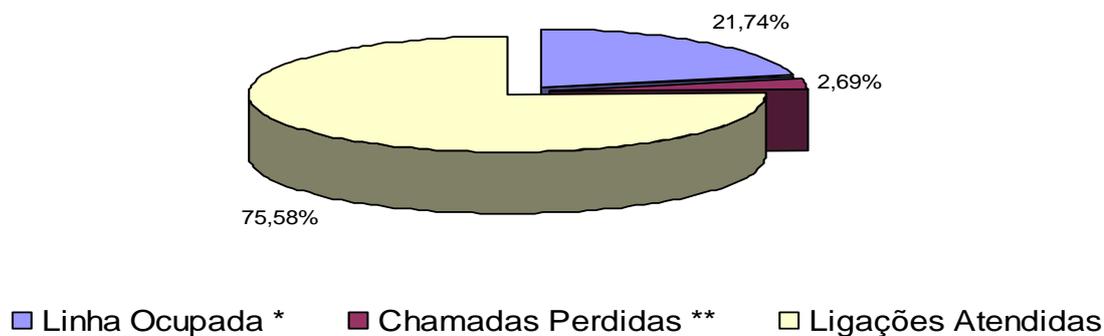
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

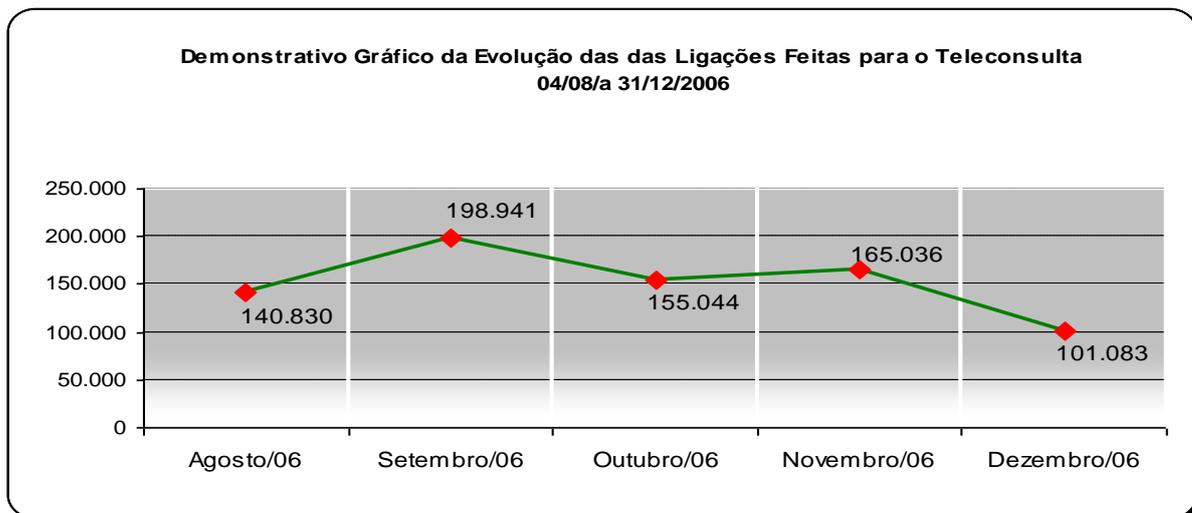
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
Total		760.934	218.852	27.050

* 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**





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

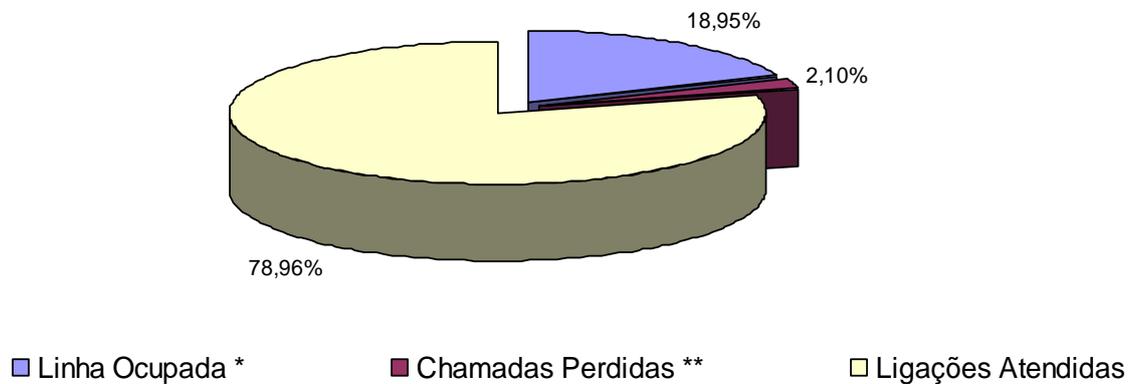
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

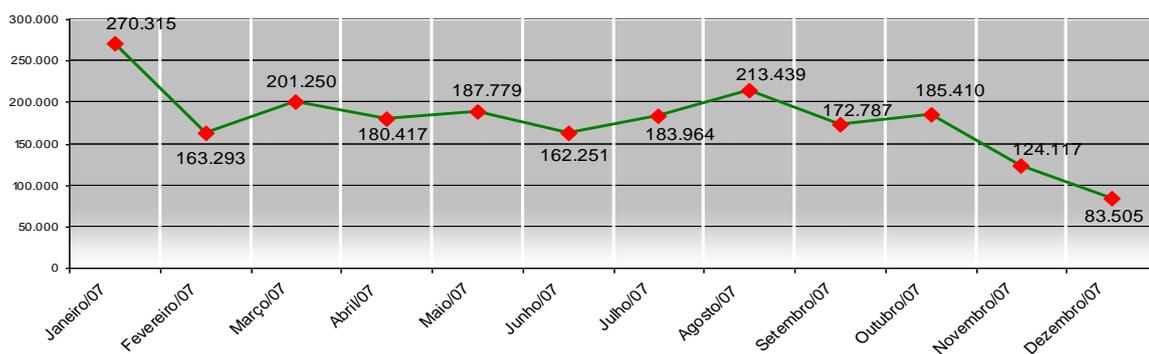
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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



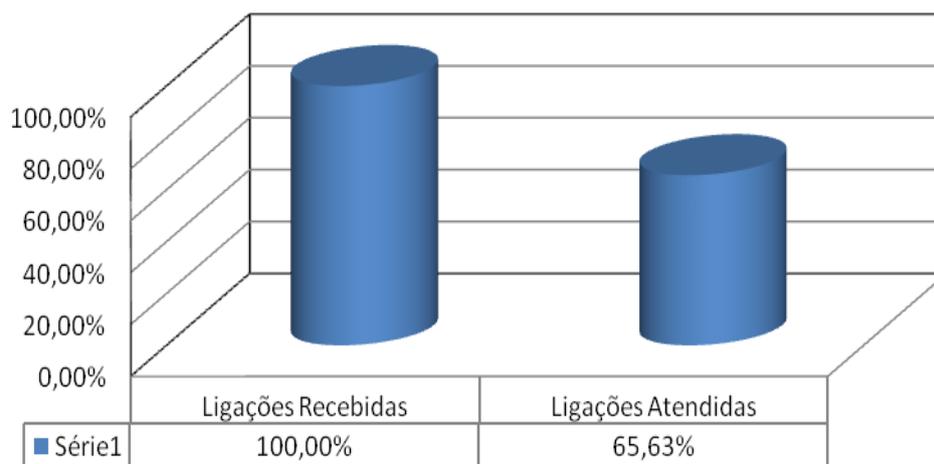
3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.

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

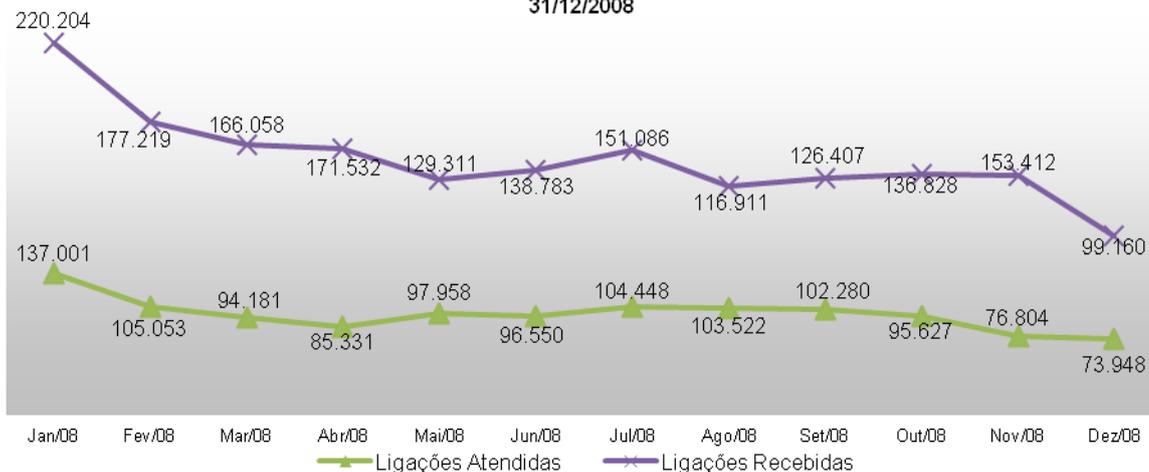
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
	Total	1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

* 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.

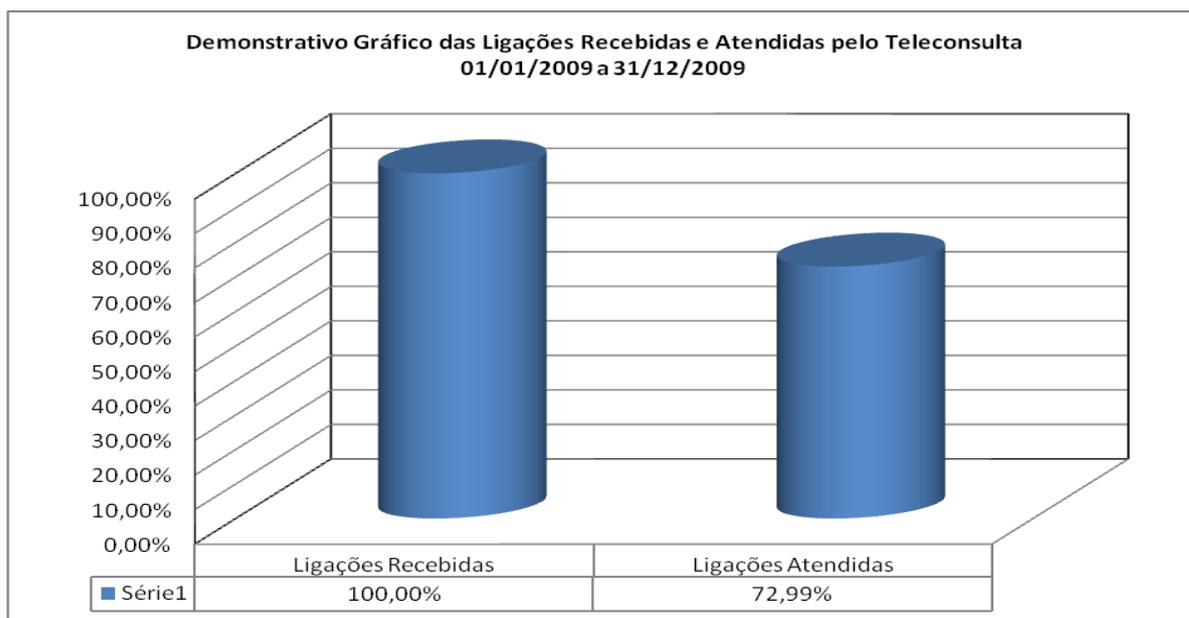
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
	Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
	Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
	Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
	Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
	Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
	Dezembro	91.192	879	85.609	0
Total		1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

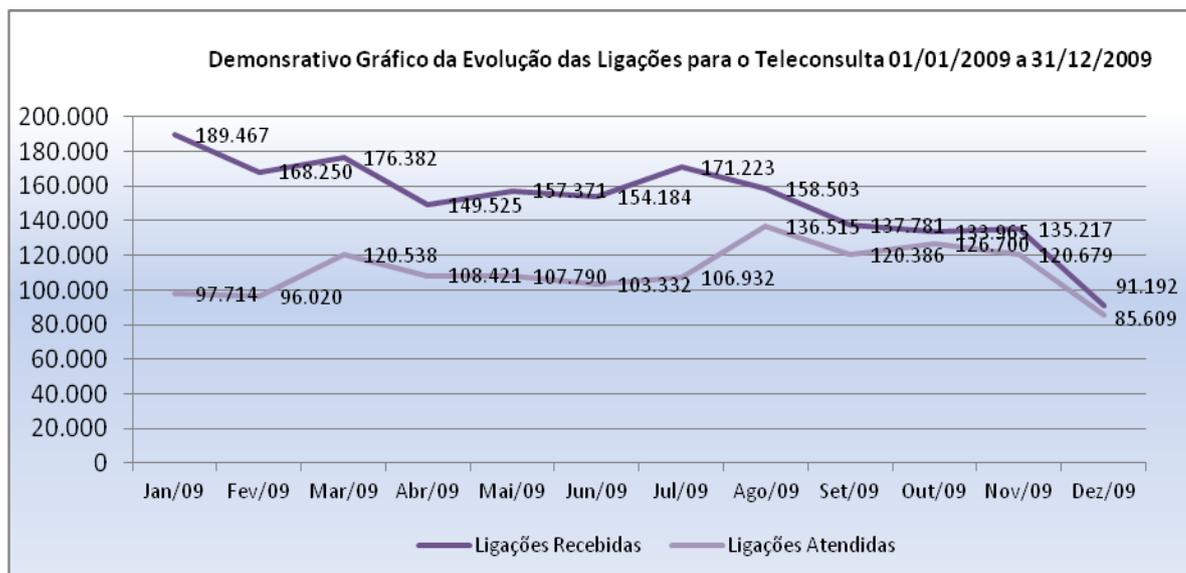
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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





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

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

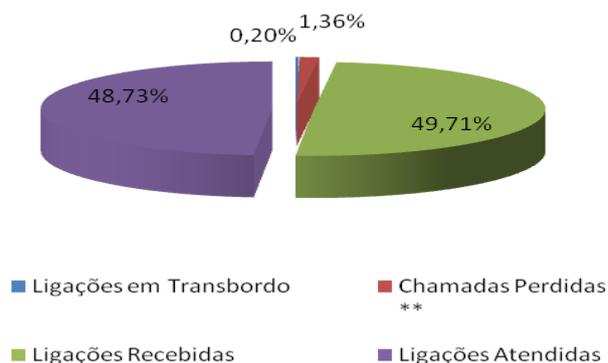
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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.

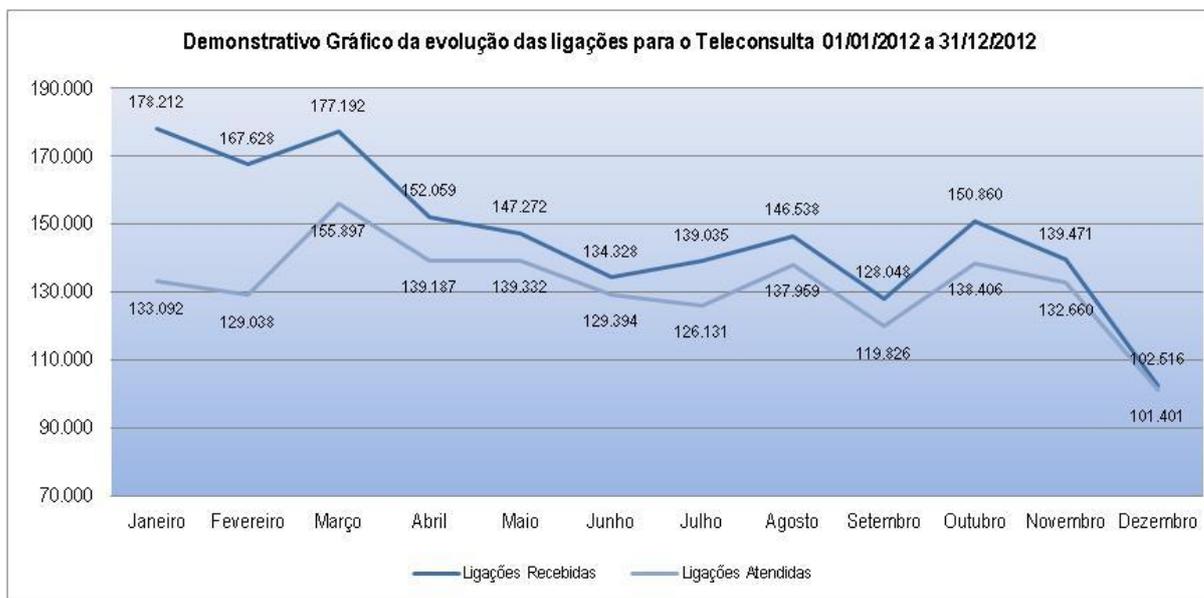
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328	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

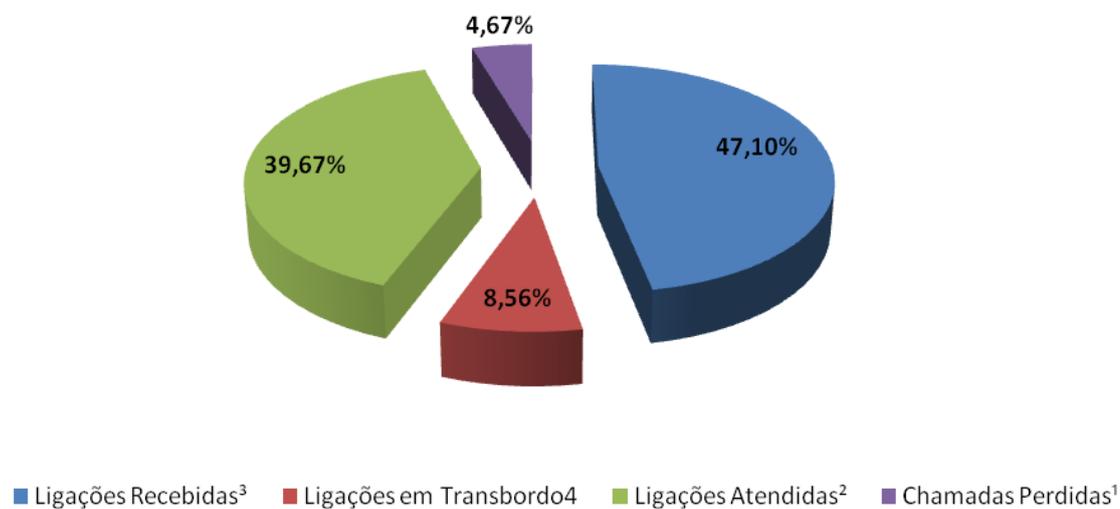
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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
	Maio	162.249	15.180	139.016	14.619
	Junho	159.771	20.457	140.569	12.769
	Julho	161.431	21.890	140.986	12.952
	Agosto	153.994	15.693	140.090	13.803
	Setembro	144.506	17.124	130.118	12.666
	Outubro	151.630	19.989	134.176	13.368
	Novembro	127.133	11.594	115.102	10.457
	Dezembro	95.942	1.223	91.411	7.726
Total		1.935.441	351.840	1.630.291	191.783

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

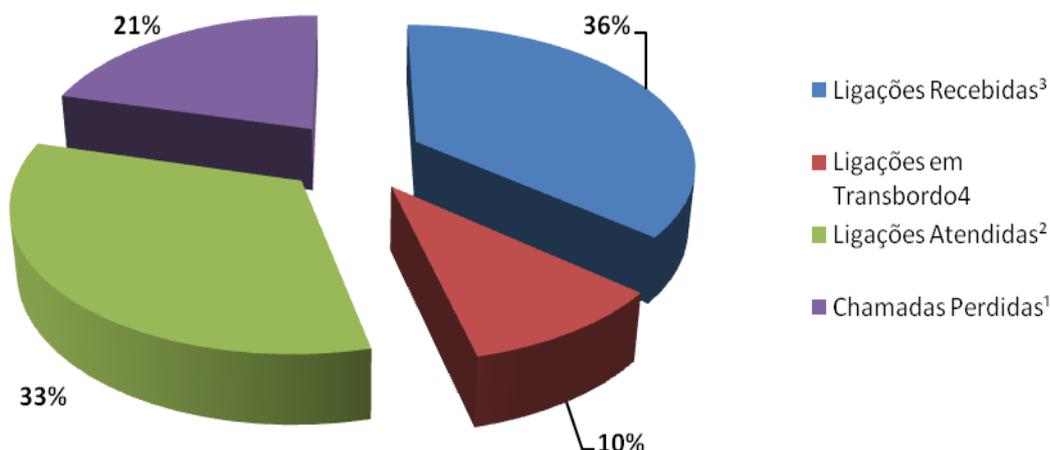


3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

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

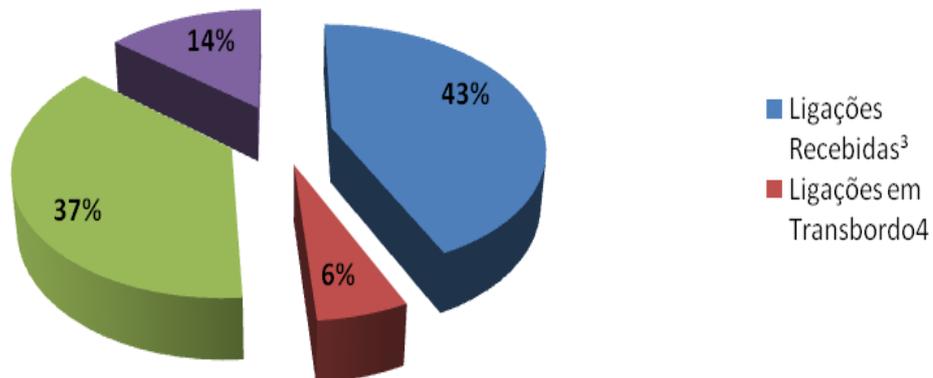


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

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	100.684	_*
	Maio	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
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

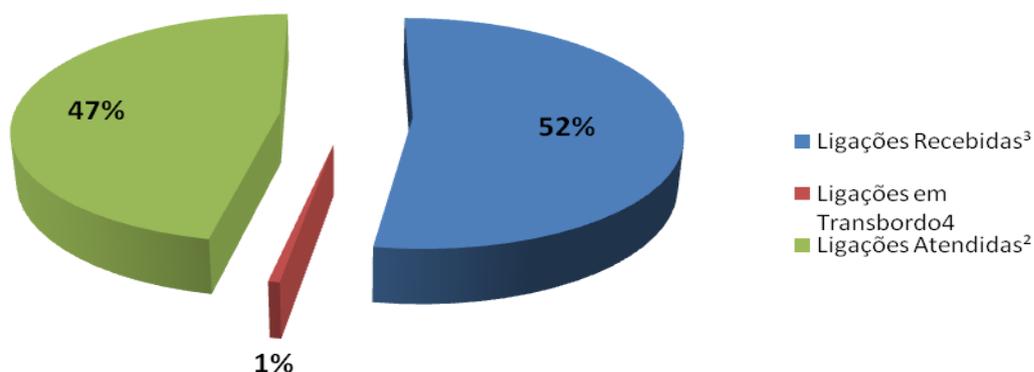


3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

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	-
	Maio	113.747	1.400	99.213	-
	Junho	106.106	928	97.006	-
	Julho	107.835	1.085	98.349	-
	Agosto	121.635	1.570	104.113	-
	Setembro	107.803	1.043	97.441	-
	Outubro	111.762	999	102.019	-
	Novembro	116.172	1.382	103.403	-
	Dezembro	75.210	506	68.930	-
Total		1.345.080	15.263	1.197.546	-

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

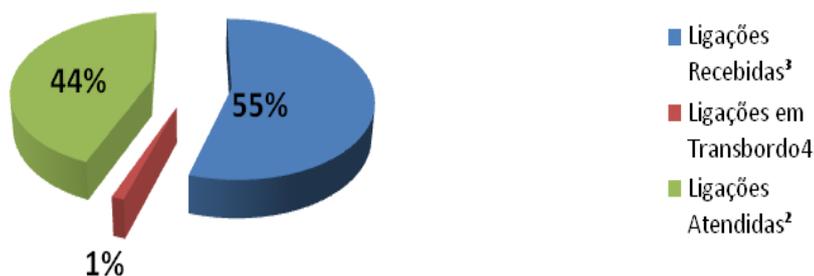
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2016



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas 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	-
	Maio	109.988	791	88.300	-
	Junho	93.022	604	76.844	-
	Julho	92.978	12.919	80.059	-
	Agosto	109.864	14.972	94.892	-
	Setembro	95.945	1.226	64.945	-
Total		998.982	20.007	793.760	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À SETEMBRO /17

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



- No dia 27 de Setembro/17, após o expediente de trabalho, foi realizada a dedetização de toda a unidade.



- No dia 04 de Setembro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Greice Kelly de Oliveira Sousa. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 11 a 18 de Agosto/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,59 minutos por ligação;
- No dia 06 de Setembro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Gabriela Lemos Medeiros dos Santos. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 28 de

Agosto a 04 de Setembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,31 minutos por ligação;

- Em 13 de Setembro/17, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 15 de Setembro, o total de 237 vagas;
- No dia 18 de Setembro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Maria Vitoria Silva Gouveia. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rosa e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 04 a 11 de Setembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,54 minutos por ligação;
- Em 22 de Setembro/17, a Sala de Situação transmitiu grade de retorno programado para o dia 28 de Setembro, o total de 273 vagas;
- No dia 26 de Setembro/17, a equipe de Jardinagem da Amazônia Paisagismo esteve na unidade realizando a manutenção nos Jardins;
- No dia 27 de Setembro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Cleuma Rodrigues Vieira. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione de Fátima e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 14 a 21 de Setembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,18 minutos por ligação;

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 01 de Setembro/17, foi abordado sobre o dia nacional de doação de órgãos.



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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Ciams Jardim América	Priscila Costa Malheiros Montijo	20538	Clínico Geral	Motivo Falta	01 de Setembro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Particular	31 de Agosto – vespertino, 01,04,05,08,11 e 12 de Setembro
CS Vila União	Dimitra Andreas Anastácio	14607	Clínico Geral	Motivo Particular	20,22 e 27 de Setembro
Ciams Jardim América	Marly Arruda Camargo	2611	Pediatria	Férias	18 a 22 de Setembro
CS Conjunto Riviera	Osmar Matias De Abreu	3743	Clínico Geral	Capacitação de Hanseníase	19 de Setembro
Cs Cidade Jardim	Vera Maria Caetano Mendes	5924	Pediatria	Folga de Aniversário	21 de Setembro
Ciams Novo Horizonte	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Ginecologista	Grade Equivocada	25 de Setembro

- 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 Setembro/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						
Unidade	Especialidade	Profissional	Semana	Ofertadas	Liberadas	Motivo
Centro de Saúde Vila Moraes	Ginecologia	Aline De Almeida E Souza	33	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Paulo Vicente Mota Ribeiro	33	60	45	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	35	54	41	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	36	60	45	Atestado Médico
Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	36	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Saulo Goncalves De Mendonca	36	40	33	Sistema Inoperante
CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	36	162	0	Motivo de Falta
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Arianne Calvao Collus	36	80	0	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Boa	Pediatria	Juliana Cotrim Alves	36	160	136	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	36	40	20	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Saulo Goncalves De Mendonca	36	40	28	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	37	60	0	Grade Equivocada
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Arianne Calvao Collus	37	80	20	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Arianne Calvao Collus	37	80	40	Licença Médica
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Zilmar Vidal De Oliveira	37	60	36	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Vauvenarques Fernandes Da Silva	37	49	0	Férias
Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Diolindo Dos Santos Freire Neto	37	60	45	Atestado Médico
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Maria Aparecida Lopes Reis	37	80	64	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Santa Helena	Clinico Geral	Caritas De Oliveira	37	132	0	Luto em Família
Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Aracely Rosa De Oliveira	37	80	60	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	37	54	41	Atestado Médico
CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	37	55	0	Férias
Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	37	55	44	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	37	80	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	37	80	40	Atestado Médico
CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	37	162	80	Motivo de Falta
CAIS Chácara do Governador	Clinico Geral	Priscilla Florencio Vaz Alves Da Silva	38	40	20	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	38	160	0	Licença Médica
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Augusto Cezar Rodrigues Da Silva	38	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Osmar Matias De Abreu	38	70	56	Congresso diversos
CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	38	48	36	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Eduardo Pereira Cruz	38	56	28	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	38	53	37	Aposentadoria

Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	38	63	49	Atestado Médico
CAIS Finsocial	Ginecologia	Nazir Seabra Guimaraes Filho	38	40	30	Atestado Médico
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	38	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marcio Gasparini Canuto	38	60	48	Sistema Inoperante
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	38	41	21	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	38	80	20	Atestado Médico
Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	38	80	60	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Isaura Araujo Santos Lobo	38	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	38	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	38	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	38	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Moraes	Ginecologia	Aline De Almeida E Souza	38	60	45	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	38	45	34	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	38	45	22	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Arianne Calvao Collus	38	80	0	Licença Médica
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Osmar Matias De Abreu	38	70	56	Congresso diversos
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	38	40	20	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	38	36	26	Atestado Médico
CAIS Finsocial	Ginecologia	Nazir Seabra Guimaraes Filho	38	40	30	Atestado Médico
CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Luigi Stefanni Griggi	38	80	40	Atestado Médico
CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Luigi Stefanni Griggi	38	80	60	Atestado Médico
CIAMS Jardim América	Ginecologia	Jacinto Jose De Almeida	39	60	50	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	39	64	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Jose Gomes Da Rocha Filho	39	80	60	UNIDADE EM REFORMA
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Eduardo Santana	39	39	31	Grade Suspensa
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Zeuner Pinheiro De Lemos Filho	39	60	45	Atestado Médico
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	39	45	33	Atestado Médico
Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	39	80	60	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	39	160	0	Licença Médica
Centro de Saúde Fama	Ginecologia	Rosa Maria Nascimento Goncalves	39	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	39	80	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	39	60	49	Atestado Médico
Centro de Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Mara Rubia De Paiva	39	64	16	Aposentadoria
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	39	80	60	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	39	80	64	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	39	54	41	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	39	60	45	Aposentadoria
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Zeuner Pinheiro De Lemos Filho	39	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Osires De Oliveira Martins	39	80	0	Exoneração
Centro de Saúde Fama	Clinico Geral	Janete Guimaraes Alves	39	80	60	Atestado Médico
CAIS BAIRRO GOIÁ	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	39	60	2	Atestado Médico
Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Gilson Moura De Brito	39	60	45	Atestado Médico
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	39	80	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Diolindo Dos Santos Freire Neto	39	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	39	80	60	Atestado Médico

Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	39	80	20	Atestado Médico
Centro de Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Mara Rubia De Paiva	40	64	0	Aposentadoria
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Osires De Oliveira Martins	40	80	0	Exoneração
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	40	160	0	Licença Médica
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Augusto Cezar Rodrigues Da Silva	40	80	0	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	40	80	40	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	41	160	0	Licença Médica

4.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entreviu em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;

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

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário, com o limite de **30 equipes**, conforme preconizado no Plano de Trabalho.

- 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 Setembro/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 Amazônia, CAIS Bairro Goiá, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila Mauá, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Vila União, CAIS Parque das Amendoeiras e Centro de Saúde Conjunto Riviera.

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				
SETEMBRO - 2017				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	4.638	1.976	241	6.168
Centro de Saúde Criméia Leste	4.294	2.393	395	6.321
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5.193	2.459	579	7.391
Centro de Saúde Fama	5.905	3.106	817	8.842
Centro De Saúde Vila Santa Helena	6.154	3.005	783	8.946
CIAMS Urias Magalhães	5.257	2.473	746	7.592
Centro de Saúde Marinho Lemos	4.899	1.951	247	6.408
Centro de Saúde Vila Moraes	4.961	2.432	642	7.204
Centro De Saúde Conjunto Riviera	3.455	2.282	116	5.275
Centro de Saúde Água Branca	3.903	2.228	234	5.752
CAIS Jardim Novo Mundo	6.260	2.765	1.150	9.089
CAIS Parque das Amendoeiras	4.564	2.342	499	6.639
Centro de Saúde Vila Regina	105	60	42	181
Centro de Saúde Vila Boa	5.741	2.587	672	8.003
Centro de Saúde Parque Anhanguera	4.903	2.613	618	7.271
Centro de Saúde Vila Mauá	5.224	2.185	687	7.283

Centro de Saúde Vila Canaã	6.043	3.110	705	8.854
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	4.762	2.373	656	7.006
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	6.148	3.192	975	9.263
CIAMS Novo Horizonte	5.305	2.697	769	7.768
CAIS Bairro Goiá	3.764	1.886	961	5.826
Centro De Saúde Jardim Guanabara	3.034	1.645	177	4.414
CAIS Campinas	6.719	3.425	1.030	10.005
CIAMS Jardim América	4.539	2.525	736	6.980
Centro de Saúde Vila Redenção	4.572	2.302	557	6.708
CAIS Chácara do Governador	5.573	2.431	818	7.935
Centro de Saúde Parque Amazonia	4.789	2.604	796	7.321
CIAMS Setor Pedro Ludovico	5.006	2.787	896	7.750
Centro de Saúde Vila União	5.022	2.196	675	7.119
CAIS Vila Nova	5.010	2.493	525	7.155
CAIS Finsocial	3.571	1.347	421	4.905
Centro de Saúde Vila Clemente	4.836	1.756	454	6.400
CAIS Jardim Curitiba	16	15	7	34
Centro De Saúde Setor Perim	5.174	2.145	372	6.887
Centro de Saúde São Francisco	1.509	707	435	2.350
Centro de Saúde Maria Dilce	4.889	2.100	411	6.649
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	5.884	3.317	824	9.001
Maternidade Dona Iris	8.892	4.775	1.768	13.579
CAIS Candida de Morais	5.905	2.848	914	8.617
Centro de Saúde Itatiaia	8	1	3	12
Centro de Saúde Criméia Oeste	3.339	1.536	211	4.653
Total	19.047	9.872	5.136	29.163

- 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 Setembro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 35.197 (trinta e cinco mil cento e noventa e sete).

Dos 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis), 35.197 (trinta e cinco mil cento e noventa e sete) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 48.159 (quarenta e oito mil cento e cinquenta e nove) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 27.543 (vinte e sete mil quinhentos e quarenta e três) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 1.163 (hum mil cento e sessenta e três) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Agosto/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três) para 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove) para 35.197 (trinta e cinco mil cento e noventa e sete).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

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

Descrição	Quantidade	Total	Percentual	
Trote	9	83356	0,01	%
Somente Informação	7.195	83356	8,63	%
Consulta Marcada com Sucesso	35.197	83356	42,22	%
Consulta Não Marcada	81	83356	0,10	%
Fora da Área de Abrangência	165	83356	0,20	%
Área de PSF	1.748	83356	2,10	%
Outras Unidades	26	83356	0,03	%
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	988	83356	1,19	%
Não há Vaga	27.543	83356	33,04	%
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	1.163	83356	1,40	%
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	272	83356	0,33	%
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.109	83356	1,33	%
Recusa da Unidade Oferecida	1.323	83356	1,59	%
Não gosta dos Profissionais	3	83356	0,00	%
Longe da Residência	220	83356	0,26	%

Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	57	83356	0,07	%
Recusa do Profissional	303	83356	0,36	%
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	4	83356	0,00	%
Prefere outro Profissional de Saúde	185	83356	0,22	%
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	694	83356	0,83	%
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	56	83356	0,07	%
Cancelamento de Consulta	2.927	83356	3,51	%
Outros	16	83356	0,02	%

- **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, 28.862 (vinte e oito mil oitocentos e sessenta e dois) atendimentos foram qualificados, destes, 15.835 (quinze mil oitocentos e trinta e cinco) usuários foram atendidos, porém 4.784 (quatro mil setecentos e oitenta e quatro) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Agosto/17, houve um decréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 49.665 (quarenta e nove mil seiscentos e sessenta e cinco) para 28.862 (vinte e oito mil oitocentos e sessenta e dois), um decréscimo no número de usuários atendidos de 23.337 (vinte e três mil trezentos e trinta e sete) para 15.835 (quinze mil oitocentos e trinta e cinco) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.032 (sete mil e trinta e dois) para 4.784 (quatro mil setecentos e oitenta e quatro).

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 Setembro/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **19,19%** (dezenove ponto dezenove) referiram ser portadores de diabetes, **15,57%** (quinze ponto cinquenta e sete) portadores de hipertensão e **65,24%** (sessenta e cinco ponto vinte e quatro) 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 Setembro/17			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	20,69%	17,29%	62,02%
CAIS Candida de Morais	17,20%	14,56%	68,25%
CAIS Chácara do Governador	19,78%	15,31%	64,91%
CAIS Finsocial	21,66%	18,10%	60,24%
CAIS Jardim Novo Mundo	17,39%	13,87%	68,74%
CAIS Parque das Amendoeiras	21,76%	18,15%	60,09%
CAIS Vila Nova	16,20%	13,24%	70,57%
Centro de Saúde Água Branca	21,68%	17,32%	61,00%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	21,27%	16,14%	62,58%
Centro de Saúde Criméia Leste	18,97%	15,40%	65,63%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	18,56%	15,24%	66,20%
Centro de Saúde Fama	15,45%	10,20%	74,34%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	16,99%	12,38%	70,63%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	15,42%	12,92%	71,67%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	19,50%	15,11%	65,39%
Centro de Saúde Parque Amazonia	20,43%	16,57%	63,00%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	18,93%	15,39%	65,68%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	18,35%	13,51%	68,14%
Centro De Saúde Setor Perim	14,60%	10,22%	75,18%
Centro de Saúde Vila Boa	18,50%	14,55%	66,94%
Centro de Saúde Vila Canaã	19,89%	16,19%	63,92%
Centro de Saúde Vila Clemente	20,32%	16,17%	63,51%

Centro de Saúde Vila Mauá	18,67%	15,54%	65,79%
Centro de Saúde Vila Moraes	19,43%	16,03%	64,54%
Centro de Saúde Vila União	18,33%	14,89%	66,78%
CIAMS Jardim América	19,62%	15,48%	64,91%
CIAMS Novo Horizonte	12,61%	10,29%	77,10%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	19,79%	16,73%	63,49%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	19,11%	16,97%	63,92%
Total	19,19%	15,57%	65,24%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Setembro/17 40.314 (quarenta mil trezentos e quatorze) vagas foram disponibilizadas, sendo que 32.923 (trinta e dois mil novecentos e vinte e três) foram marcadas, 4.823 (quatro mil oitocentos e vinte e três) foram canceladas e 2.497 (dois mil quatrocentos e noventa e sete) 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	2.411	1.016	997	9	10	546	512	27	7	840	672	139	29
CAIS Candida De Moraes	1.436	890	888	0	2	186	184	1	1	337	305	18	14
CAIS Chácara Do Governador	985	498	441	52	5	487	426	44	17	0	0	0	0
Cais Finsocial	981	655	478	166	11	326	247	28	51	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	1.332	575	541	29	5	531	500	21	10	222	218	0	4
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.188	717	664	43	10	149	136	8	5	322	227	32	63
Cais Vila Nova	1.153	569	495	70	4	295	259	28	8	289	266	0	23
Centro De Saúde Água Branca	1.178	502	333	139	30	203	145	56	2	473	233	43	197
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.415	752	658	61	33	58	0	58	0	605	125	34	446
Centro De Saúde Criméia Leste	1.093	564	514	48	2	312	257	34	21	217	179	12	26
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	1.265	954	757	189	8	0	0	0	0	311	220	72	19

Centro De Saúde Fama	918	275	247	27	1	413	380	27	6	230	191	34	5
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.035	573	529	40	4	203	152	47	4	259	223	18	18
Centro De Saúde Jardim Guanabara	347	192	155	33	4	0	0	0	0	140	14	0	126
Centro De Saúde Maria Dilce	541	0	0	0	0	352	294	30	28	189	78	43	68
Centro De Saúde Marinho Lemos	890	0	0	0	0	397	352	21	24	493	337	31	125
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.286	548	510	36	2	262	225	10	27	476	238	0	238
Centro De Saúde Parque Amazonia	2.153	1.287	1.105	151	31	413	311	86	16	453	307	124	22
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.366	674	505	162	7	147	135	1	11	545	440	50	55
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.026	565	417	131	17	153	115	37	1	308	291	12	5
Centro De Saúde Setor Perim	1.240	314	287	24	3	373	334	21	18	553	362	24	167
Centro De Saúde Vila Boa	1.252	309	289	16	4	436	381	47	8	507	414	56	37
Centro De Saúde Vila Canaã	1.162	656	599	48	9	203	177	16	10	303	244	32	27
Centro De Saúde Vila Clemente	664	269	234	29	6	395	329	46	20	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.654	887	809	60	18	410	372	31	7	357	326	15	16
Centro De Saúde Vila Moraes	1.073	531	418	107	6	195	122	71	2	347	190	134	23
Centro De Saúde Vila Santa Helena	434	0	0	0	0	230	190	32	8	204	60	138	6
Centro De Saúde Vila União	1.339	769	668	91	10	570	485	64	21	0	0	0	0
Ciams Jardim América	2.593	1.852	1.388	436	28	179	144	31	4	550	430	77	43
Ciams Novo Horizonte	1.072	371	337	29	5	381	320	56	5	320	289	20	11
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.262	1.576	1.387	169	20	446	395	47	4	240	225	9	6
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	1.570	957	804	134	19	373	325	41	7	232	161	60	11
Total Geral	40.314	20.297	17.454	2.529	314	9.624	8.204	1.067	353	10.322	7.265	1.227	1.830

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Agosto/17, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 43.812 (quarenta e três mil oitocentos e doze) para 40.314 (quarenta

mil trezentos e quatorze), um decréscimo no número de consultas marcadas de 37.331 (trinta e sete mil trezentos e trinta e um) para 32.923 (trinta e dois mil novecentos e vinte e três), um decréscimo no número de disponível de 2.801 (dois mil oitocentos e um) para 2.497 (dois mil quatrocentos e noventa e sete) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 3.680 (três mil seiscentos e oitenta) para 4.823 (quatro mil oitocentos e vinte 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
	Julho	17.826	16.242	1.307	277	17.549	91,11%	98,45%
Agosto	21.485	19.533	1.709	243	21.242	90,91%	98,87%	
Setembro	20.297	17.454	2.529	314	19.983	85,99%	98,45%	
Total	59.608	53.229	5.545	834	58.774	89,30%	98,60%	

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Julho	9.316	8.664	263	389	8.927	93,00%	95,82%
Agosto	10.899	9.774	809	316	10.583	89,68%	97,10%	
Setembro	9.624	8.204	1.067	353	9.271	85,25%	96,33%	
Total	29.839	26.642	2.139	1.058	28.781	89,29%	96,45%	

Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Julho	9.910	7.141	933	1.836	8.074	72,06%	81,47%
Agosto	11.428	8.024	1.162	2.242	9.186	70,21%	80,38%	
Setembro	10.393	7.271	1.227	65	8.498	69,96%	81,77%	
Total	31.731	22.436	3.322	4.143	25.758	70,71%	81,18%	

Total Geral	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Total Geral	121.178	102.307	11.006	6.035	113.313	84,43%	93,51%

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Setembro/17 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as 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 06 (seis) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Setembro/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.094), Jardim América (1.256), Parque Amazônia (1.051), Setor Pedro Ludovico (1.050), Jardim Balneário Meia Ponte (1.018) e Jardim Nova Esperança (1.006).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	7
2	Albino Boa Ventura	51
3	Alphaville Residencial	7
4	Ana Moraes	10
5	Araguaia Park	2
6	Aruanã Parque	3
7	Bairro Água Branca	239
8	Bairro Alto da Glória	38
9	Bairro Anhanguera	52
10	Bairro Boa Vista	21
11	Bairro Capuava	365
12	Bairro da Floresta	48
13	Bairro da Serrinha	35
14	Bairro dos Aeroviários	108
15	Bairro Feliz	53
16	Bairro Goiá	2
17	Bairro Industrial Mooca	34
18	Bairro Ipiranga	1
19	Bairro Jardim Botânico	4
20	Bairro Jardim das Esmeraldas	86
21	Bairro Jardim Diamantina	117
22	Bairro Jardim Vitória	1
23	Bairro Nossa Senhora de Fátima	64
24	Bairro Nova Suíça	38
25	Bairro Res Funcionários Públicos	29
26	Bairro Rodoviário	94
27	Bairro Santa Genoveva	218
28	Bairro Santa Rita	255
29	Bairro Santo Hilário	2
30	Bairro São Carlos	2
31	Bairro São Domingos	1
32	Bairro São Francisco	3

33	Capuava Residencial Prive	8
34	Carolina Parque Extensão	95
35	Celina Park	56
36	Chacara Alto da Glória	1
37	Chacara Buriti	1
38	Chácara California	1
39	Chacara de Recreio São Joaquim	48
40	Chácara do Governador	147
41	Chacara Goiás Park	4
42	Chacara Maria Dilce	1
43	Chacara Maringá	2
44	Chacara Samambaia	18
45	Chacara Solange Parque	2
46	Cidade Jardim	573
47	Condominio Amin Camargo	2
48	Condomínio Anhanguera	60
49	Condomínio Cidade Universitária	5
50	Condomínio das Esmeraldas	25
51	Condominio Santa Rita	1
52	Conj. Brisas da Mata	2
53	Conjunto Anhanguera	12
54	Conjunto Aruanã I	66
55	Conjunto Aruanã II	38
56	Conjunto Aruanã III	1
57	Conjunto Caiçara	77
58	Conjunto Castelo Branco	92
59	Conjunto Fabiana	39
60	Conjunto Guadalajara	18
61	Conjunto Morada Nova	35
62	Conjunto Primavera	5
63	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	61
64	Conjunto Residencial Padre Pelagio	3
65	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	5
66	Conjunto Residencial Rodoviário	24
67	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	13
68	Conjunto Riviera	168
69	Conjunto Vera Cruz	2
70	Conjunto Vila Isabel	3
71	Curitiba I	1
72	Curitiba II	1
73	Esplanada do Anicuns	52

74	Faiçallville	460
75	Fidélis	1
76	Fonte das Águas	19
77	Goiânia 2	91
78	Grajaú	70
79	Granja Cruzeiro do Sul	90
80	Granja Santos Dumont	2
81	Jardim Atlântico	150
82	Jardim das Orquídeas	1
83	Jardim América	1.256
84	Jardim Ana Lúcia	126
85	Jardim Aritana	2
86	Jardim Atenas	5
87	Jardim Balneário Meia Ponte	1.018
88	Jardim Bela Vista	185
89	Jardim Belvedere	1
90	Jardim Bom Jesus	5
91	Jardim Bonanza	39
92	Jardim Brasil	166
93	Jardim Colorado	2
94	Jardim Curitiba	6
95	Jardim da Luz	97
96	Jardim das Oliveiras	12
97	Jardim das Rosas	34
98	Jardim Do Cerrado 1	2
99	Jardim Do Cerrado 2	40
100	Jardim Do Cerrado 3	29
101	Jardim Do Cerrado 4	4
102	Jardim Do Cerrado 6	21
103	Jardim Do Cerrado 7	52
104	Jardim Dom Fernando I	14
105	Jardim Europa	616
106	Jardim Goiás	211
107	Jardim Guanabara	17
108	Jardim Guanabara II	1
109	Jardim Ipê	13
110	Jardim Lageado	2
111	Jardim Leblon	6
112	Jardim Leblon II	1
113	Jardim Madri	1
114	Jardim Moema	1

115	Jardim Nova Esperança	1.006
116	Jardim Novo Mundo	2.094
117	Jardim Novo Mundo II	30
118	Jardim Oliveiras	2
119	Jardim Petrópolis	75
120	Jardim Planalto	161
121	Jardim Presidente	331
122	Jardim Presidente Extensão	1
123	Jardim Santa Cecília	8
124	Jardim Santo Antônio	80
125	Jardim São José (Res São José)	1
126	Jardim Sonia Maria	7
127	Jardim Tancredo Neves	65
128	Jardim Vila Boa	445
129	Jardim Xavier	33
130	Jd Gramado	27
131	Jd. Ipanema	22
132	Lorena Parque	4
133	Loteamento Areião I	7
134	Loteamento Carolina Parque	233
135	Loteamento Grande Retiro	4
136	Loteamento Portal do Sol I	1
137	Loteamento Solange Park - Complemento	3
138	Loteamento Solar Santa Rita	6
139	Loteamento Tropical Verde	49
140	Loteamento Village Veneza	14
142	Maísa Extensão	3
143	Mansões Goiânia	16
144	Mundo Novo 3	1
145	Nova Vila	102
146	Orlando de Moraes	1
148	Panorama Park	36
149	Parque Acalanto	14
150	Parque Amazônia	1.051
152	Parque Anhanguera	193
153	Parque Anhanguera II	431
154	Parque Atheneu	3
155	Parque Balneário	14
156	Parque Bom Jesus	1
157	Parque das Flores Complemento	4
158	Parque das Laranjeiras	51

159	Parque das Laranjeiras Acrécimo	1
160	Parque das Nações	32
161	Parque das Paneiras	1
162	Parque das Paneiras II Etapa	2
163	Parque das Paneiras III Etapa	1
164	Parque Eldorado Oeste	202
165	Parque Industrial de Goiânia	107
166	Parque Industrial João Braz	786
167	Parque Industrial João Braz II	7
168	Parque Maracanã	1
169	Parque Oeste Industrial	233
170	Parque Paraíso	37
171	Parque Santa Cruz	352
172	Parque Santa Rita	4
173	Privê Atlântico	2
174	Prq Santa Rita (Misto)	2
175	Recanto do Bosque	32
176	Res Beatriz Nascimento	48
177	Res Bertim Belchior	47
178	Res Gardênia	45
179	Res Village Santa Rita V	2
180	Res Village Santa Rita VI	2
181	Res Village Santa Rita VII	5
182	Res. Buena Vista	15
183	Res. Fidelis	1
184	Res. Morumbi	8
185	Res. Vale das Brisas	2
186	Residencial Eldorado	93
187	Residencial Itapuã	16
188	Residencial Kátia	41
189	Residencial Manhattan	1
190	Residencial Portinari	1
191	Residencial Aldeia do Vale	4
192	Residencial Anglo	1
193	Residencial Aquarius	10
194	Residencial Araguaia	1
195	Residencial Aruanã	12
196	Residencial Balneário	16
197	Residencial Brisas da Mata	79
198	Residencial Campus Dourados	44
199	Residencial Canadá	73

200	Residencial Carla Cristina	13
201	Residencial Centerville	19
202	Residencial Cid Verde	2
203	Residencial das Acácias	11
204	Residencial Della Pena	1
205	Residencial Eli Forte	13
206	Residencial Elza Fronza	14
207	Residencial Flamingo	18
208	Residencial Forte Ville - Extensão	1
209	Residencial Forteville	8
210	Residencial Goyaz Park	6
211	Residencial Granville	7
212	Residencial Green Park	1
213	Residencial Guarema	21
214	Residencial Hugo Moraes	62
215	Residencial Humaita	4
216	Residencial Itaipu	16
217	Residencial Itália	9
218	Residencial Itamaraca	110
219	Residencial Jardins Florença	1
220	Residencial José Viandeli	9
221	Residencial Licardino Ney	44
222	Residencial London Park	18
223	Residencial Luana Park	1
224	Residencial Mar Del Plata	2
225	Residencial Moinho dos Ventos	89
226	Residencial Monte Carlo	58
227	Residencial Park Solar	40
228	Residencial Parque das Flores	146
229	Residencial Parque Flamboyant	107
230	Residencial Parque Oeste	2
231	Residencial Paulo Estrela	13
232	Residencial Petrópolis	23
233	Residencial Porto Seguro	7
234	Residencial Português	18
235	Residencial Primavera	38
236	Residencial Privê Itanhangá	32
237	Residencial Real Conquista	19
238	Residencial Rio Verde	11
239	Residencial São Leopoldo	2
240	Residencial São Marcos	45

241	Residencial Serra Azul	145
242	Residencial Sevilha	5
243	Residencial Solar Vile	232
244	Residencial Sonho Verde	20
245	Residencial Sonho Verde Complemento	6
246	Residencial Talism	25
247	Residencial Vale do Araguaia	6
248	Residencial Village Santa Rita I	5
249	Residencial Village Santa Rita IV	5
250	Setor Aeroporto	133
251	Setor Alto do Vale	2
252	Setor Barra da Tijuca	24
253	Setor Bela Vista	106
254	Setor Bueno	237
255	Setor Campinas	367
256	Setor Candida de Moraes	193
257	Setor Caravelas	1
258	Setor Central	414
259	Setor Centro Oeste	313
260	Setor Coimbra	162
261	Setor Criméia Leste	394
262	Setor Criméia Oeste	2
263	Setor dos Funcionários	161
264	Setor Empresarial	5
265	Setor Garavelo B	18
266	Setor Gentil Meireles	85
267	Setor Jaó	40
268	Setor Leste Universitário	102
269	Setor Leste Vila Nova	585
270	Setor Marabá	39
271	Setor Marechal Rondon	97
272	Setor Marista	33
273	Setor Morada do Sol	1
274	Setor Moraes	105
275	Setor Negrão de Lima	363
276	Setor Noroeste	23
277	Setor Norte Ferroviário	233
278	Setor Norte Ferroviário II	38
279	Setor Novo Planalto	46
280	Setor Oeste	58
281	Setor OrientVille	1

282	Setor Pedro Ludovico	1.050
283	Setor Perim	269
284	Setor Perim Continuação	2
285	Setor Progresso	194
286	Setor Recanto das Minas Gerais	63
287	Setor Rio Formoso	284
288	Setor Santos Dumont	134
289	Setor São José	462
290	Setor Sevene	48
291	Setor Sol Nascente	26
292	Setor Sudoeste	493
293	Setor Sul	131
294	Setor Três Marias	47
295	Setor Ulisses Guimarães	17
296	Setor União	217
297	Setor Urias Magalhães	574
298	Setor Urias Magalhães II	62
299	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	16
300	Sítio de Recreio Pindorama	7
301	Sítio Ipê	23
302	Sítio Recreio Caraíba	1
303	Sítio Recreio Mansões do Campus	49
304	Sítio São Jose	1
305	Solange Park I	204
306	Solange Park II	94
307	Solange Park III	52
308	Vera Cruz I	4
309	Vera Cruz II	55
310	Vereda dos Buritis	136
311	Vila Abajá	79
312	Vila Adélia	53
313	Vila Adélia II	26
314	Vila Aguiar	11
315	Vila Alpes	90
316	Vila Alto da Glória	70
317	Vila Alvorada	109
318	Vila Americano do Brasil	18
319	Vila Anchieta	20
320	Vila Aurora	86
321	Vila Aurora Oeste	30
322	Vila Bandeirantes	143

323	Vila Bela	21
324	Vila Bethel	20
325	Vila Boa Sorte	21
326	Vila Canaã	36
327	Vila Clemente	67
328	Vila Colemar Natal e Silva	5
329	Vila Concórdia	44
330	Vila Coronel Cosme	26
331	Vila Cristina	75
332	Vila Cristina Continuação	19
333	Vila Fróes	58
334	Vila Irany	38
335	Vila Isaura	98
336	Vila Itatiaia	7
337	Vila Jacar	5
338	Vila Jaraguá	52
339	Vila Jardim Pompéia	18
340	Vila Jardim Vitória	110
341	Vila João Vaz	263
342	Vila Legionárias	28
343	Vila Luciana	34
344	Vila Lucy	70
345	Vila Maria Dilce	110
346	Vila Maria José	11
347	Vila Maria Luiza	150
348	Vila Martins	3
349	Vila Mauá	177
350	Vila Megale	16
351	Vila Monticelli	149
352	Vila Mooca	5
353	Vila Mooca - Complemento	2
354	Vila Morais	208
355	Vila Mutirão I	4
356	Vila Nova Canaã	64
357	Vila Novo Horizonte	391
358	Vila Oswaldo Rosa	8
359	Vila Paraíso	65
360	Vila Parque Santa Maria	53
361	Vila Pedroso	32
362	Vila Pedroso Extensão	2
363	Vila Perdiz	24

364	Vila Redenção	236
365	Vila Regina	3
366	Vila Resende	37
367	Vila Romana	84
368	Vila Rosa	110
369	Vila Santa Efigenia	6
370	Vila Santa Helena	380
371	Vila Santa Isabel	33
372	Vila Santa Rita	113
373	Vila Santa Tereza	52
374	Vila Santana	36
375	Vila Santo Afonso	12
376	Vila São Francisco	42
377	Vila São João	23
378	Vila São José	3
380	Vila São José - Complemento	6
381	Vila São José - Extensão	22
382	Vila São Luiz	1
383	Vila São Paulo	52
384	Vila São Tomaz	2
385	Vila Teofilo Neto	2
386	Vila Vera Cruz	6
387	Vila Viana	91
388	Vila Yate	2
389	Vilage Maringá	11
	Total	32.929

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

No mês de Setembro/17 a Agente de Atendimento **Angelita Sandra dos Santos** bateu o recorde no agendamento de consultas com 773 (setecentos e setenxta e três) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Setembro/17	
Agente	Total
Adama Da Silva Faria	526
Alcione Martins Da Silva Santos	370
Alexandra De Moraes Freitas	235
Alexandre Yury De Oliveira	373

Almir Macedo De Sousa Junior	182
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	190
Amanda Costa De Azevedo	441
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	498
Ananda Karoline De Jesus Bueno	276
Andrew Batista Da Assunção	186
Andreza Milena De Melo	59
Angélica Neves Da Silva	1.064
Angelita Sandra Dos Santos	773
Anna Paulla Costa De Carvalho	37
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	343
Ariany Lara De Castro Marques	307
Arthur Luis Costa Tristão	321
Beatriz Lopes Pinheiro	46
Beatriz Viana Ribeiro	460
Bianca Geaninny Padua Ferreira	268
Bianca Rodrigues Da Silva	204
Bruna Espindola Barbosa	35
Claudio Henrique Santos Batista	556
Cleuma Rodrigues Vieira	378
Daniel Moreira Lourenço	41
Daniela Brenda Alves De Araujo	236
Danielle Cristine Alves Dos Santos	206
Danielle Rodrigues Dos Santos	18
Danillo De Castro Barreto Lourenço	524
Danilo Armando De Lima Silva	250
David Amaral Feliciano	302
Debora Tavares De Souza	275
Deyse Pereira Garcia	398
Diego Conrado Lisboa	487
Domingas Generosa Da Costa	251
Donizeth Alves Neto Junior	305
Douglas Batista Do Nascimento	522

Eduardo Rodrigues Dourado	2
Elaine De Fatima Silva	488
Elisangela Teles Delfino	583
Ernando Bezerra Lima	184
Eva Carine Pereira Galvao	240
Evellyn Carvalho Vieira	60
Fabio Vaz Pereira Filho	538
Fatima Regina Perri	112
Felipe Henrique Costa	316
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	194
Giovanna Moreira Miguel	196
Giselle Barbosa Da Silva	343
Glauco Pereira Lopes	177
Greice Kelly De Oliveira Sousa	461
Helena Dos Santos Silva	251
Ianka Mendes Block Medeiros	518
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	450
Isabella Patricia Galvão Barbosa	211
Jessica Taynara Dutra Brito	331
Jordana Pereira Da Silva	288
Karine Fernanda Marcondes Dos Santos	130
Keila Da Silva Ramos	453
Lais Elizabeth Silva Santana	511
Leticia Canto Azevedo	169
Lorena Lima Saraiva	250
Lorrayne Nunes De Santana	317
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	123
Maikon Douglas Felix Moreira	472
Mara Celia Dos Santos	476
Marcos Vinicius Alves	3
Maria Vitoria Silva Gouveia	392
Maysa Afonso Da Silva Vaz	376
Mirian Ferreira Silva	278

Naena Fernandes Dos Santos	397
Naiara Mendes Braga Faria	282
Net Consulta	4.706
Pedro Augusto Lima Rabelo	311
Railson Da Silva Santos	398
Regina Celestino Santana	877
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	421
Rozely Filomena Diniz Garcia	351
Sebastiana Gomes De Oliveira Neta	188
Shyrlanne Reis	165
Sônia Aparecida Silva Queiroz	257
Tadeu Silva Sousa	244
Tania Gomes Dos Santos	563
Tatiane Oliveira Lima	176
Tatiany Souza Oliveira	277
Thais Silva De Paula	387
Thaynara Rodrigues Da Silva	411
Wellington De Souza Vidal	480
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	200
Total	32.929

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 SETEMBRO / 17					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	61	427	453	1.243	2.184
CAIS Candida de Moraes	27	373	360	619	1.379
CAIS Chácara do Governador	39	195	209	424	867

CAIS Finsocial	22	110	158	435	725
CAIS Jardim Novo Mundo	26	288	311	634	1.259
CAIS Parque das Amendoeiras	83	188	211	545	1.027
CAIS Vila Nova	45	283	219	473	1.020
Centro de Saúde Água Branca	63	138	157	353	711
Centro De Saúde Conjunto Riviera	72	143	159	409	783
Centro de Saúde Criméia Leste	28	195	187	540	950
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	37	194	217	529	977
Centro de Saúde Fama	26	203	193	396	818
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15	153	157	579	904
Centro De Saúde Jardim Guanabara	5	35	39	90	169
Centro de Saúde Maria Dilce	16	67	98	191	372
Centro de Saúde Marinho Lemos	74	136	152	327	689
Centro de Saúde Norte Ferroviário	49	260	241	423	973
Centro de Saúde Parque Amazonia	68	322	384	949	1.723
Centro de Saúde Parque Anhanguera	42	201	228	609	1.080
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	40	145	157	481	823
Centro De Saúde Setor Perim	53	192	201	537	983
Centro de Saúde Vila Boa	28	208	215	633	1.084
Centro de Saúde Vila Canaã	35	209	244	532	1.020
Centro de Saúde Vila Clemente	16	115	132	300	563
Centro de Saúde Vila Mauá	64	342	345	756	1.507
Centro de Saúde Vila Moraes	27	148	160	395	730
Centro De Saúde Vila Santa Helena	9	41	46	154	250
Centro de Saúde Vila União	27	294	299	533	1.153
CIAMS Jardim América	78	456	440	988	1.962
CIAMS Novo Horizonte	24	193	172	557	946
CIAMS Setor Pedro Ludovico	87	448	440	1.032	2.007
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	31	228	247	785	1.291
Total	1.317	6.930	7.231	17.451	32.929

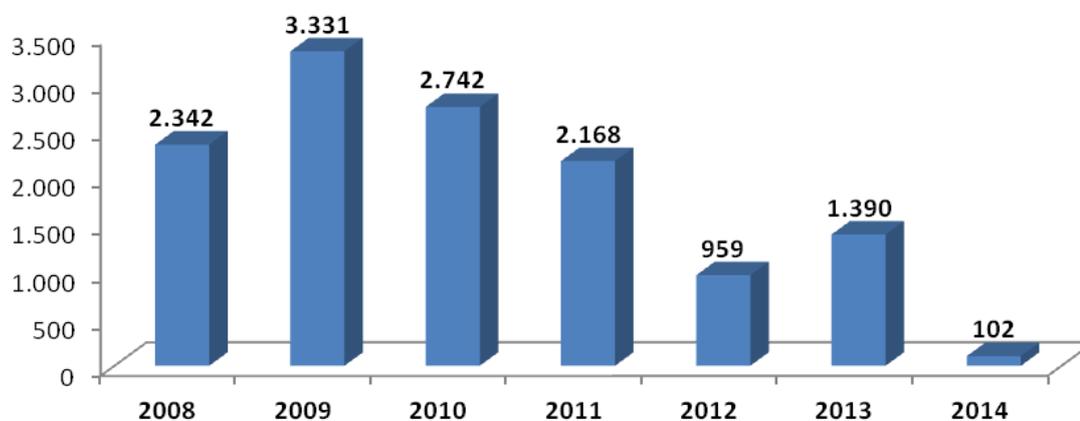
Desta forma, no mês de Setembro/17 foram agendadas **1.317 (hum mil trezentos e dezessete)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascir 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 Nascir 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

Demonstrativo Gráfico dos agendamentos / visitas realizadas pelo Projeto Nascir Cidadão



Projeto Alto Risco

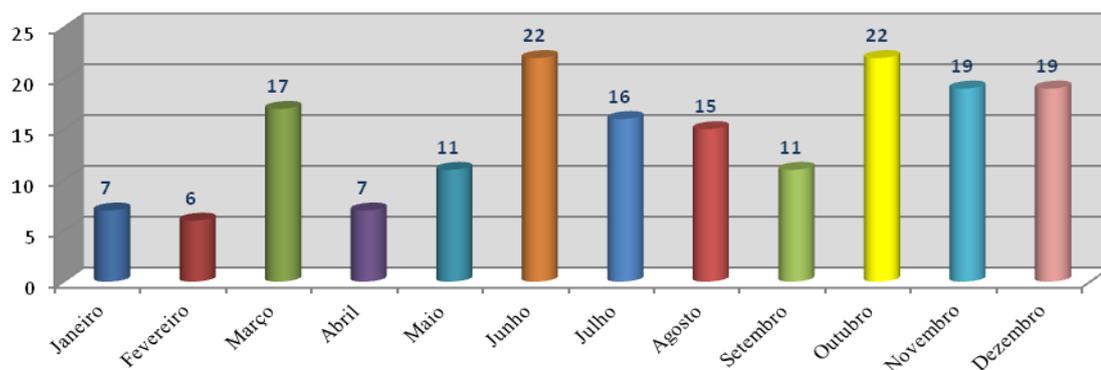
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis.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

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

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

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

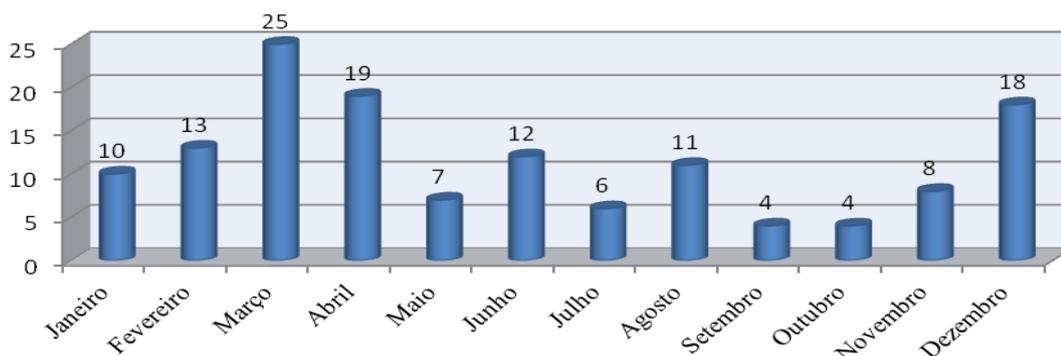
Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2014



2015

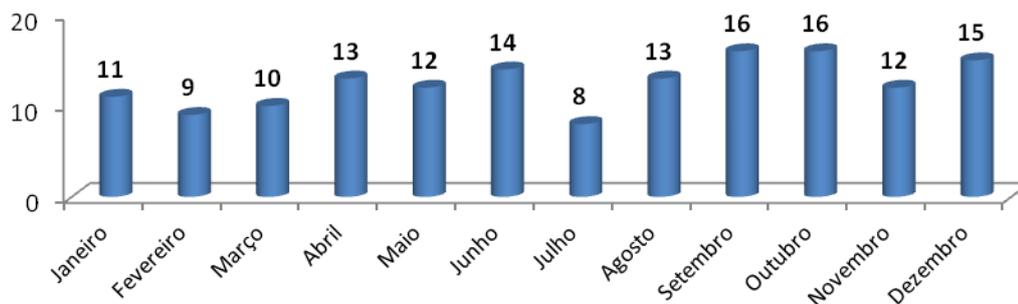
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maió	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%

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



2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Mai	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 dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2016



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	8,93%
Fevereiro	14	12,50%
Março	13	11,61%
Abril	10	8,93%
Mai	14	12,50%
Junho	8	7,14%

Julho	15	13,39%
Agosto	23	20,54%
Setembro	5	4,46%
TOTAL	112	100,00%



Unidades Socioeducativas

Os menores que encontram-se em internação nas Unidades Socioeducativas 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 Setembro/17 foram realizados 16 (dezesseis) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº.	DATA	UNIDADE SÓCIOEDUCATIVA	RESP. CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	6/9	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8768854 Data: 13/9/2017 – 07:00 (Beatriz)
2	6/9	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8768857 Data: 13/9/2017 – 07:31 (Beatriz)
3	6/9	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8768855 Data: 13/9/2017 -07:00 (Beatriz)

4	6/9	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8768858 Data: 13/9/2017 – 07:31 (Beatriz)
5	6/9	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8768813 Data: 12/09/2017- 07:31 (Beatriz)
6	6/9	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8768810 Data: 12/09/2017- 07:00 (Beatriz)
7	11/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8768957 Data: 15/9/2017 – 07:00 (Beatriz)
8	19/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8778171 Data: 21/09/2017 - 15:31 (Angélica)
9	19/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8788242 Data: 25/09/2017 - 07:00(Angélica)
10	19/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8788245 Data: 25/09/2017 – 07:31 (Angélica)
11	25/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8788329 Data: 26/09/2017 - 07:00 (Angélica)
12	25/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8788332 Data: 26/09/2017 – 07:31 (Angélica)
13	26/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8788421 Data: 28/09/2017 - 07:31 (Angélica)
14	27/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8788429 Data: 28/09/2017- 15:31 (Angélica)
15	29/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Professional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8798254 Data: 05/10/2017 - 14:30 (Angélica)

16	29/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8798259 Data: 05/10/2017 -15:31 (Angélica)
----	-------	-----	-------------------------	---------------	---

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

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 02**), licença médica (**Anexo 03**), faltas (**Anexo 04**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 05**);
- A Sala de Situação realizou no mês de Setembro/2017 do corrente ano o agendamento de **2.933 (Dois mil, e novecentos e trinta e três)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.348 (Dois mil, e trezentos e quarenta e oito)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **585 (quinhentos e oitenta e cinco)** 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 Setembro de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/Set	AVANY PIRES DO PRADO	161473	PTE 69 ANOS SINTOMÁTICA, SEM MEDICAÇÃO DE USO CONTROLADO.	Profissional de Saúde: ANDRE DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: Cs Parque Industrial João Braz Consulta Nº: 8756096 Data: 6/9/2017 – 13:30 (Beatriz) Solicitante Enf: Ester Neres

2	01/Set	ISRAEL DE OLIVEIRA LOPES	1885367	PTE 76 ANOS, HISTORICO DE AVC, NÃO CONSEGUE ANDAR E POSSUI POLINEUROPATIA	Profissional de Saúde: HUMBERTO PEREIRA Unidade de Saúde: Cs Crimeia Leste Consulta N°: 8752543 Data: 4/9/2017 – 09:01 (Beatriz) Solicitante Enf: Ester Neres
3	01/Set	EDSON RIBEIRO DA SILVA	63062	PTE 51 ANOS COM MMI E DORES ABDOMINAIS, ENTRRGA DE RESULTADOS, VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA Unidade de Saúde: Cais Candida De Moraes Consulta N°: 8752543 Data: 05/09/2017 – 13:01 (Beatriz) Solicitante Enf: Ester Neres
4	01/Set	KETHOLLY THAYNARA PAULA FARIAS	684320	PTE 17A DIABETES DESCOMPENSADA PRECISA DE CLINICO PARA AVALIAR	Profissional de Saúde: ANTONIO GOMES TELES Unidade de Saúde: CS Esplanada do Anicuns Consulta N°: 8760001 Data: 4/9/2017- 11:31 (Beatriz) Solicitante Enf: Rafaela Tristão
5	01/Set	JOAQUIM SEBASTIAO AMORIM	1001320	PTE 70 ANOS COM HISTORICO DE AVC VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: RUBER PAULO Unidade de Saúde: Ciams Novo Horizonte Consulta N°: 8756668 Data: 4/9/2017- 14:31 (Beatriz) Solicitante Enf: Rafaela Tristão
6	01/Set	MARIA EDUARDA GOMES DA SILVA	1334681	PTE 8 ANOS, SINTOMATICO COMPARECEU NA UNIDADE DE EMERGENCIA SEM MELHORAS.	Profissional de Saúde: CLAUDIO RAUL TAVARES Unidade de Saúde: Ciams Setor Pedro Ludovico Consulta N°: 8758421 Data: 4/9/2017 - 07:31 (Beatriz) Solicitante Enf: Rafaela Tristão
7	01/Set	SOPHIA MARTINS SANTOS	1824006	PTE 11 MESES, SINTOMATICA, NECESSITA AVALIAÇÃO PEDIATRICA	Profissional de Saúde: DANUZIA MUNIZ Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta N°: 8758031 Data: 5/9/2017 - 08:31 (Beatriz) Solicitante Enf: Rafaela Tristão
8	01/Set	ROSA FERREIRA ALVES	273823	PTE DE 74 ANOS COM DM DESCOMPENSADO PRECISANDO DE AVALIAÇÃO CLINICA	Profissional de Saúde: SARAH MOREIRA BORJA Unidade de Saúde: Cais Chacara Do Governador Consulta N°: 8757807 Data: 5/9/2017- 19:30 (Beatriz) Solicitante Enf: Ester Neres
2926	30/09	RAIMUNDA ROSA FERREIRA	1693633	PTE 39 ANOS. PRECISA INICIAR PRE NATAL, ESTA COM 3 MESES DE GESTACAO, COM DORES NA BARRIGA .	Profissional de Saúde: EBERTH FRANCO Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 8797996 Data: 6/10/2017 – 14:30 (Antônio) Solicitante Enf. Fabiana
2927	30/09	GERSON MATIAS DE OLIVEIRA	1734532	PTE 51 ANOS, RELATA PROSTATITE, NECESSITA AVALIAÇÃO	Profissional de Saúde: LIZETE DE FATIMA Unidade de Saúde: CS NORTE FERROVIARIO Consulta N°: 8791344 Data: 2/10/2017 – 14:31 (Antônio) Solicitante Enf. Fabiana
2928	30/09	LEANDRA RIBEIRO DE CASTRO BATISTA	641430	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: CIRENE CRISTINA Unidade de Saúde: CS DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE Consulta N°: 8801674 Data: 9/10/2017 – 07:00 (Antônio) Ranking de Atendimento
2929	30/09	DELMIRA CABRAL MACHADO	170123	PTE 79 ANOS, HAS DESCOMPENSADA NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta N°: 8797002 Data: 3/10/2017 – 09:30 (Antônio) Solicitante Enf. Fabiana de Paula
2930	30/09	MILTON TOMAZ DE LIMA	1915142	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: RUDNEY JACKSON Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta N°: 8795742 Data: 5/10/2017 – 15:31 (Antônio) Ranking de Atendimento

2931	30/09	KAREN ALVES ABRANTES	1914960	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: GEOVANE JOSE DE LIMA Unidade de Saúde: CS CONJUNTO RIVIERA Consulta N°: 8792902 Data: 2/10/2017 – 10:30 (Antônio) Ranking de Atendimento
2932	30/09	POLLYANNA BATISTA RODRIGUES LEMO	658995	PTE DE 33 ANOS RELATA GRAVIDEZ, E DORES EM BAIXO VENTRE. NECESSITANDO INICIAR PRÉ NATAL.	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta N°: 8796176 Data: 5/10/2017 – 14:30 (Antônio) Solicitante Enf. Fabiana de Paula
2933	30/09	AMANDA BARBOSA SILVA CINTRA	100091	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: CIRENE CRISTINA Unidade de Saúde: CS DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE Consulta N°: 8801675 Data: 9/10/2017 – 07:00 (Antônio) Ranking de Atendimento

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	2.933
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	585
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	2.348

- 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
04 a 08/09	12.071	7.616	63,09%
11 a 15/09	11.779	8.051	68,35%
18 a 22/09	11.779	8.062	68,44%
25 a 29/09	11.655	8.742	75,01%

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

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE SETEMBRO/ 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1524	PÓLO DEMANDA DENGUE		-1524
CAIS VILA NOVA				
David Gonçalves De Moraes - Férias 11 a 25/09				-111
Marilda De Freitas Macedo - Atestado Médico 11/09				-16
Fabrcio Queiroz Correia - Férias 02 a 31/10				-32
TOTAL	1116	957	85,75%	-159
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-68
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
Carmen Olga Valdes Cabreira - Motivo Pessoal dia 05/10 e reposição dia 02/10				[+3]
TOTAL	1008	923	91,57%	-85
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-256
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-168
Elenilson De Godoy Alves - 02 Consulta agendada pela unidade dia 29/09				-2
Antônio Gomes Teles - Atestado Médico 03 e 04/10				-30
TOTAL	1520	1064	70,00%	-456
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Divina Margarida Franco - Tabagismo 15/09				-32
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
TOTAL	1024	800	0,78125	-224
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Férias 04 a 18/09				-81
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-16
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 11 a 25/09				-104

Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF.				-32
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-15
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 11 a 25/09 .Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF.				-19
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos. Folga de aniversário dia 03/10				-24
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 11 a 25/09 .Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF.				-4
TOTAL	1468	1173	79,90%	-295
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Patricia Barbosa Gonçalves - Congresso 13 a 15/09				-34
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 11/09 Prograna Alto Risco.				-15
Patricia Barbosa Gonçalves - Reposição dia 22/09 do Congresso 13 a 15/09				[+20]
Zeuner Pinheiro De Lemos Filho - Reposição dia 21/09				[+2]
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 25/09 Prograna Alto Risco.				-5
TOTAL	1444	1412	97,78%	-32
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hansenfase toda 4 ^a feira.				-8
Aracely Rosa De Oliveira - Reposição dia 28/09				[+12]
TOTAL	1000	1004	100,40%	4
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-32
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				-52
Rosaura Diniz Pimentel - Licença Médica de 05/08 a 14/09				-88
Carolina Guimarães Ramos Falconi Martini - Motivo Pessoal 20 a 27/09.				-120
TOTAL	1228	936	76,22%	-292
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Cáritas De Oliveira - Férias 18/09 a 02/10				-197
Jamal Yusuf - Redução vagas atendimento autorizada pela Coordenação.				-4

TOTAL	800	343	42,88%	-457
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Renata Machado Pinto - Atividade extra Faculdade e Congresso Mundial				-6
TOTAL	856	850	99,30%	-6
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Dia 11/09 Programa Hanseníase.				-3
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-18
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-24
Lincoln Marques Da Rocha - Férias 11 a 30/09				-195
Antônio Alessandro Paris - 01 Consulta agendada pela unidade 18/09				-1
Eduardo Santana - Dia 18/09 Programa Hanseníase.				-3
Eduardo Santana - Dia 25/09 Programa Hanseníase.				-3
Eduardo Santana - Féria 02 a 31/10				-34
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP. Folga de Aniversário dia 05/10				-14
João Serafim Filho - Férias 03 a 17/10				-60
TOTAL	1352	997	73,74%	-355
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-12
José Gonçalves De Oliveira - JOSÉ GONÇALVES DE OLIVEIRA				-40
Tanit Ribeiro Carmo - Férias de 04/09 a 03/10				-224
TOTAL	1532	1256	81,98%	-276
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-4
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Paulo Roberto De Oliveira Távares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-12
Paulo Roberto De Oliveira Távares - Férias 02 a 16/10				-32
TOTAL	944	876	92,80%	-68
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Nilson Pereira Pinto - Férias 11/09 a 10/10				-184

José Gomes Da Rocha Filho - Reposição em 12 e 15/09 dos dias 31/08				[+40]
Leandro Matos - Atualização de agenda dia 12/09				-15
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição em 20/09 do dia 01/0				[+20]
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição do dia 29/08 e 19/09				[+40]
Hélio Gonçalves Pinho - Reposição dias 05 e 03/10				[+4]
TOTAL	1080	985	91,20%	-95
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - 01 Consulta agendada pela unidade dia 28/09				-1
TOTAL	1104	1103	99,91%	-1
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
TOTAL	796	796	100,00%	0
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Claudia Cassia De Almeida - Motivo Pessoal dia 28/08 reposição dia 15/09				[+24]
Lino Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Marlene Quimico Umeno - Licença Prêmio Apartir de 31/08 sem previsão de retorno				-36
TOTAL	1112	980	88,13%	-132
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
Viviane Rose Gomes De Hollanda - 01 Consulta marcada pela unidade dia 26/09				-1
Viviane Rose Gomes De Hollanda - 01 Consulta agendada pela Unidade				-1
TOTAL	604	306	50,66%	-298
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 - Férias 11/09 a 10/10				-180

TOTAL	1384	920	66,47%	-464
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 Francine demanda ESF				-12
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Francine demanda ESF				-12
TOTAL	1116	1092	97,85%	-24
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Carmen Lúcia Nery Alves - Reposição em 18/09 do dia 11/09				-12
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Francine atendimento ESF.				-12
Carmen Lúcia Nery Alves - Reposição em 18/09 do dia 11/09				[+6]
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Francine atendimento ESF.				-6
TOTAL	512	488	95,31%	-24
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Erwin Moreira Da Rocha - Reposição dia 15/09				[+3]
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 12,19,26/09 e 03/10 Alto Risco				-28
Joao Gomes Do Sacramento - Licença Médica de 17/08 a 15/09				-312
Roseli Aparecida Resende - Licença Prêmio de 03/07 a 30/09				-191
Erwin Moreira Da Rocha - Planejamento Familiar 21/09				-6
TOTAL	2570	2036	79,22%	-534
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Moraes Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-12
José Tavares De Moraes Filho - Férias 03 a 17/10				-45
TOTAL	960	903	94,06%	-57
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				[+5]

Rudney Jackson Silvério - Dias 12,19,26/09 e 03/10 Programa Hiperdia.				[+8]
Harley Ricardo Rodrigues - Férias 11 a 25/09				-78
Vauvenarques Fernandes - Férias 11 a 25/09				-40
TOTAL	1072	967	90,21%	-105
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Agenda suspensa por tempo indeerminado				-51
Paulo Rodrigues Siqueira - Grupo de Hiperdia 28/09				-10
Suzete Assis De Oliveira - Férias 02 a 16/10				-31
Juliana Cotrim Alves - Reposição do dia 19/10 em 04/10				[+32]
TOTAL	1183	1123	94,93%	-60
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 - Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Drª Iraci				-8
Arlene Rodrigues Lyra - 01 Consulta agendada pela unidade dia 20/09				-1
Talita Mendonça Fernandes - Férias 02 a 31/10				-58
TOTAL	1980	1489	75,20%	-491
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				-19
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-28
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
Dimitra Andreas Anastacio - Congresso dia 27/09				-25
Dimitra Andreas Anastacio - Reposição do dia 04/10 no dia 02/10				[+5]
TOTAL	1320	1061	80,38%	-259
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Grade reduzida atendimento ESF				-39
Nadya Maciel Bomtempo - Moivo Pessoal dia 25/08 reposição dia 13/09				[+12]
André Ibrahim Bayeh - Férias 11/09 a 10/10				-204

Litemar Gualberto De Souza Junior - Grade reduzida atendimento ESF				-44
Carolina Dias De Araújo E Silva - Curso Hospital Sirio Libanes dias 19,20 e 21/09				-35
Ivan Isaac - 01 Consulta agendada dia 19/09				-1
TOTAL	1532	1221	79,70%	-311
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 - Férias de 15/08 a 13/09				-7
Fabrcia Ferreira De Moura - Dia 14/08 Grupo Tabagismo				-60
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Licença Médica a partir de 01/08 tempo indeterminado				-260
Arismar Pereire De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-36
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Consulta agendada pela unidade				-1
Eberth Franco Vencio - 02 Consultas agendadas pela unidade				-2
Talita Clementino Moraes E Cunha - Reposição dia 22/09				[+8]
Augusto César Rodrigues Da Silva - Licença Médica a partir 05/09 tempo indeterminado				-80
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Consulta agendada pela unidade dia 18/09				-1
Divino Pereira De Miranda - Atestado Médico dia 22/09				-9
Eberth Franco Vencio - Férias 18/09 a 02/10				-78
Cláudio Raul Tavares - Reposição dia 21/09				[+36]
Fabrcia Ferreira De Moura - Férias 27/09 a 11/10				-110
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Consulta agendada pela unidade				-1
Divino Pereira De Miranda - Férias 25/09 a 09/10				-144
Cláudio Raul Tavares - Curso dias 26,27 e 29/09				-36
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Coconsulta agendada pela Unidade dia 05/10				-1
TOTAL	2960	1918	64,80%	-1042
CIAMS JARDIM AMERICA				
Marly Arruda Camargo - Férias 15 a 29/09				-49
Thiago De Paula Rosa - Licença Médica 01 a 30/09				-64
Afonso Rufino De Sousa - Férias 16/09 a 02/10				-20

Carla Vanessa De Sousa – Agenda não gerada pela unidade				-65
Marly Arruda Camargo - Folga de Aniversário dia 02/10				-13
TOTAL	2640	2429	92,01%	-211
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Eduardo Araujo Canedo - 18 a 22/09 Agenda não gerada autorizada pela Coordenação				-112
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Atestado 02 e 03/10				-37
TOTAL	2072	1923	92,81%	-149
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1316	REFORMA		-1316

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

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

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

Eventuais faltas de vagas:

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

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

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

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

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

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

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

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

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online a sala de situação para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente 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.

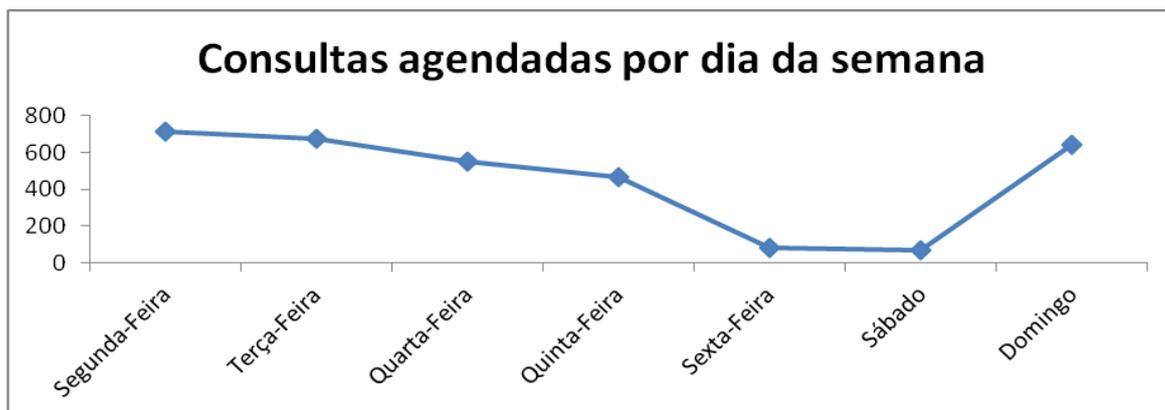
Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georeferenciamento. O sistema prevê 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:

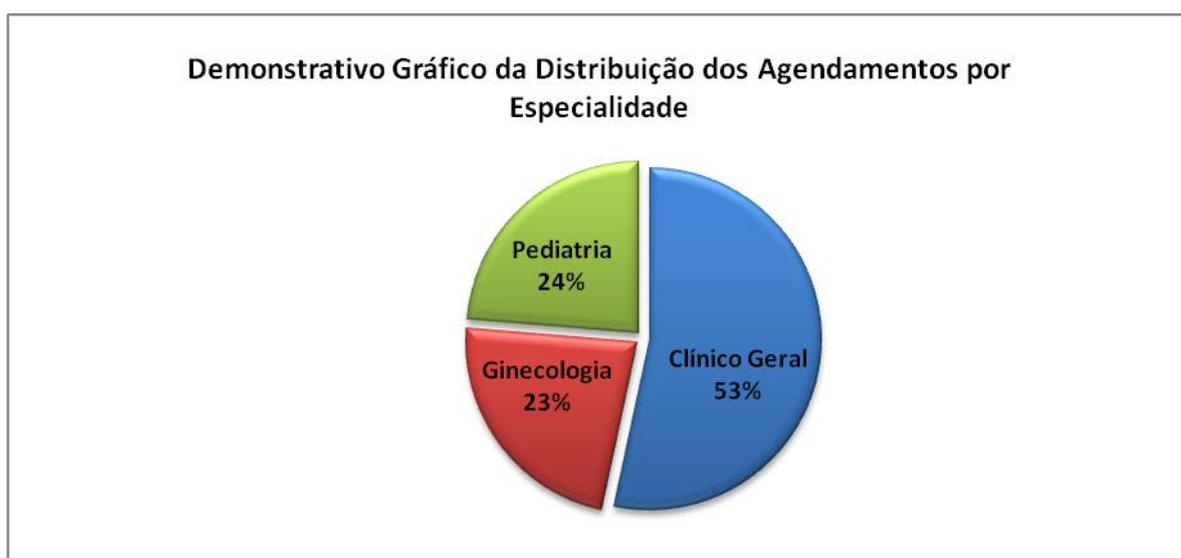
➤ **Evolução diária dos agendamentos no mês de Setembro/17:**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/09/2017	14	16/09/2017	16
02/09/2017	6	17/09/2017	268
03/09/2017	252	18/09/2017	275
04/09/2017	269	19/09/2017	231
05/09/2017	223	20/09/2017	218
06/09/2017	201	21/09/2017	185
07/09/2017	158	22/09/2017	22
08/09/2017	23	23/09/2017	15
09/09/2017	4	24/09/2017	234
10/09/2017	237	25/09/2017	237
11/09/2017	244	26/09/2017	220
12/09/2017	222	27/09/2017	200
13/09/2017	213	28/09/2017	193
14/09/2017	170	29/09/2017	38
15/09/2017	28	30/09/2017	8
		Total:	4.624



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

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.467
Ginecologia	1.061
Pediatria	1096
TOTAL	4.624



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	4.407
iOS	108
Site	109
TOTAL	4.624



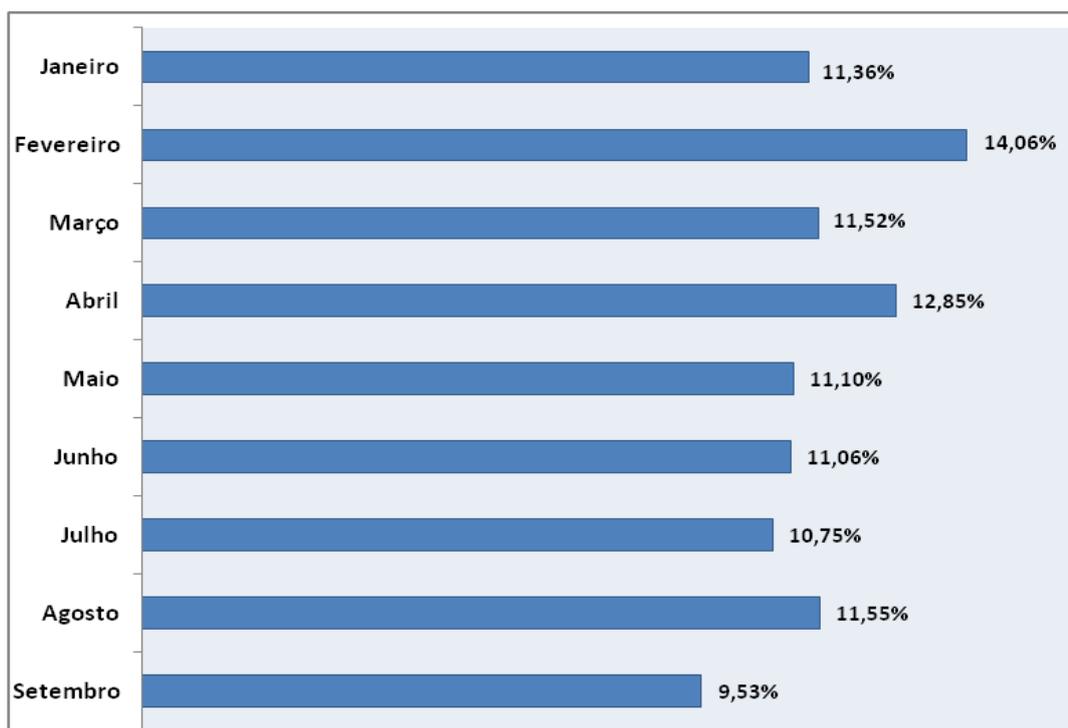
Visualização de Vagas

- 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 Setembro/17** foi observado o agendamento de 2.864 (dois mil oitocentos e sessenta e quatro) consultas, o que equivale a **9,53% (nove ponto cinquenta e três 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 Setembro/17 foram convertidas 4.647 (quatro mil seiscentos e quarenta e sete) 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 Setembro de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/09/2017	Sexta-Feira	0
02/09/2017	Sábado	0
03/09/2017	Domingo	203
04/09/2017	Segunda-Feira	219
05/09/2017	Terça-Feira	212
06/09/2017	Quarta-Feira	0
07/09/2017	Quinta-Feira	0
08/09/2017	Sexta-Feira	0

09/09/2017	Sábado	0
10/09/2017	Domingo	237
11/09/2017	Segunda-Feira	258
12/09/2017	Terça-Feira	279
13/09/2017	Quarta-Feira	298
15/09/2017	Sexta-Feira	
16/09/2017	Sábado	0
17/09/2017	Domingo	299
18/09/2017	Segunda-Feira	281
19/09/2017	Terça-Feira	266
20/09/2017	Quarta-Feira	273
21/09/2017	Quinta-Feira	169
22/09/2017	Sexta-Feira	0
23/09/2017	Sábado	0
24/09/2017	Domingo	282
25/09/2017	Segunda-Feira	292
26/09/2017	Terça-Feira	278
27/09/2017	Quarta-Feira	264
28/09/2017	Quinta-Feira	164
29/09/2017	Sexta-Feira	0
30/09/2017	Sábado	0
Total		4.274

Planos de Saúde

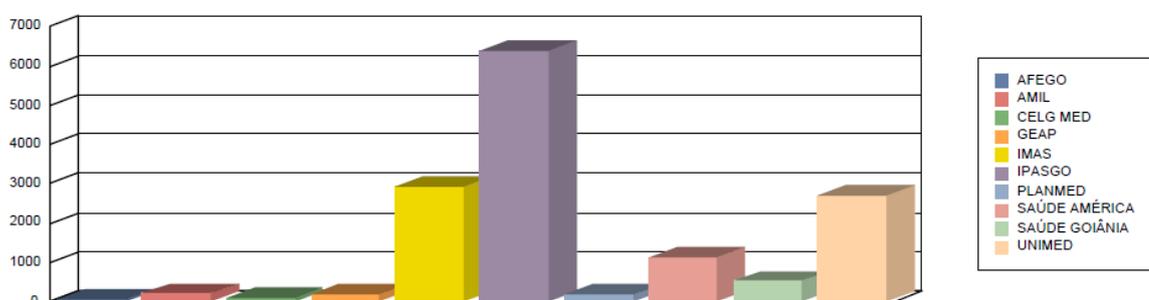
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Setembro/17 quase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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.882 (quinze mil oitocentos e oitenta e dois) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Setembro/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	52
AMIL	2016

CELG MED	123
GEAP	204
IMAS	3.338
IPASGO	6.794
PLANMED	262
SAUDE AMÉRICA	1.282
SAÚDE GOIÂNIA	542
UNIMED	3.069
TOTAL	15.882



Sobras de Vagas

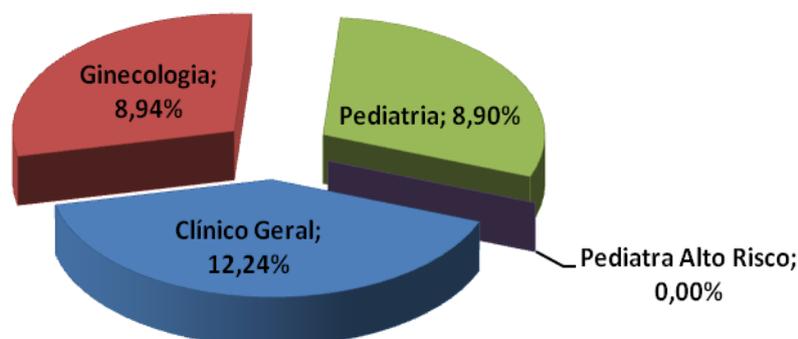
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Setembro/2017** houve um acréscimo total de 10,67% (dez ponto sessenta e sete por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Demonstrativo Gráfico do Acréscimo de Número de Consultas Agendadas pelo Retorno Programado



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	15.668	1.918	17.586	12,24%
Ginecologia	7.630	682	8.312	8,94%
Pediatria	6.451	574	7.025	8,90%
Pediatra Alto Risco	6	0	6	0,00%
Total	29.755	3.174	32.929	10,67%

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

Gravação de atendimentos

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

Alertas e monitoramentos (implementação)

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

Automatização do processo de envio dos arquivos da Sala de Situação

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

Automatização do envio de relatórios de intercorrências

- Anteriormente ao término do expediente, ou um dia após, os Supervisores do Teleconsulta realizavam a montagem/envio do e-mail de intercorrências, registrando a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas e as eventuais quedas antes ou durante o atendimento;
- As quedas eram informadas manualmente pelos agentes de atendimento ao supervisor através do CHAT, o que demandava novamente falhas humanas ocasionais;
- Ao término do expediente perdia-se tempo, e era passível de erros, ao efetuar a montagem e aquisição dos dados finais. A Assessoria de Tecnologia da Informação criou dentro do sistema CALLMED um campo, no qual o Agente de Atendimento apenas marca (clica) se a queda foi antes ou depois do atendimento, armazenando em banco de dados as informações.

- Ao término do período, o sistema automaticamente gera o relatório em PDF, buscando também sozinho na plataforma as ligações recebidas e atendidas e juntando-as ao de quedas.
- Desta forma ganha-se em tempo, produtividade do supervisor que poderá focar em outras áreas e em qualidade de informação ao eliminar a possibilidade da falha humana;

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

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

Medidas tomadas

Área de Abrangência

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

Liberação de Prioridade

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

Alterações no Cadastro

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

Bloco de notas

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

Sistema Receptivo

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

Aviso de Bairros que são PSF

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

Módulo de Comunicação com a Sala de Situação

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

Disponibilização das informações das grades

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

Histórico do Atendimento

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

Cancelamento de Consulta

Para atendimentos em que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feito uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o Agente de efetuar o cancelamento de uma

consulta a pedido do usuário, ele solicitará o procedimento para que em um segundo momento os supervisores o finalizem.

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

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

b) Tempo no atendimento:

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

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

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

1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:

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

- Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras);
- Foram adquiridos equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado).

2- Medidas tomadas pela SMS

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

3- Outras implementações

- a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- b) Implementar as ações / atividades da sala de situação da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;
- c) Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde.

• Visualização de Vagas

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

• Sobras de Vagas

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

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.

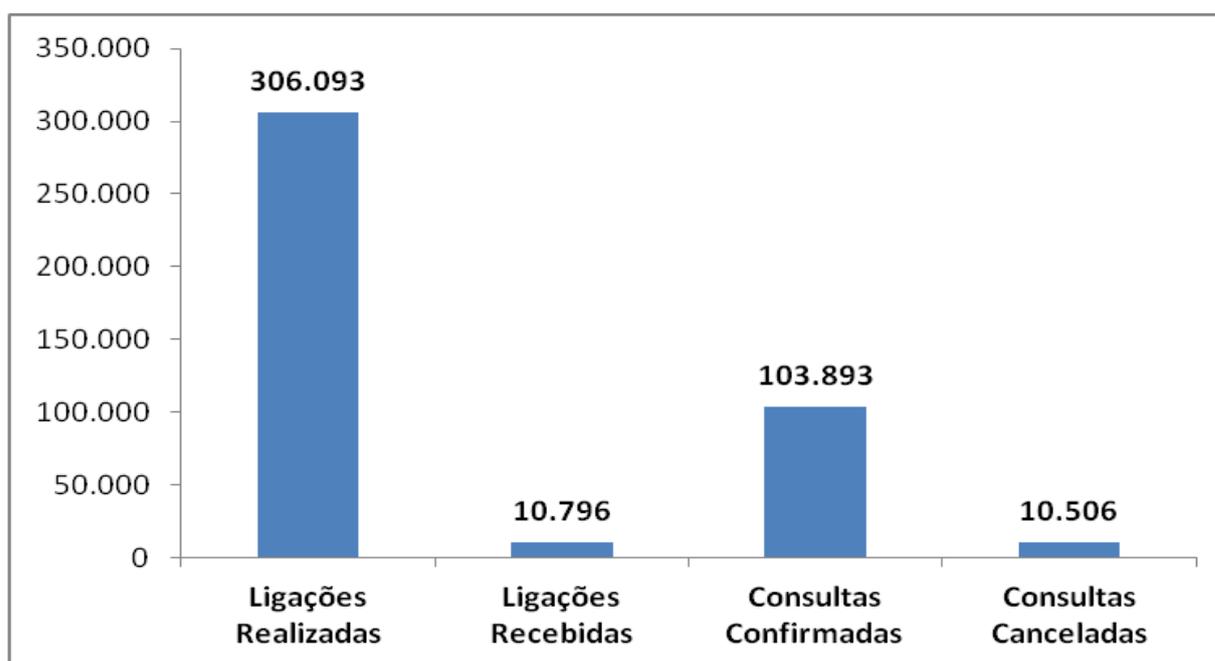
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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

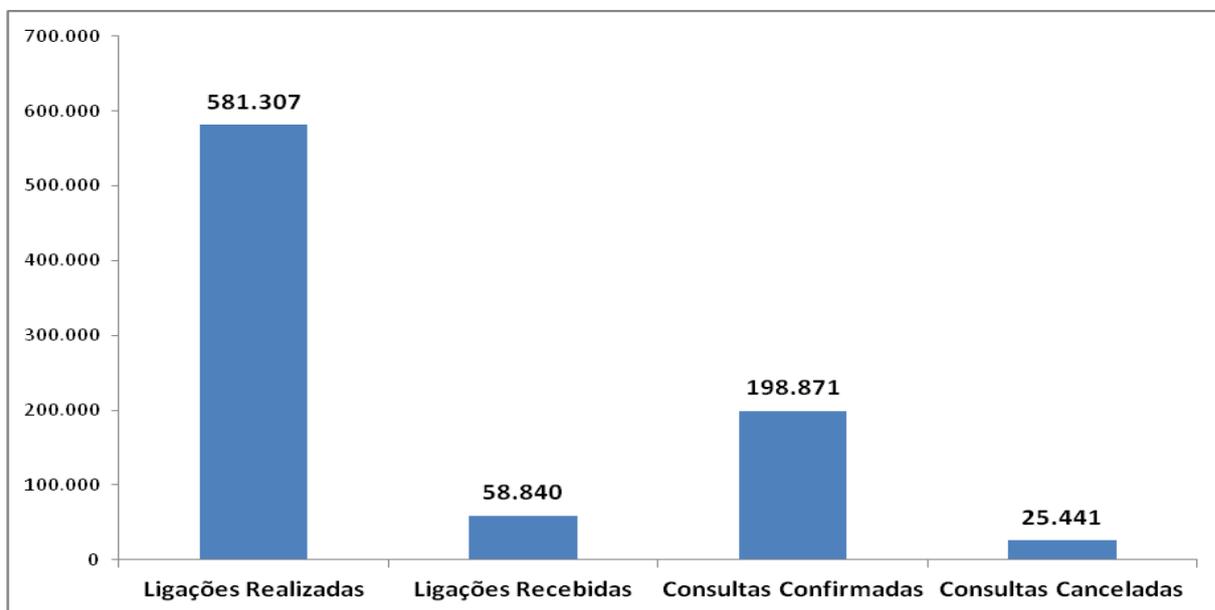
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL	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 432.997 (quatrocentos e trinta e dois mil novecentos e noventa e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 23.790 (vinte e três mil setecentos e noventa) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 432.997 (quatrocentos e trinta e dois mil novecentos e noventa e sete) ligações realizadas resultaram em 145.184 (cento e quarenta e cinco mil cento e oitenta e quatro)

consultas confirmadas e 18.106 (dezoito mil cento 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
Julho/17	51.398	1.790	15.632	1.935
Agosto/17	50.924	1.781	16.232	2.137
Setembro/17	41.577	1.199	14.489	1.768
TOTAL	432.997	23.790	145.184	18.106



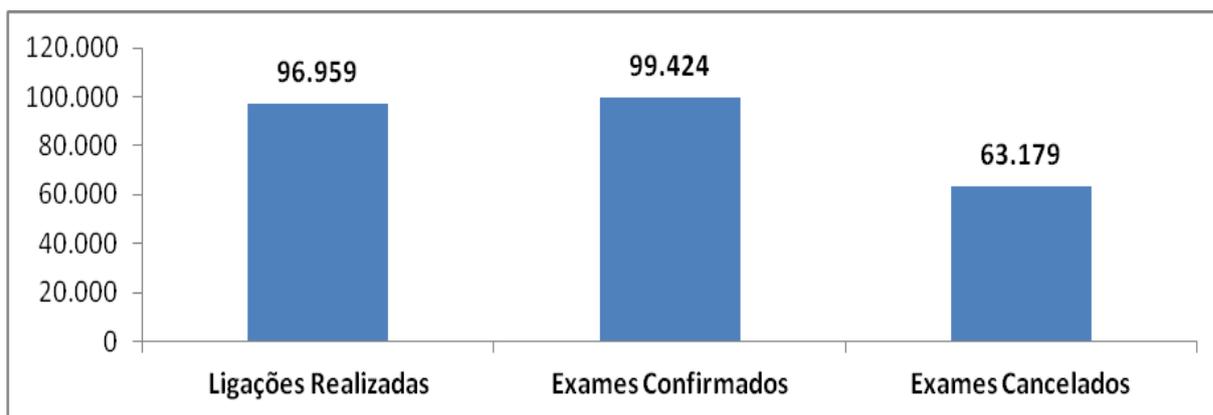
Serviço de Apoio ao Vale Exame

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 6.235 (seis mil duzentos e trinta e cinco) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 3.851 (três mil oitocentos e cinquenta e um) exames confirmados e 1.743 (hum mil setecentos e quarenta e três) exames cancelados.

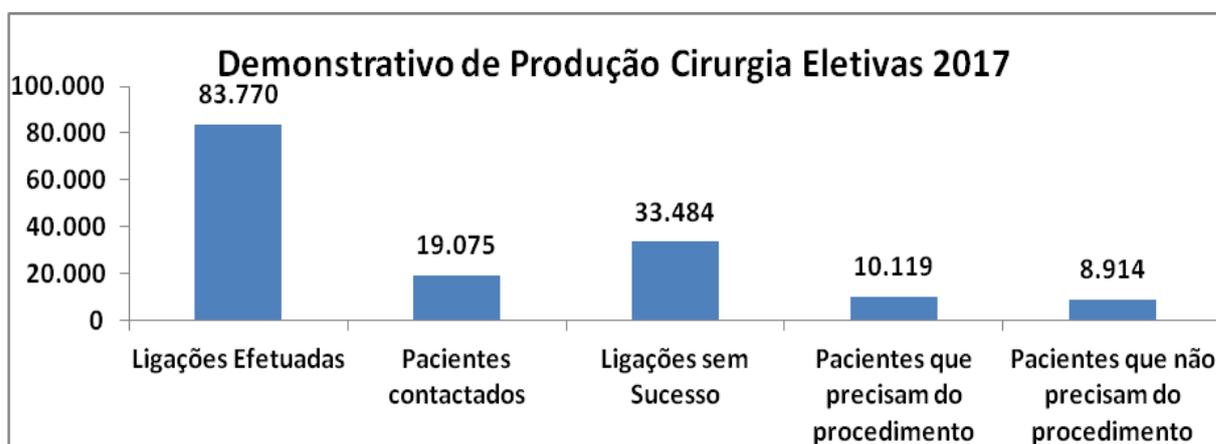
DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Janeiro/17	2.617	2.292	1.159
Fevereiro/17	337	126	89
Março/17	0	0	0
Abril/17	0	0	0
Maiio/17	1.145	287	227
Junho/17	249	127	35
Julho/17	0	0	0
Agosto/17	461	318	61
Setembro/17	1.426	701	172
TOTAL	6.235	3.851	1.743

- 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 **Setembro/17** não houve demanda suficiente para a realização do serviço.

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
Julho/17	31.934	9.235	14.262	5.665	3.570
Agosto/17	0	0	0	0	0
Setembro/17	0	0	0	0	0
TOTAL	83.770	19.075	33.484	10.119	8.914



Além dos serviços especificados anteriormente, no período de 27 a 29 de Setembro/17, a pedido da Central de Regulação de Vagas, o Teleconsulta efetuou as ligações para os usuários com solicitação de realização do eletrocardiograma no Mutirão da Região Leste.

Desta forma, foram realizadas 990 (novecentos e noventa) ligações, conforme demonstrado a seguir:



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.

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE SETEMBRO / 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.

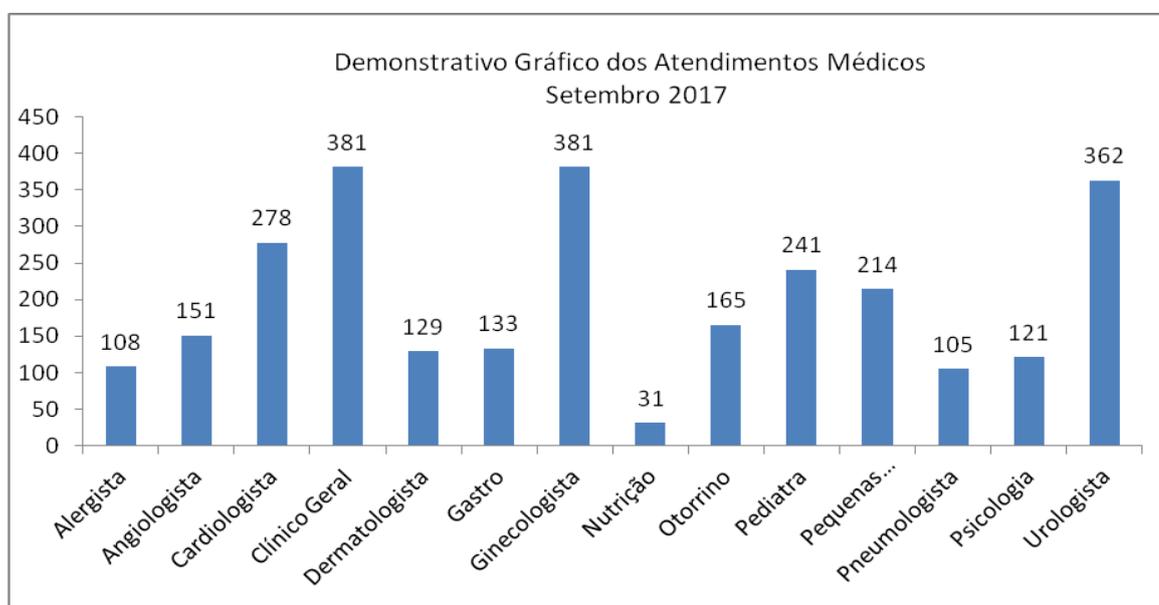
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Setembro /17.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	108
Angiologista	151
Cardiologista	278
Clínico Geral	381
Dermatologista	129
Gastro	133
Ginecologista	381
Nutrição	31
Otorrino	165

Pediatra	241
Pequenas Cirurgias	214
Pneumologista	105
Psicologia	121
Urologista	362
Total de Atendimentos	2.800

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Setembro/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.800 (Dois mil e oitocentos). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (381), Clínico Geral (381) e Urologia (362).

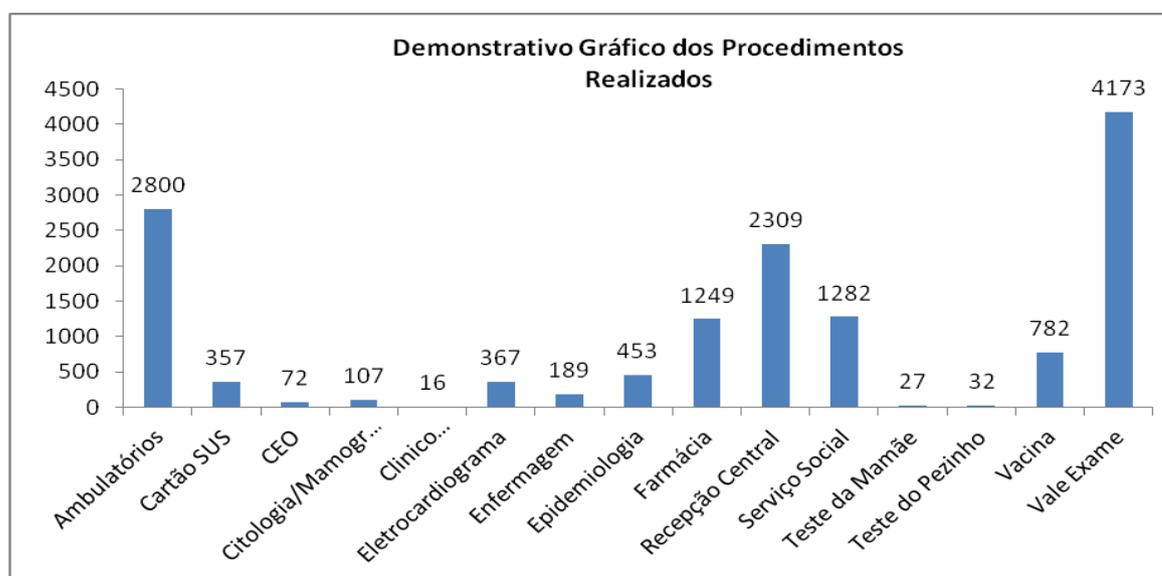


Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.309
Vale Exame	4.173
Farmácia	1.249
Ambulatorial	2.800
Teste Do Pezinho	32
Teste Da Mamãe	27
Enfermagem	189
Serviço Social	1.282
Vacina Rotina	782

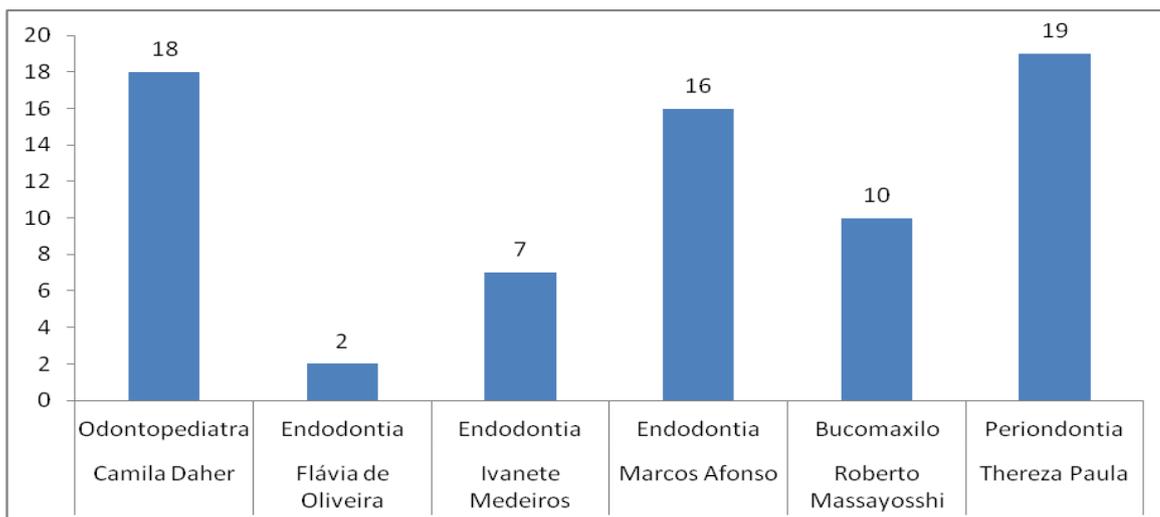
Eletrocardiograma	367
Epidemiologia	453
Ceo	73
Clinico Geral/Adulto Odonto	16
Cartão SUS	357
Citologia/Mamografia	107
Total de Atendimentos	14.215

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Setembro/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **14.215 (Quatorze mil duzentos e quinze)**. Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.173), Ambulatórios (2.800) e Recepção Central (2.309).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Flávia de Oliveira	Endodontia	2
Ivanete Medeiros	Endodontia	7
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	10
Marcos Afonso	Endodontia	16
Camila Daher	Odontopediatra	18
Thereza Paula	Periodontia	19
Total de Atendimentos		72



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 72 (**Setenta e dois**) atendimentos realizados no mês de Setembro/17, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria(18), Endodontia e Periodontia com 44 (Quarenta e quatro) atendimentos, seguida de Bucomaxilo com 10 (Dez) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

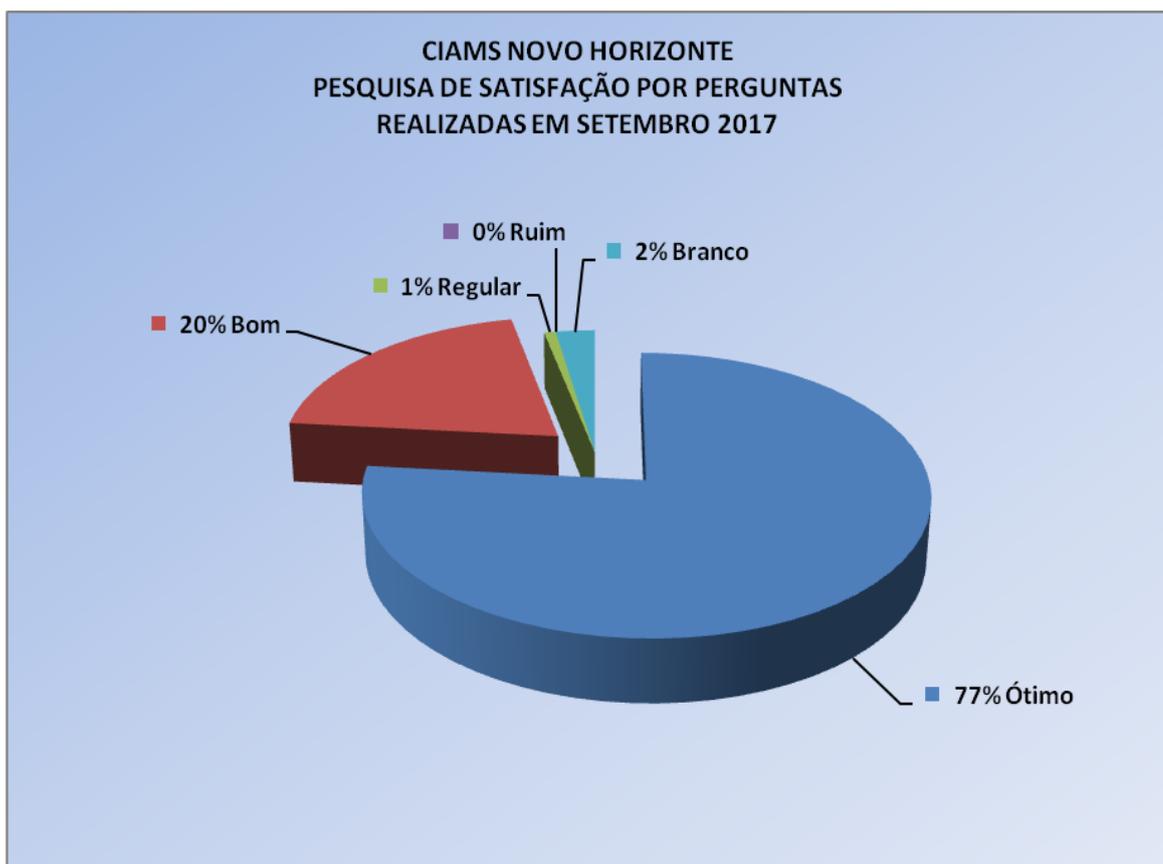
Profissional	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clínico Geral	15
Tatiana	Clínico Geral	1
Total de Atendimentos		16

- 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 **Setembro /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?	127	32	0	0	1

2^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	125	30	2	0	3
3^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	131	23	2	0	4
4^a	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	117	35	1	0	7
5^a	Como você julga o conforto das recepções?	113	41	1	0	5
RESPONDENTES		160				



ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

O monitoramento da execução do Contrato de Gestão deve ser entendido como “parte do processo avaliativo que envolve coleta, processamento e análise sistemática e periódica de informações e indicadores da saúde selecionados com o objetivo de observar se as atividades e ações estão sendo executadas conforme o planejado e estão tendo os resultados esperados” (BRASIL,2005,P.20).

Este item do Relatório de Gestão tem por finalidade demonstrar o grau de alcance das metas mensais propostas no Plano de Trabalho atual.

1. TELECONSULTA

1.1. Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizada pela rede municipal de saúde

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Setembro/17	85%	93%	110%

Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual
Setembro/2017



2. SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS

2.1. Alcançar 25% de aproveitamento nas ligações realizadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Setembro/17	25%	35%*	140%

* consultas confirmadas / ligações realizadas

**Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual
 Setembro/2017**

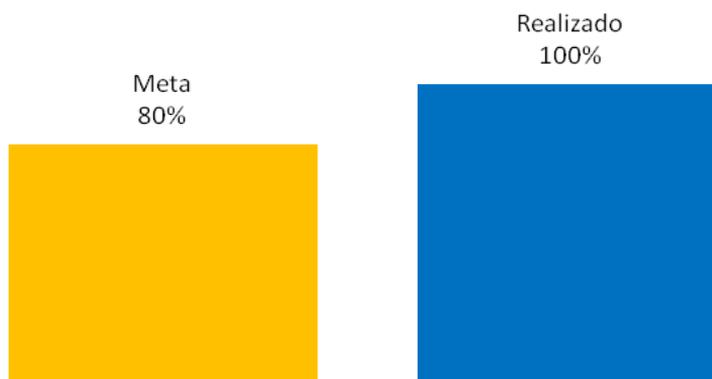


3. SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME

3.1. Realizar 80% da demanda solicitada pela Central de Regulação

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Setembro/17	80%	100%	125%

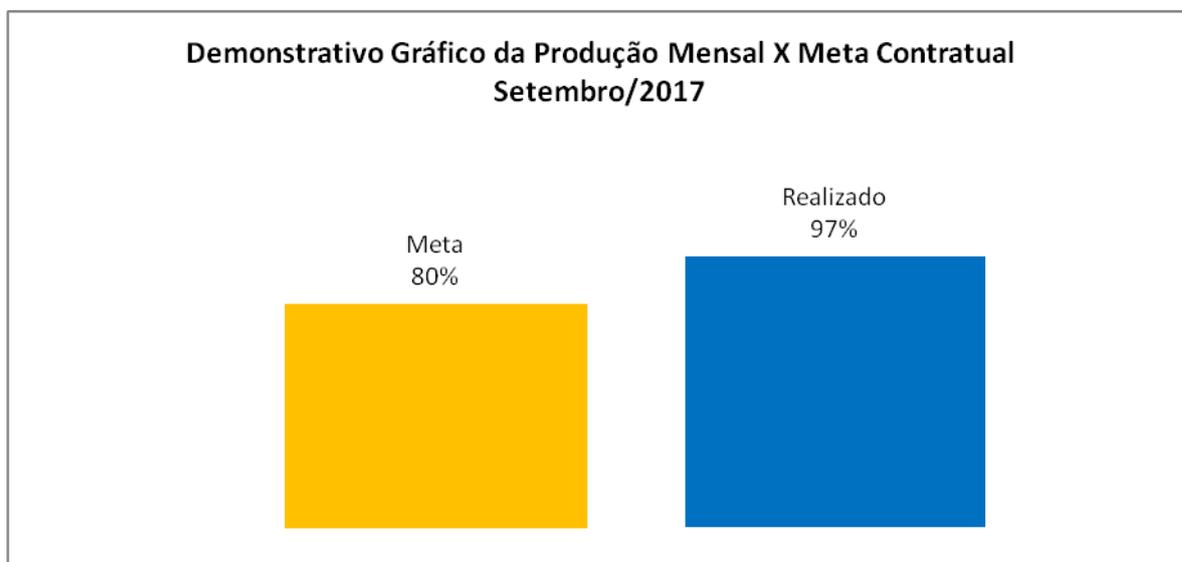
**Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual
 Setembro/2017**



4. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

4.1. Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Setembro/17	80%	97%	121%



Goiânia-GO, 09 de Outubro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

ANEXOS

- Anexo 01** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 02** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias
- Anexo 03** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças
- Anexo 04** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 05** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

Anexo 01 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.

Anexo 02 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.

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

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

Anexo 05 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).