

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO /2017

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 02 – Outubro/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 Outubro 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 Outubro de 2017	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Outubro/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 Outubro 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 OUTUBRO / 17.....	46
4.1. Pontos Positivos	51
4.2. Pontos Negativos	97
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	98
SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	112
SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME.....	116
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	120
ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	125

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO /17

REFERÊNCIA

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 Outubro/17 agendou 30.395 (trinta mil trezentos e noventa e cinco) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Outubro /17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 31.661 (trinta e um mil seiscentos e sessenta e um). Dos 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), 31.661 (trinta e um mil seiscentos e sessenta e um) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 54.932 (cinquenta e quatro mil novecentos e trinta e dois) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 34.226 (trinta e quatro mil duzentos e vinte seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 1.994 (hum mil novecentos e noventa e quatro) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Outubro/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis) para 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 35.197 (trinta e cinco mil cento e

noventa e sete) para 31.661 (trinta e um mil seiscientos e sessenta e um). 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 Outubro/17 estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes, representando aproximadamente 120.000 (cento e vinte mil) usuários. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/17 foi observado o agendamento de 2.905 (dois mil novecentos e cinco) consultas, o que equivale a 11,60% (onze ponto sessenta por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Outubro/2017 houve um acréscimo total de 8,75% (oito ponto setenta e cinco) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Outubro/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: Centro de Saúde Parque Amazonia, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo, CAIS Candida de Moraes, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Vila Mauá, Centro de Saúde Vila Moraes e Centro de Saúde Vila Canaã. As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Sala de Situação. No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/17 foram convertidas convertidas 3.764 (três mil setecentos e sessenta e quatro) 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 6.909 (seis mil novecentos e nove) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 3.955 (três mil novecentos e cinquenta e cinco) exames confirmados e 1.787 (hum mil setecentos e oitenta e sete) exames cancelados.

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

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

Ao telefonar para o número 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 última 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

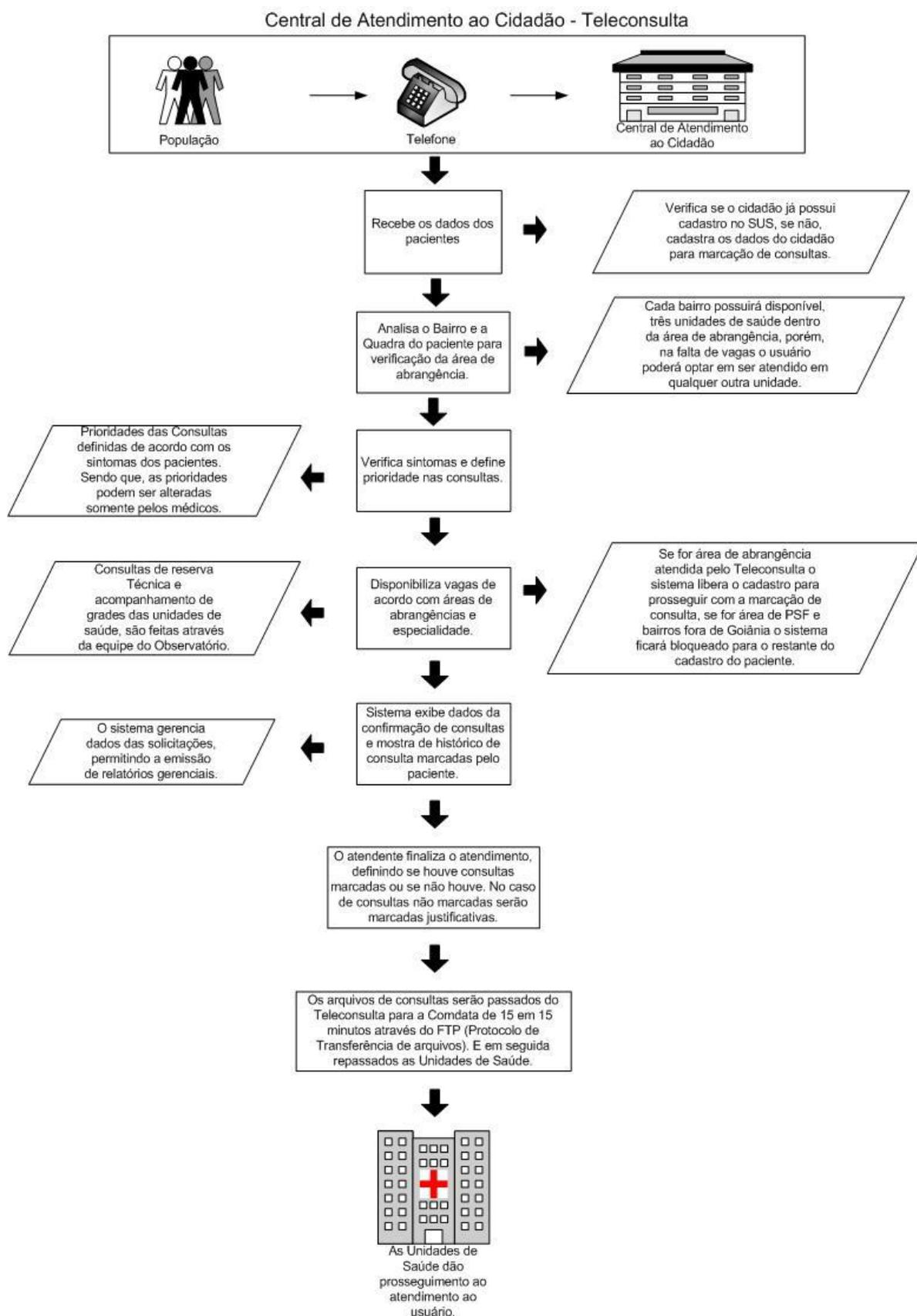
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

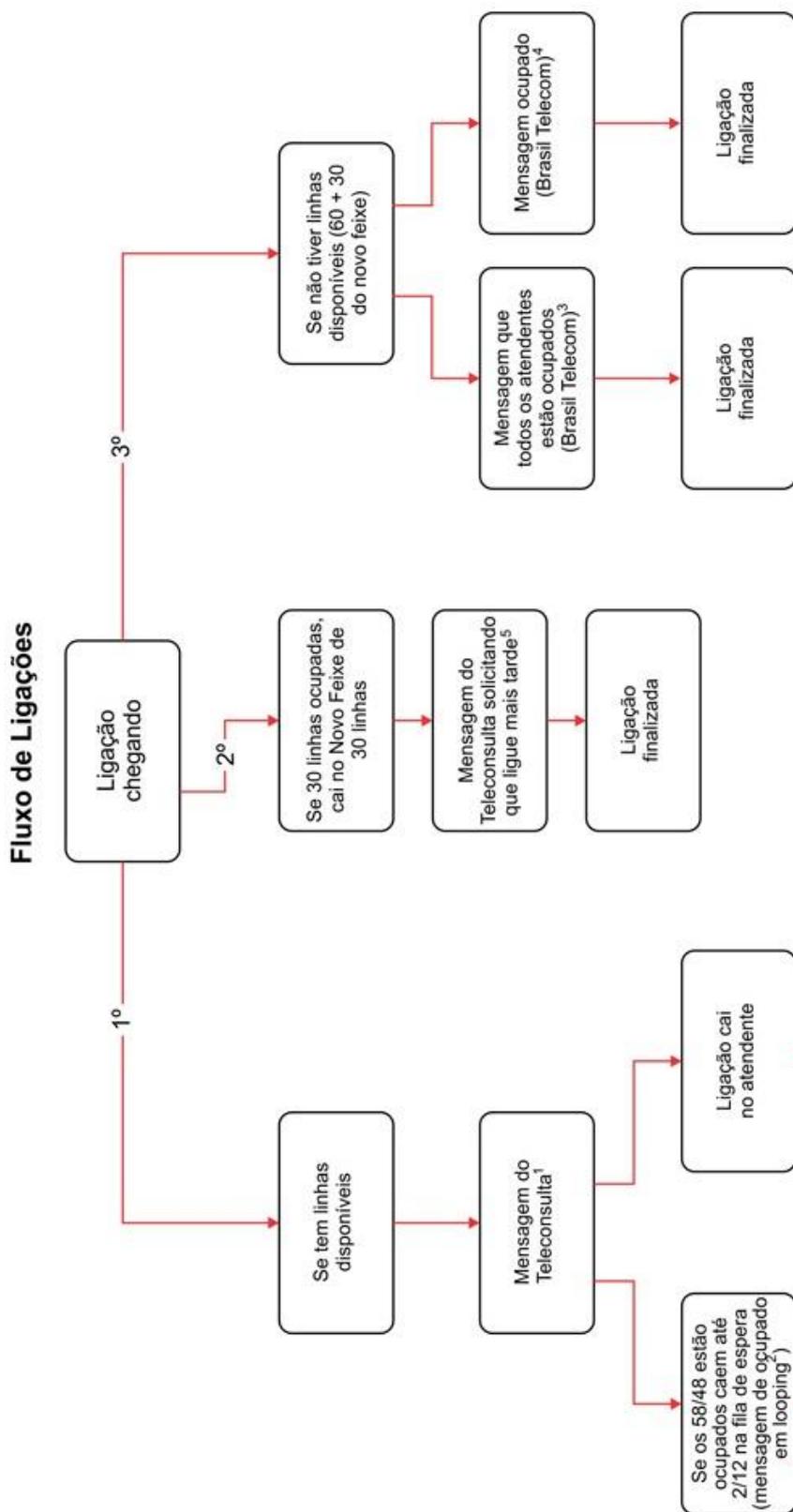
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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 Outubro/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 OUTUBRO / 2017.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiá	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

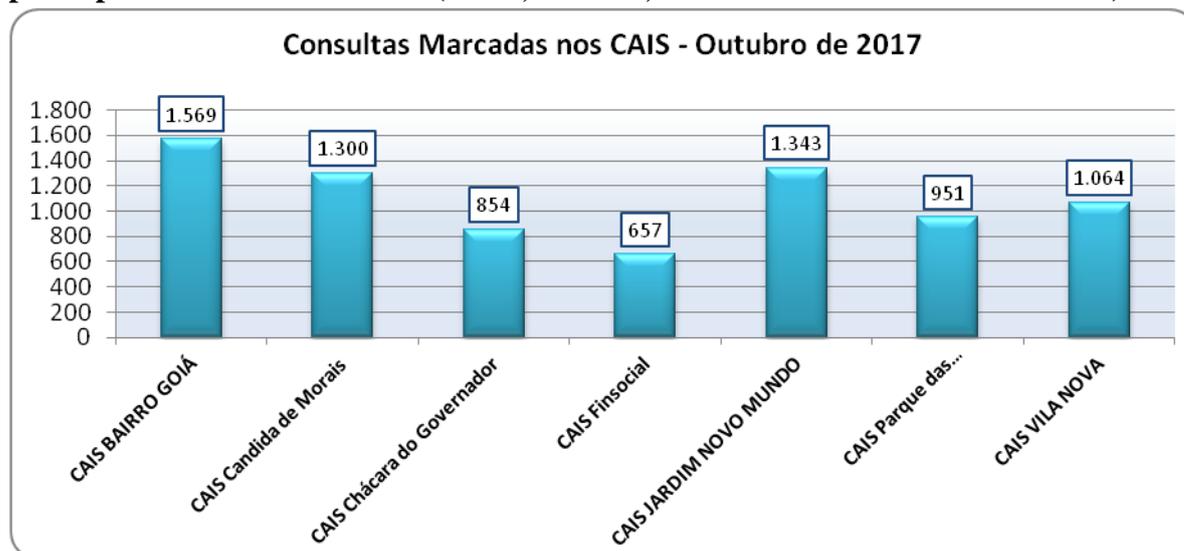
3.1. Dados Estatísticos

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 Outubro / 17.

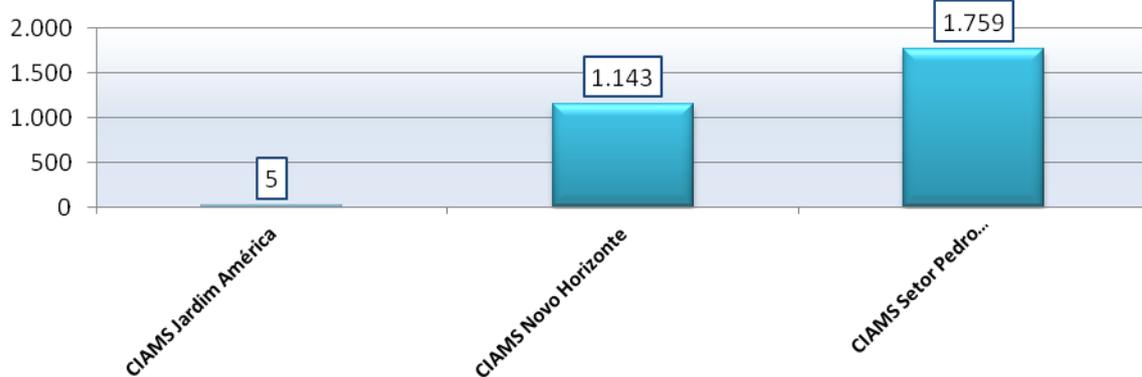
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Outubro / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.470	9.823	15.293
GINECOLOGIA	3.164	5.043	8.207
PEDIATRIA	2.152	4.732	6.884
PEDIATRIA ALTO RISCO	4	7	11
Total	10.790	19.605	30.395

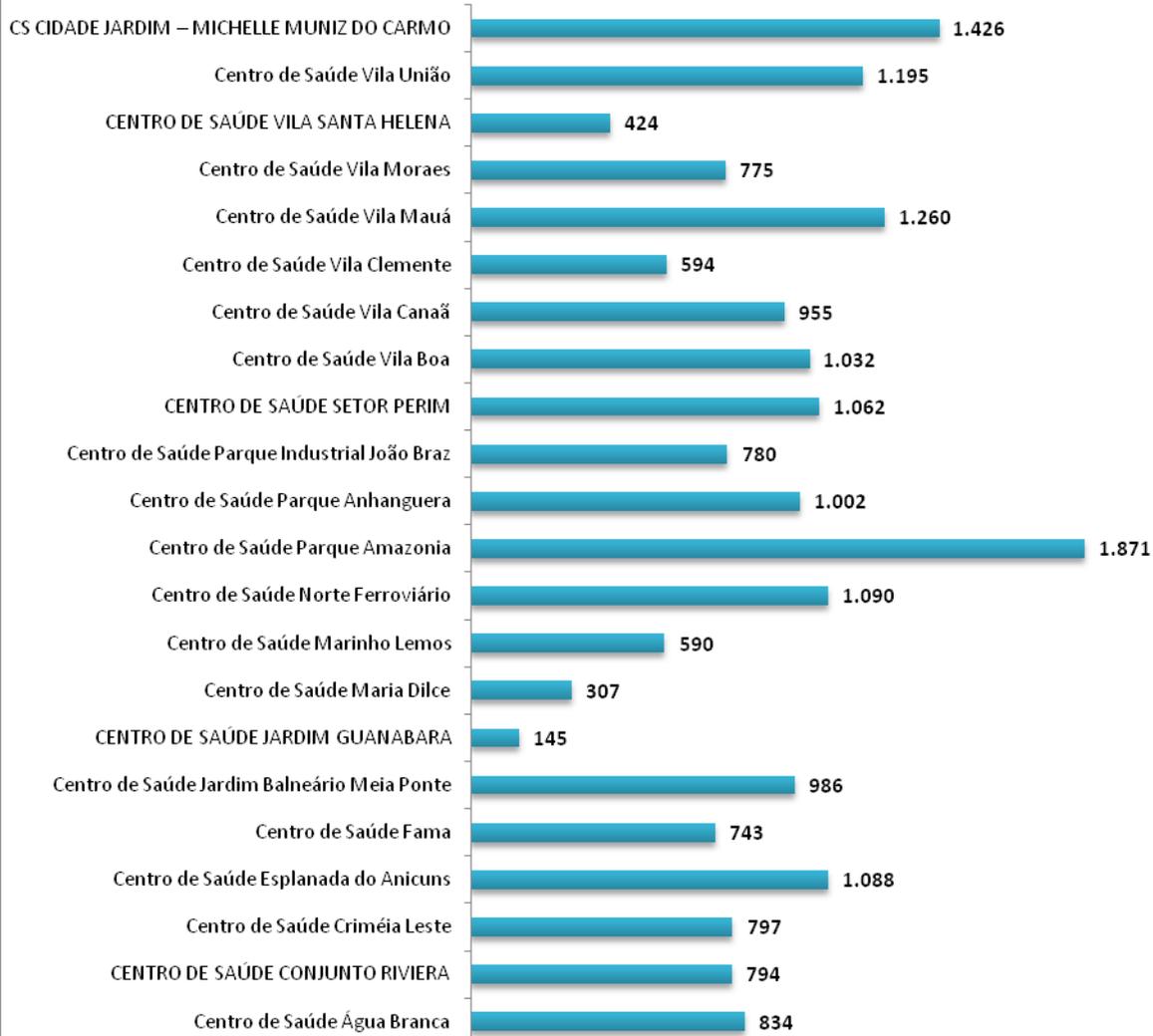
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



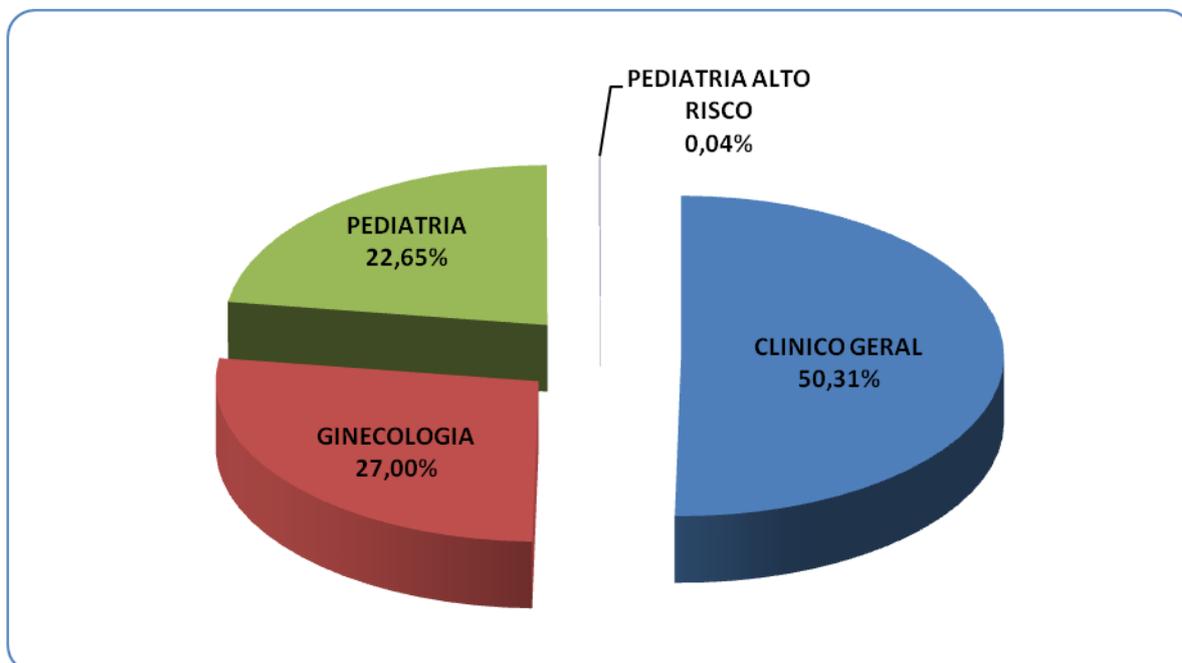
Consultas Marcadas nos CIAMS - Outubro de 2017



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Outubro de 2017



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



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

Outubro – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	539	500	528	2	1.569
CAIS Candida de Moraes	858	163	277	2	1.300
CAIS Chácara do Governador	437	417	0	0	854
CAIS Finsocial	408	249	0	0	657
CAIS Jardim Novo Mundo	507	481	355	0	1.343
CAIS Parque das Amendoeiras	609	146	196	0	951
CAIS Vila Nova	421	362	281	0	1.064
Centro de Saúde Água Branca	434	124	276	0	834
Centro de Saúde Conjunto Riviera	649	0	145	0	794
Centro de Saúde Criméia Leste	456	174	167	0	797
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	893	0	195	0	1.088
Centro de Saúde Fama	250	345	148	0	743
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	524	257	205	0	986
Centro De Saúde Jardim Guanabara	131	0	14	0	145

Centro de Saúde Maria Dilce	0	307	0	0	307
Centro de Saúde Marinho Lemos	0	331	259	0	590
Centro de Saúde Norte Ferroviário	493	359	238	0	1.090
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.214	266	391	0	1.871
Centro de Saúde Parque Anhanguera	257	211	530	4	1.002
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	516	0	264	0	780
Centro de Saúde Setor Perim	332	322	408	0	1.062
Centro de Saúde Vila Boa	270	354	408	0	1.032
Centro de Saúde Vila Canaã	564	163	228	0	955
Centro de Saúde Vila Clemente	249	345	0	0	594
Centro de Saúde Vila Mauá	601	335	324	0	1.260
Centro de Saúde Vila Moraes	571	127	77	0	775
Centro de Saúde Vila Santa Helena	0	145	279	0	424
Centro de Saúde Vila União	659	536	0	0	1.195
CIAMS Jardim América	4	1	0	0	5
CIAMS Novo Horizonte	487	380	276	0	1.143
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.069	465	225	0	1.759
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	891	342	190	3	1.426
Total	15.293	8.207	6.884	11	30.395

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/10/2017	Domingo	1,34%	220	152	129	0	501
02/10/2017	Segunda-Feira	5,56%	1.059	580	435	0	2.074
03/10/2017	Terça-Feira	3,90%	739	405	311	1	1.456
04/10/2017	Quarta-Feira	3,63%	732	311	311	0	1.354
05/10/2017	Quinta-Feira	1,61%	264	163	173	0	600
06/10/2017	Sexta-Feira	1,12%	174	98	144	2	418
07/10/2017	Sabado	0,73%	104	94	73	0	271
08/10/2017	Domingo	1,76%	299	222	137	0	658
09/10/2017	Segunda-Feira	4,33%	773	469	375	0	1.617
10/10/2017	Terça-Feira	3,39%	623	361	281	0	1.265
11/10/2017	Quarta-Feira	3,58%	724	333	281	0	1.338
12/10/2017	Quinta-Feira	2,04%	422	237	100	1	760
13/10/2017	Sexta-Feira	2,26%	503	188	153	0	844

14/10/2017	Sabado	0,95%	141	121	92	0	354
15/10/2017	Domingo	1,06%	153	134	107	0	394
16/10/2017	Segunda-Feira	2,85%	447	346	272	0	1.065
17/10/2017	Terça-Feira	3,10%	543	306	307	0	1.156
18/10/2017	Quarta-Feira	3,34%	632	325	290	0	1.247
19/10/2017	Quinta-Feira	2,92%	565	273	253	0	1.091
20/10/2017	Sexta-Feira	2,47%	491	250	179	1	921
21/10/2017	Sabado	1,56%	312	171	98	0	581
22/10/2017	Domingo	1,70%	297	184	154	0	635
23/10/2017	Segunda-Feira	4,24%	842	423	318	1	1.584
24/10/2017	Terça-Feira	2,89%	608	261	210	0	1.079
25/10/2017	Quarta-Feira	3,85%	707	359	370	3	1.439
26/10/2017	Quinta-Feira	2,06%	344	172	252	1	769
27/10/2017	Sexta-Feira	1,00%	175	91	107	0	373
28/10/2017	Sabado	0,87%	158	82	83	0	323
29/10/2017	Domingo	2,18%	415	232	165	0	812
30/10/2017	Segunda-Feira	5,05%	973	491	420	0	1.884
31/10/2017	Terça-Feira	4,10%	854	373	304	1	1.532
TOTAL		81,42%	15.293	8.207	6.884	11	30.395

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	18.415	1.824	16.591	15.293	1.062	14.231	236	92,18%	16.355	98,58%
Ginecologia	9.612	769	8.843	8.207	355	7.852	281	92,81%	8.562	96,82%
Pediatria	10.065	1.234	8.831	6.884	419	6.465	1.528	77,95%	7.303	82,70%
Pediatria Alto Risco	107	44	63	11	0	11	52	17,46%	11	17,46%
Total Geral	38.199	3.871	34.265	30.395	1.836	28.559	2.097	88,71%	32.231	94,06%

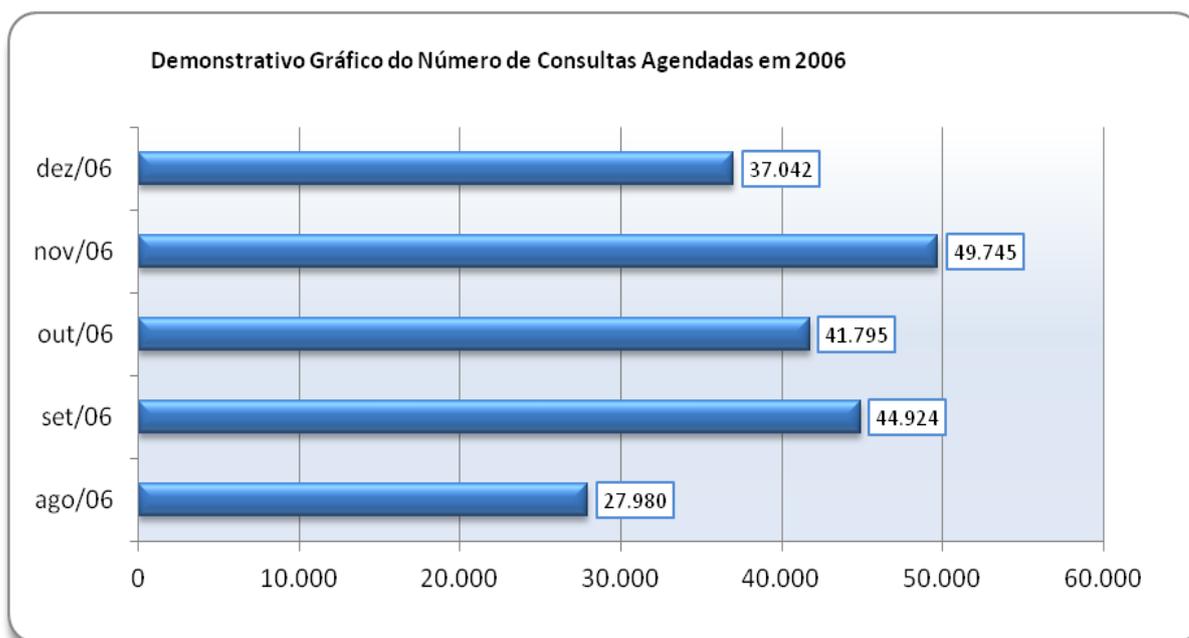
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Outubro/17 38.199 (trinta e oito mil cento e noventa e nove) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.871 (três mil oitocentos e setenta e um) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 28.559 (vinte e oito meio quinhentos e cinquenta e nove) vagas. Destas 1.836 (hum mil oitocentos e trinta e seis) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.097 (dois mil e noventa e sete) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 32.231 (trinta e dois mil duzentos e trinta e um) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 94,06% (noventa e quatro ponto seis 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

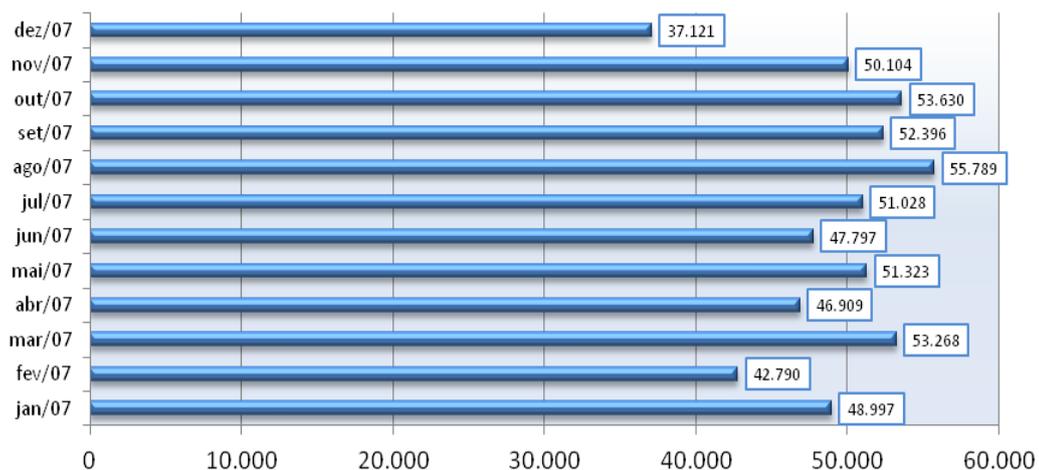


3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

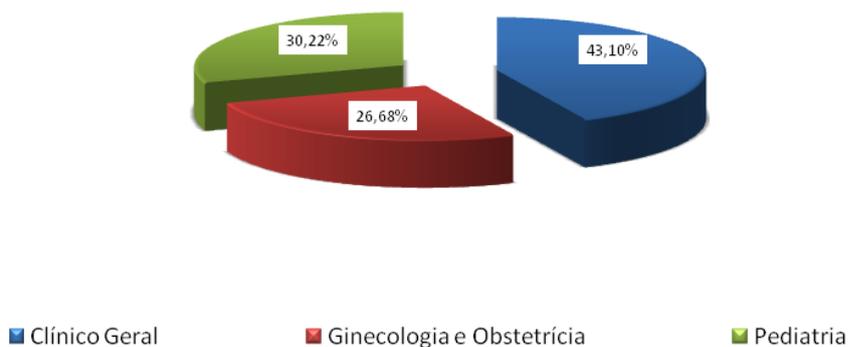
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268

2007	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



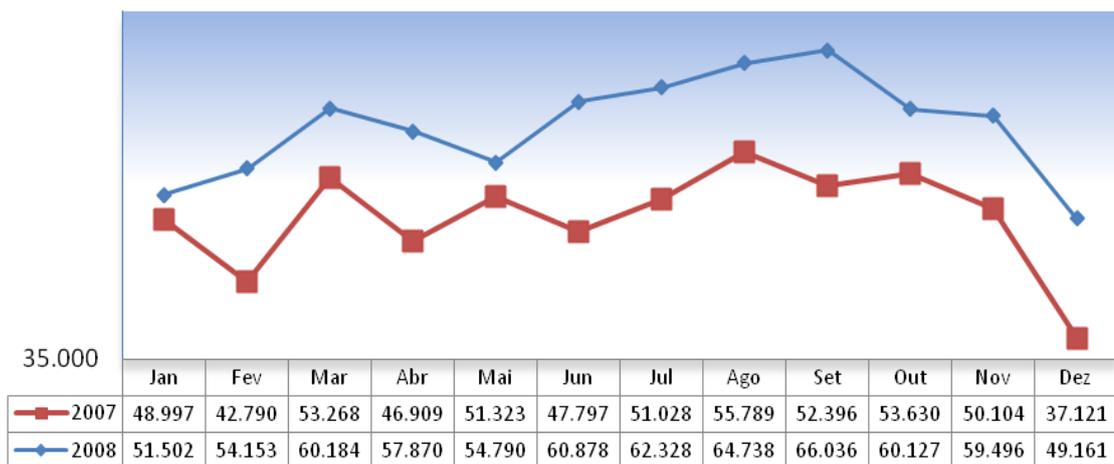
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



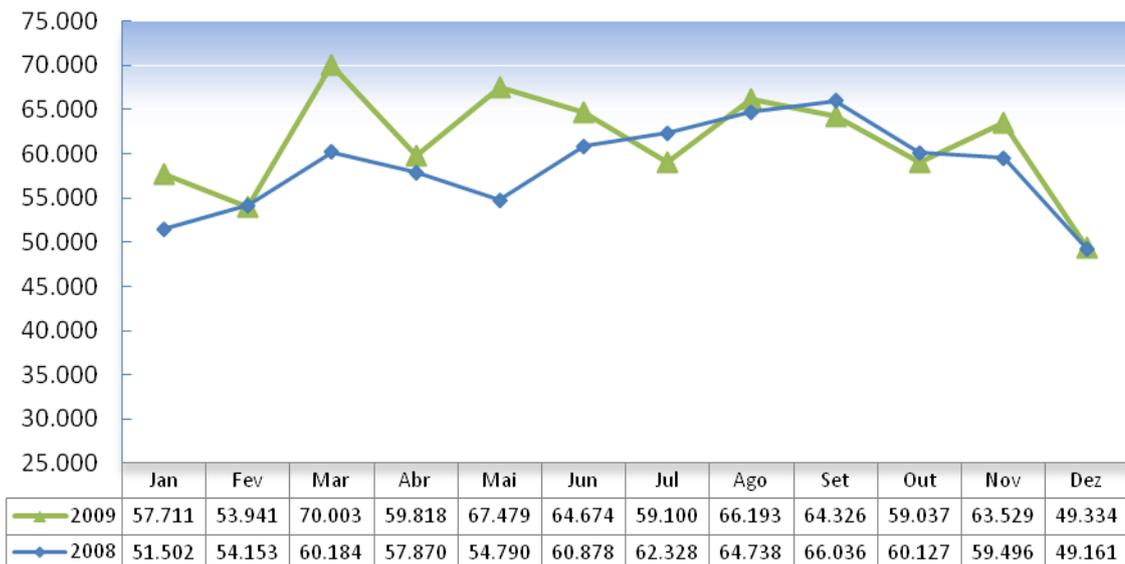
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008



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

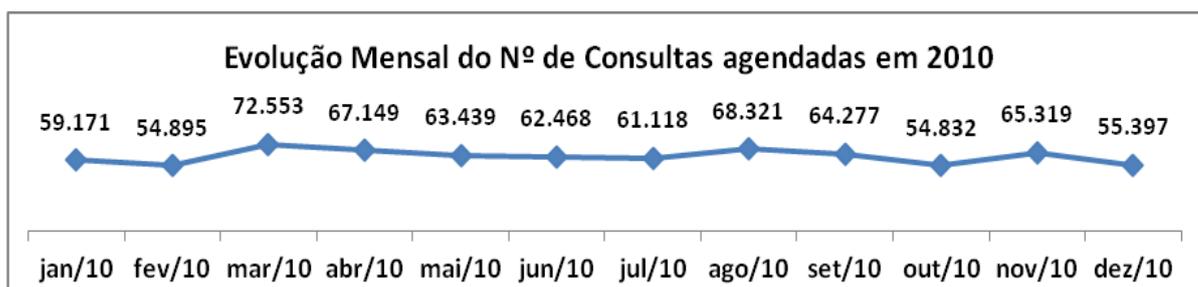
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479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



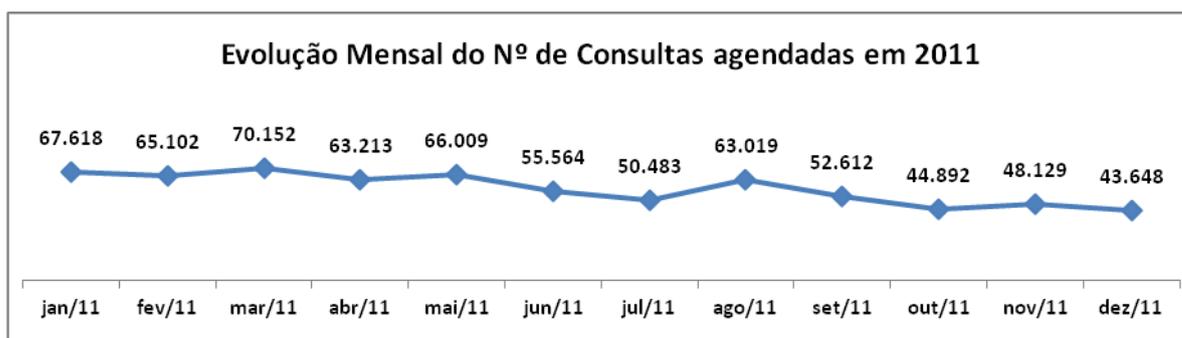
3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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



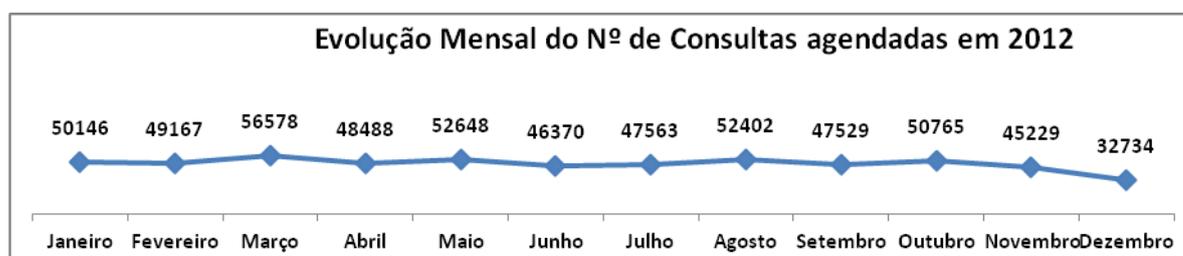
3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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.

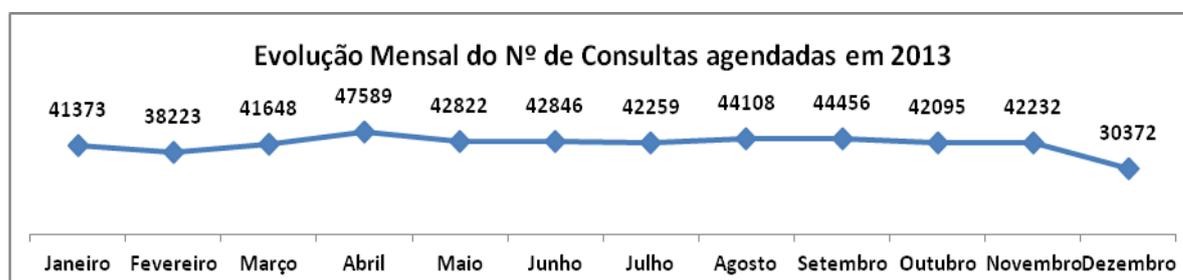
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Maiο	24.856	14.302	13.490	52.648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

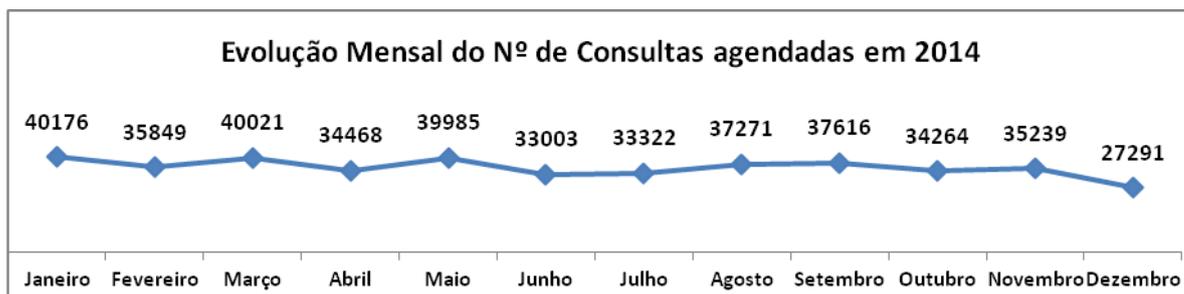
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Maiο	18.697	12.523	11.602	42.822

	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



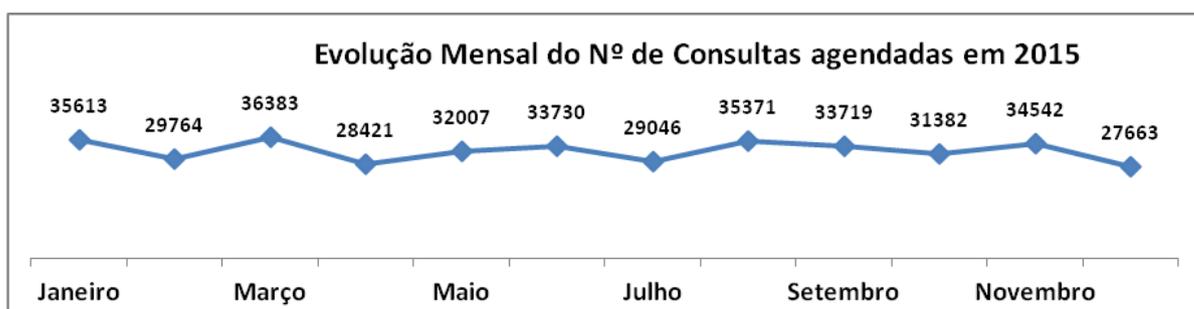
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

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



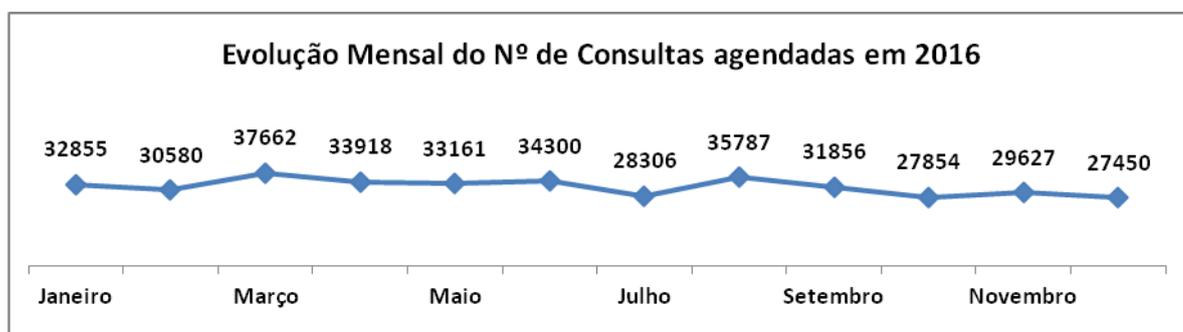
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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.

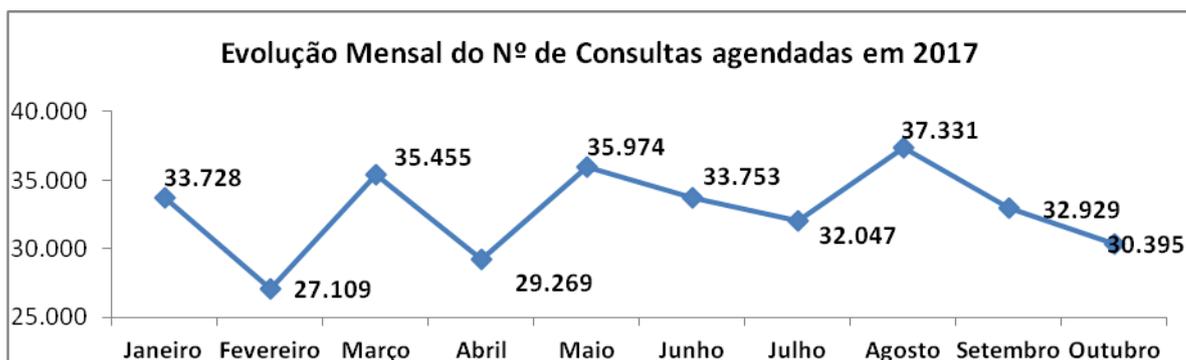
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maio	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977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



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	33.728
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	27.109
	Março	15.854	9.824	9.777	35.455
	Abril	13.390	8.018	7.861	29.269

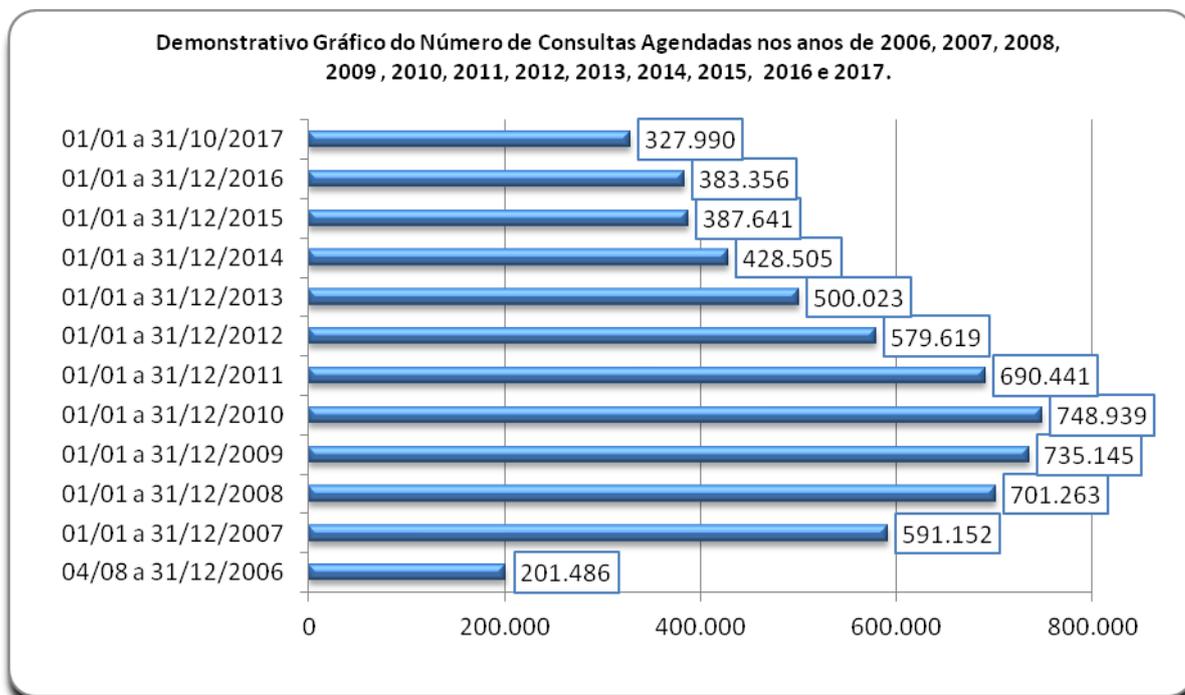
	Maio	18.543	8.895	8.536	35.974
	Junho	17.460	8.705	7.588	33.753
	Julho	16.242	8.664	7.141	32.047
	Agosto	19.533	9.774	8.024	37.331
	Setembro	17.454	8.204	7.271	32.929
	Outubro	15.293	8.207	6.895	30.395
	Total	160.024	88.421	79.545	327.990



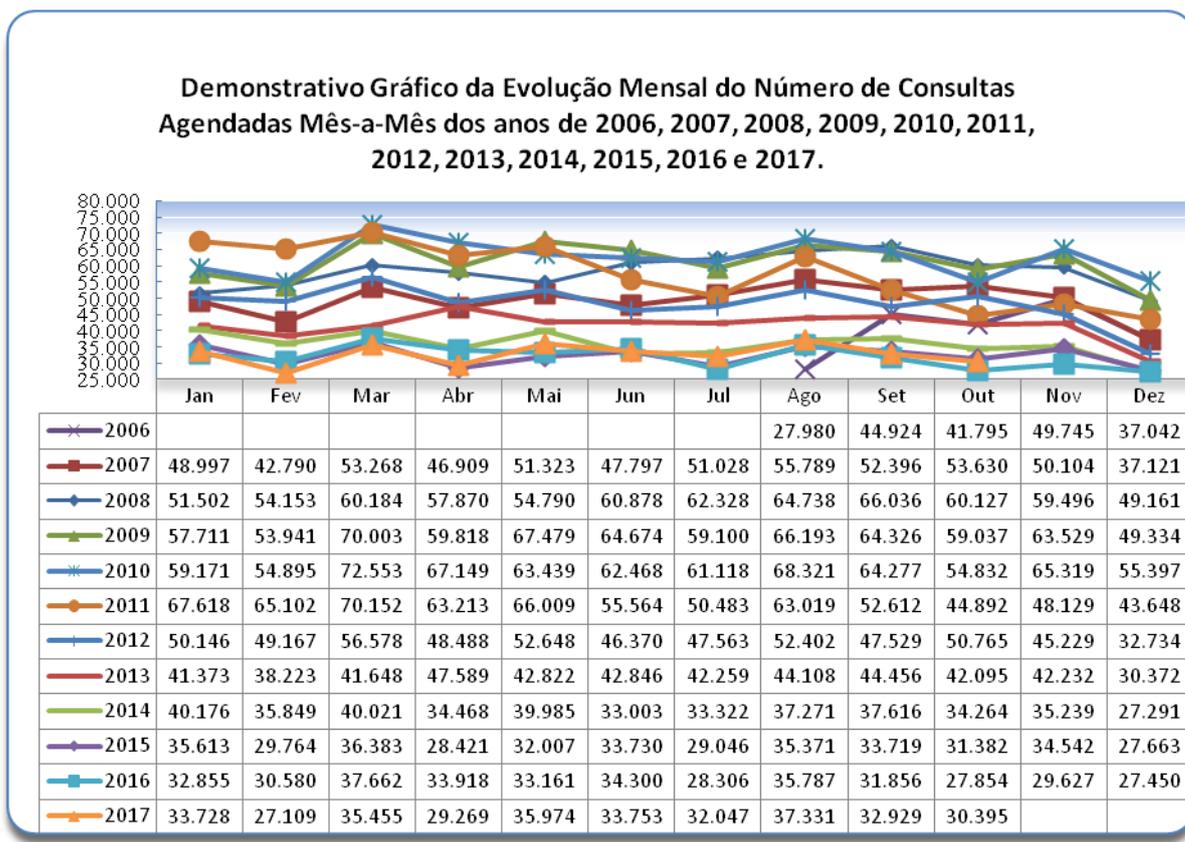
3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/10/2017	160.024	88.421	79.545	327.990

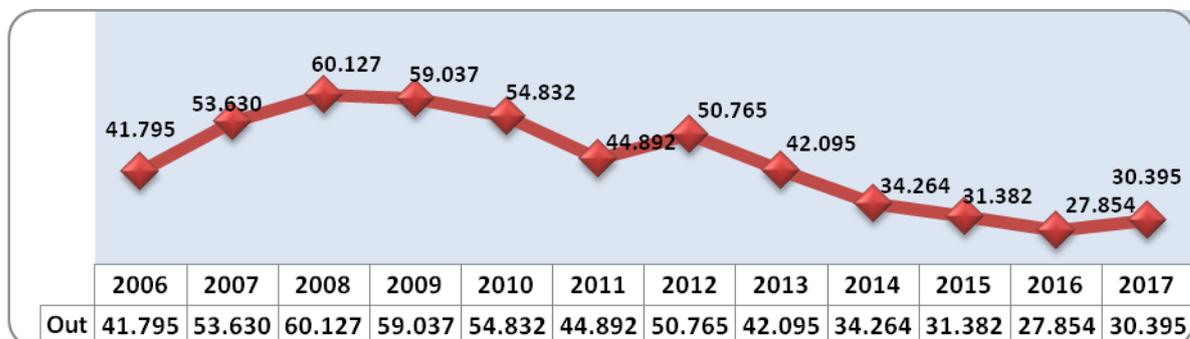
Total	2.914.866	1.693.292	1.667.402	6.275.560
--------------	------------------	------------------	------------------	------------------



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



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

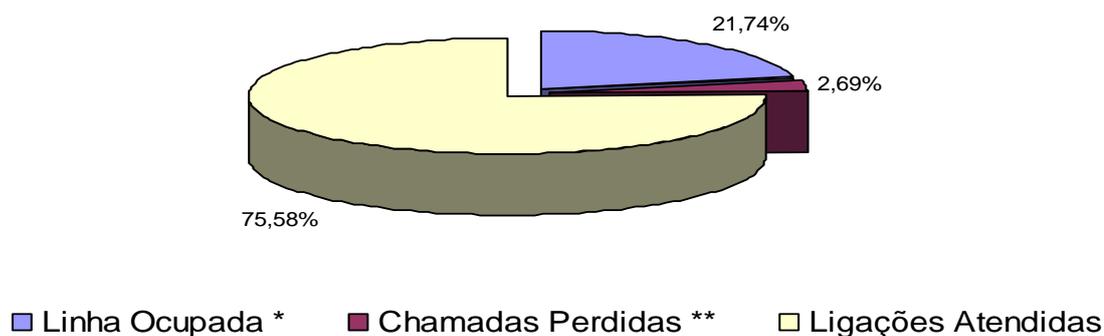


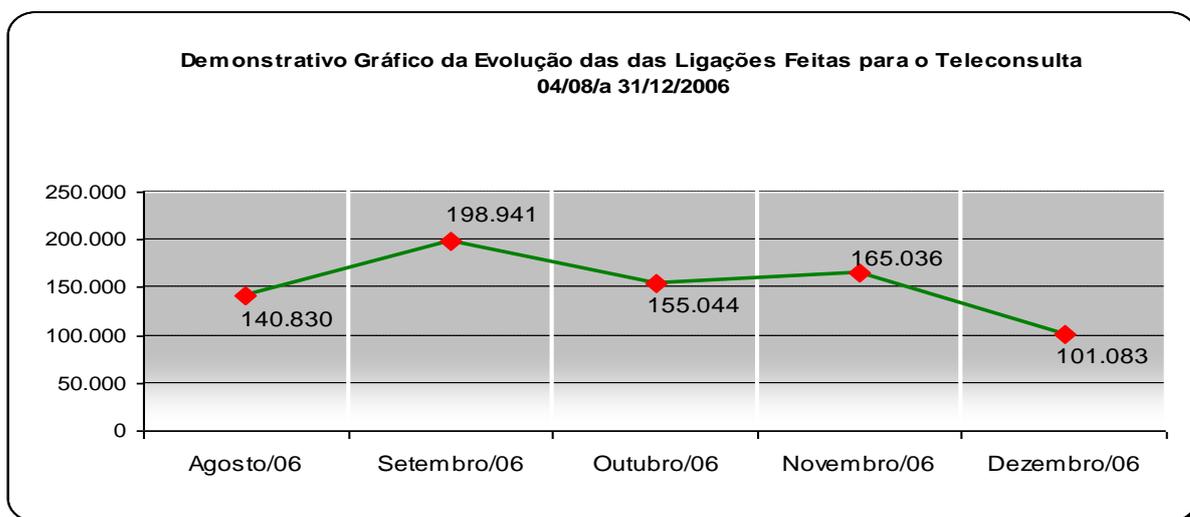
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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
	Maió	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

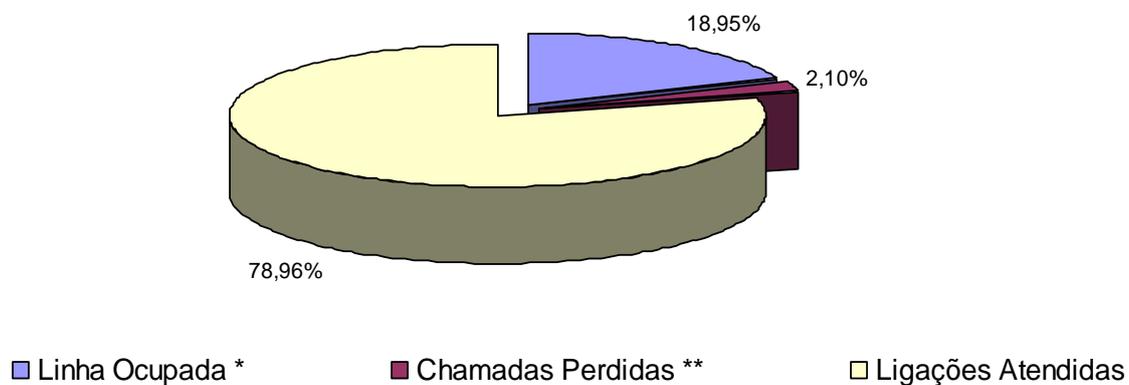
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

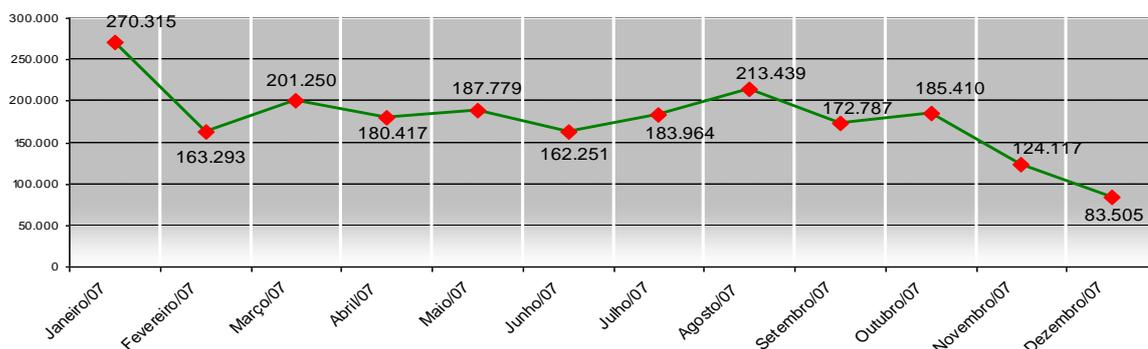
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** 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
	Maió	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

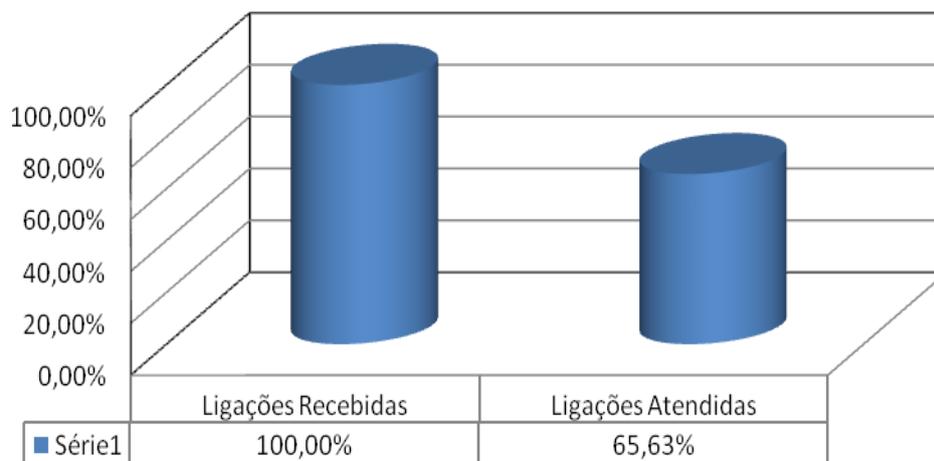
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** 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.

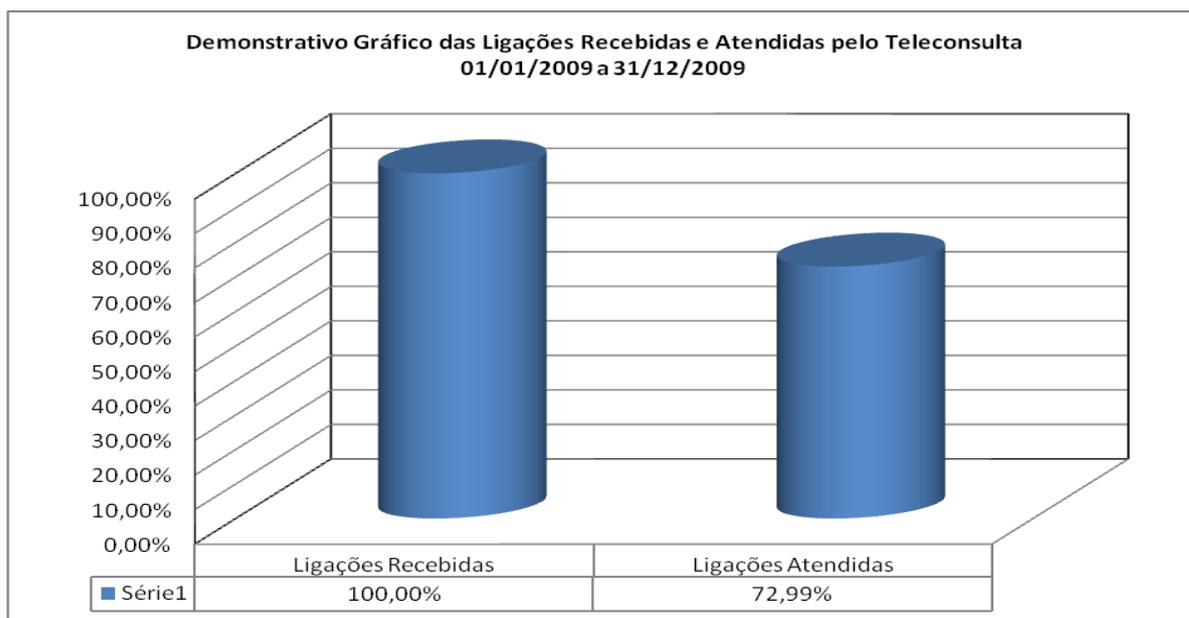
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274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

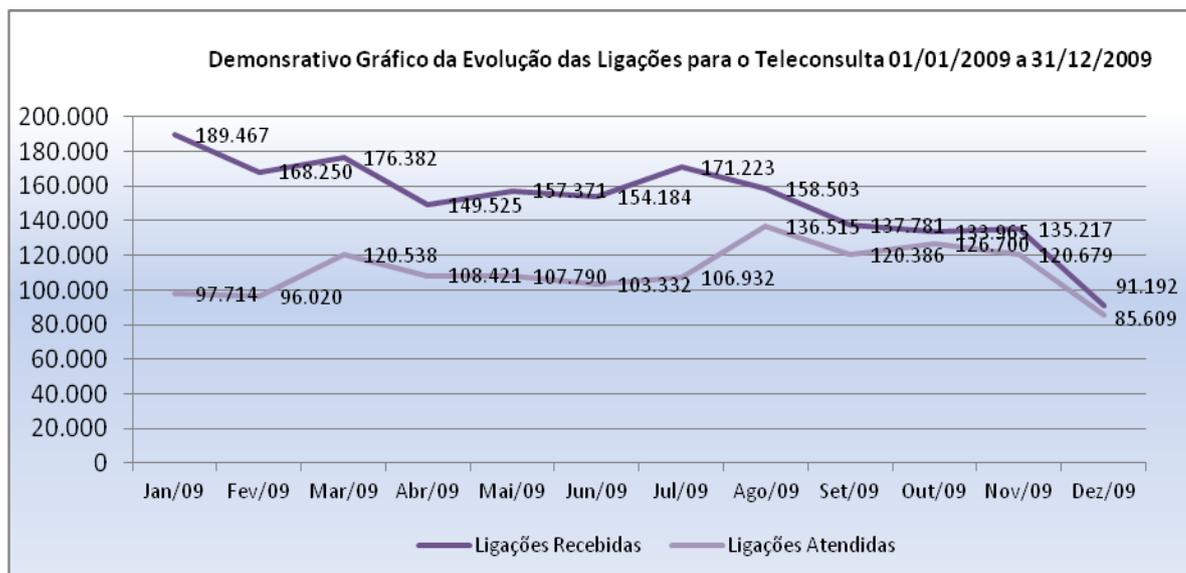
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

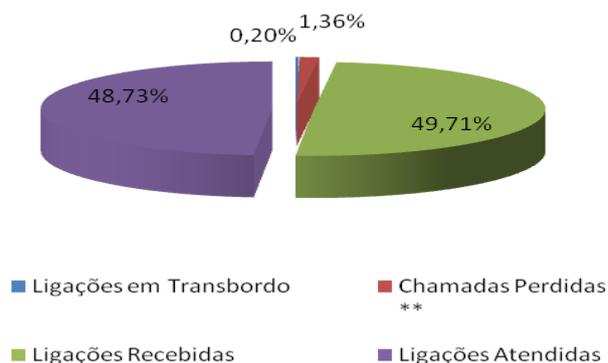
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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.

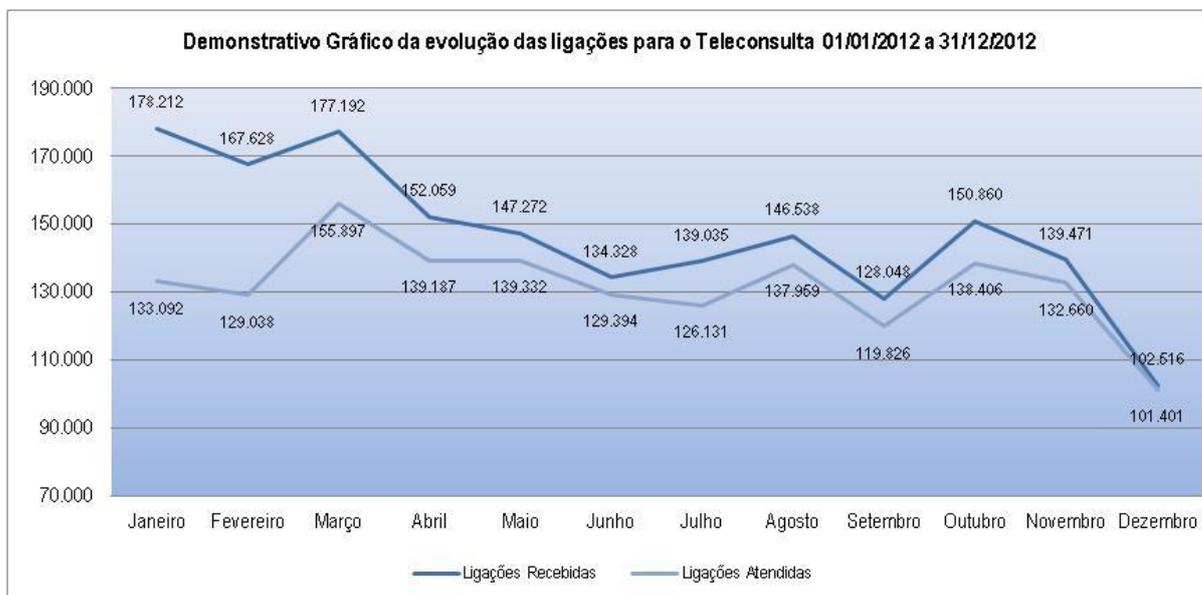
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328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

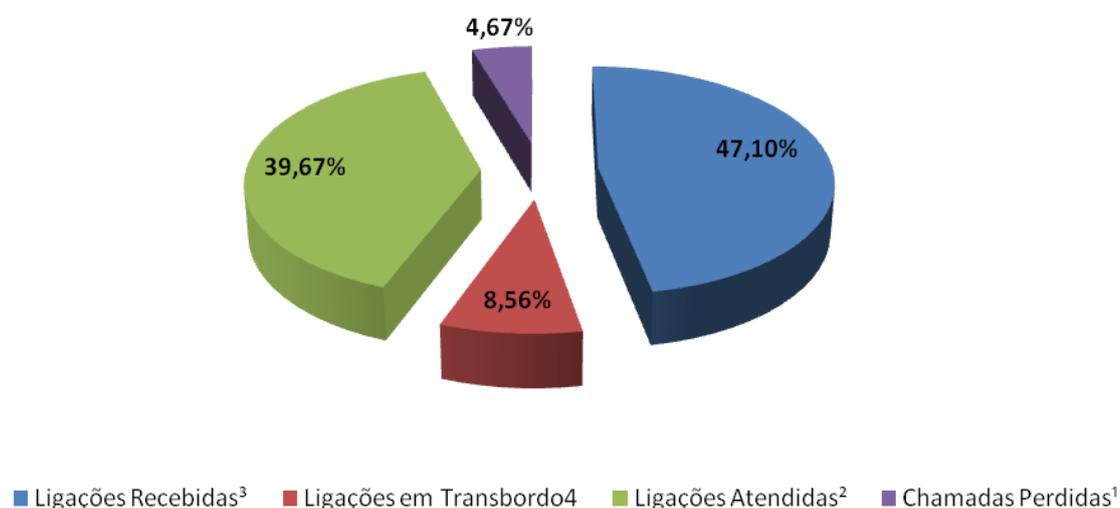
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

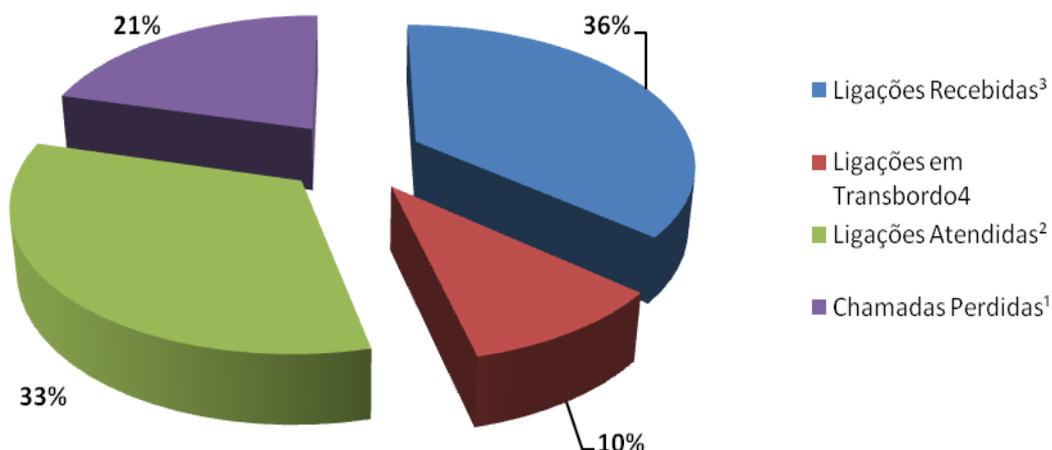


3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

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

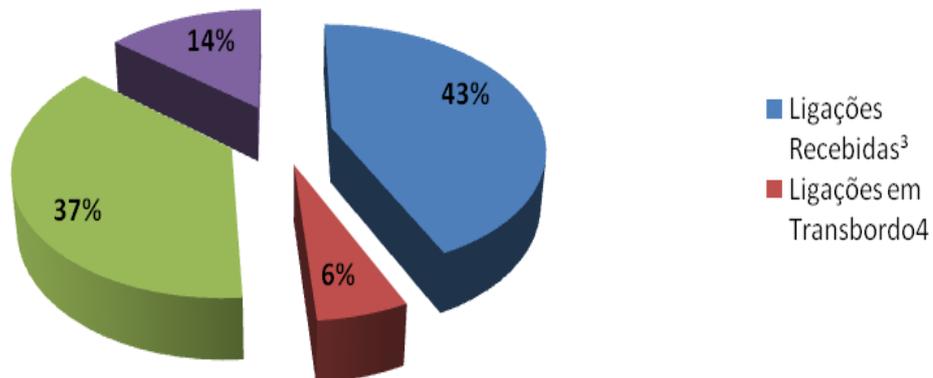


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

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

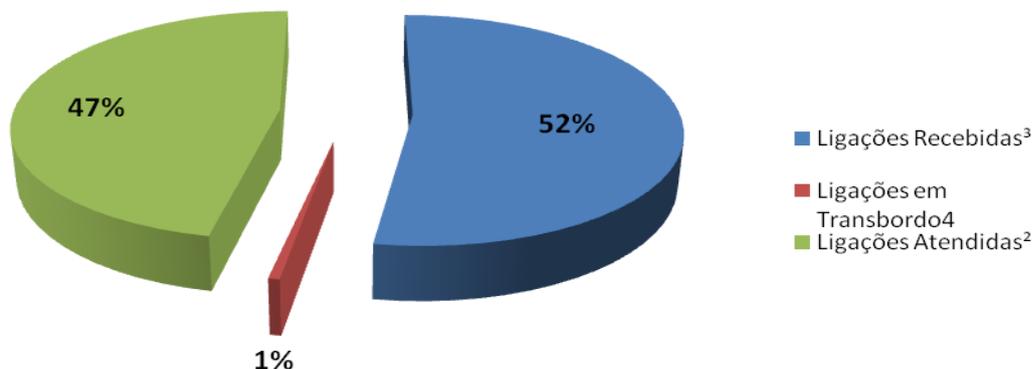


3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

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

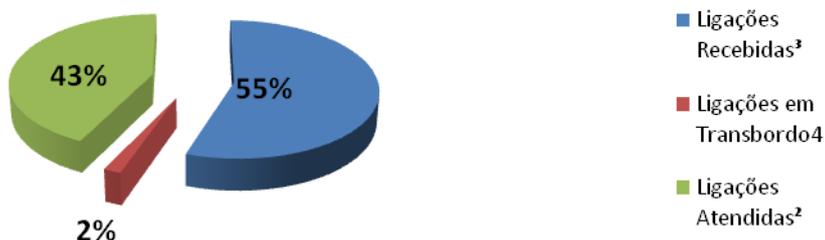
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2016



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	-
	Outubro	113.530	1.277	68.099	-
Total		1.112.512	35.470	861.859	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À OUTUBRO / 17

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



- No dia **02 de Outubro/17**, foi dada abertura da Semana da SIPAT – Semana Interna de Previsão de Acidentes de Trabalho, que em parceria com a Faculdade Estácio de Sá, PUC-GO e o 1º Batalhão do Corpo de bombeiros proporcionou aos colaboradores diversas atividades anti-stress, entrega de folderes educativos com orientações sobre ergonomia e ginástica laboral, aferição de pressão arterial, teste de glicemia e medidas antropométricas (IMC), além de palestras sobre alimentação saudável e primeiros socorros.



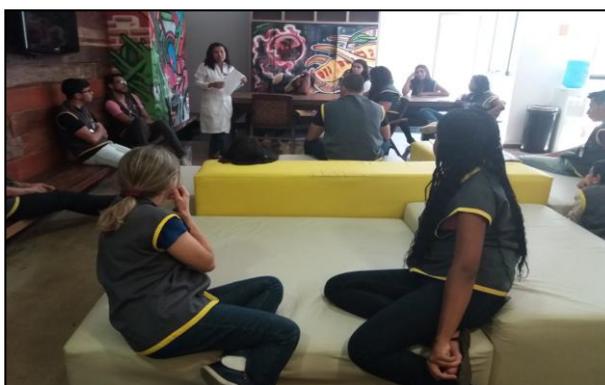
- No dia 27 de Outubro/17, foi realizada a manutenção dos jardins da Unidade.



- Em 03 de Outubro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Daniela Brenda Alves de Araujo. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Fabiana de Paula e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período compreendido entre o dia 18 e 25 de Setembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 5,20 minutos por ligação.
- No dia 05 de Outubro/17, a Sala de Situação registrou o recebimento de justificativa de ausência fora do prazo determinado pela Secretaria Municipal de Saúde, pelo Cais Finsocial.
- No dia 09 de Outubro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Jessica Taynara Dutra Brito. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período compreendido entre os dias 24 e 30 de Setembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,44 minutos por ligação.
- A empresa responsável pela manutenção de equipamentos, esteve na Unidade no dia 11 de Outubro/17, para realizar reparo no ar condicionado da Sala de Tecnologia.
- No dia 13 de Outubro/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 19 de Outubro, o total de 227 vagas.
- No dia 17 de Outubro/17, foi realizado o feedback com a Agente da Atendimento Amanda Cecilia dos Santos Araujo, referente ao atendimento de Consultas Especializadas do dia 04/10/2017.
- No dia 21 de Outubro/17, foi realizado a feedback com o Agente de Atendimento Maikon Douglas Felix Moreira. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade que compreende o período entre os dias 30 de Setembro e 07 de Outubro/17. O TMA do Agente de Atendimento foi de 3,58 minutos por ligação.
- No dia 25 de Outubro/17, A Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 31 de Outubro, total de 254 vagas.

Atividades da Sexta-Feira Informativa

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



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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	02 de Outubro - vespertino
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	03 de Outubro - vespertino
CS Criméia Leste	Carmen Olga Valdes Cabrera	7563	Pediatria	Grade Equivocada	03 de Outubro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	05 e 06 de Outubro

Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	13 de Outubro
CS Norte Ferroviário	Tânia Mara Lourenço	6798	Clínico Gera	Grade Equivocada	13 e 20 de Outubro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	16 de Outubro - vespertino
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	17 de Outubro - vespertino
CS Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico Geral	Motivo Falta	17 de Outubro

- 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 Outubro/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
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires de Paiva	39	80	74	Sistema Inoperante
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	39	80	70	Sistema Inoperante
Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	40	162	138	Aposentadoria
Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	40	162	82	Motivo De Falta
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Jose Gomes da Rocha Filho	40	80	40	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Jose Gomes da Rocha Filho	40	80	40	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo de Brito	40	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo de Brito	40	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo de Brito	40	60	45	Atestado Médico

Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Lorena Yoshie Gondo Ribeiro	40	80	60	Aposentadoria
Cais Candida de Moraes	Clinico Geral	Cláudia Cássia de Almeida	40	160	120	Motivo Pessoal
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio de Melo Anes Junior	40	64	24	Atestado Médico
Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Diolindo dos Santos Freire Neto	40	60	45	Atestado Médico
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	40	80	60	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Lucio Mauro Vasconcelos	40	80	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	40	63	47	Atestado Médico
Centro de Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	40	60	30	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	40	60	30	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	40	60	30	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	40	60	30	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	40	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	40	55	44	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	40	80	64	Atestado Médico
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	40	60	45	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	40	60	45	Unidade Em Reforma
Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Lorena Yoshie Gondo Ribeiro	41	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Jose Gomes da Rocha Filho	41	80	60	Motivo Pessoal
Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	41	162	122	Motivo De Falta
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negroto	41	60	48	Motivo De Falta
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	41	64	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	41	60	45	Atestado Médico
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	41	80	64	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo de Oliveira Gomes	41	76	56	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Santa Helena	Clinico Geral	Caritas de Oliveira	41	132	107	Atestado Médico
Cais Jardim Novo Mundo	Ginecologia	Benedito Monteiro de Queiroz Junior	41	56	46	Atestado Médico
Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	41	63	51	Atestado Médico
Centro de Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues dos Reis	41	80	0	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Augusto Cezar Rodrigues da Silva	41	80	40	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo de Oliveira Gomes	42	76	56	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	42	64	52	Grade Equivocada
Centro de Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose de Lima	42	130	104	Atestado Médico
Centro de Saúde Criméia Leste	Pediatria	Carmen Olga Valdes Cabrera	42	60	45	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	42	36	26	Atestado Médico
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Ginecologia	Christiane Caetano Lima Lopes Pontes	42	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina da Rocha Medeiros	42	65	39	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	42	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	42	65	39	Atestado Médico
Centro de Saúde Fama	Ginecologia	Rosa Maria Nascimento Goncalves	42	60	15	Atestado Médico
Centro de Saúde Fama	Ginecologia	Rosa Maria Nascimento Goncalves	42	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	42	60	30	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Maria Suely Gomes de Azara	42	80	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo de Freitas Negroto	42	60	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Jardim Balneário	Ginecologia	Wilson Rodrigues dos Santos	43	60	45	Atestado Médico

Meia Ponte						
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires de Paiva	43	80	60	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Claudio Raul Tavares	43	60	24	Atestado Médico
Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia da Silva	43	79	65	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	43	80	60	Motivo Pessoal
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Augusto Cezar Rodrigues da Silva	43	80	60	Sistema Inoperante
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	43	80	60	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	43	60	45	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo de Oliveira Gomes	44	76	40	Atestado Médico

4.1. Pontos Positivos

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

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

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário, 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 Outubro/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: Centro de Saúde Parque Amazonia, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo, CAIS Candida de Moraes, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Vila Mauá, Centro de Saúde Vila Moraes e Centro de Saúde Vila Canaã.

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				
OUTUBRO - 2017				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	5.057	2.381	327	6.881
Centro de Saúde Criméia Leste	4.727	2.929	510	7.134
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5.291	2.705	769	7.804
Centro de Saúde Fama	6.332	3.641	997	9.793
Centro de Saúde Vila Santa Helena	6.794	3.540	945	10.067
Ciams Urias Magalhães	5.650	2.808	968	8.416
Centro de Saúde Marinho Lemos	5.280	2.430	539	7.355
Centro de Saúde Vila Moraes	5.155	2.827	708	7.676
Centro de Saúde Conjunto Riviera	3.796	2.668	251	5.921
Centro de Saúde Água Branca	4.148	2.571	374	6.286
Cais Jardim Novo Mundo	6.500	3.183	1.091	9.427
CAIS Parque das Amendoeiras	4.804	2.868	560	7.267
Centro de Saúde Vila Regina	102	51	40	172
Centro de Saúde Vila Boa	6.106	2.889	777	8.623
Centro de Saúde Parque Anhanguera	5.837	3.082	732	8.512
Centro de Saúde Vila Mauá	5.898	2.549	759	8.230

Centro de Saúde Vila Canaã	6.622	3.538	874	9.872
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	5.188	2.756	846	7.822
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	6.935	3.698	1.139	10.502
Ciams Novo Horizonte	6.004	3.067	989	8.884
Cais Bairro Goiá	3.932	2.045	1.073	6.198
Centro de Saúde Jardim Guanabara	3.296	1.840	293	4.859
Cais Campinas	7.326	3.931	1.201	11.117
Ciams Jardim América	5.863	2.957	948	8.573
Centro de Saúde Vila Redenção	4.939	2.745	776	7.461
CAIS Chácara Do Governador	5.949	3.018	1.037	8.781
Centro de Saúde Parque Amazonia	5.772	3.148	866	8.496
Ciams Setor Pedro Ludovico	5.972	3.266	1.020	8.911
Centro de Saúde Vila União	5.718	2.637	826	8.196
Cais Vila Nova	5.395	2.897	612	7.838
Cais Finsocial	3.905	1.648	598	5.566
Centro de Saúde Vila Clemente	4.935	1.929	688	6.848
Cais Jardim Curitiba	14	4	6	22
Centro de Saúde Setor Perim	5.337	2.451	608	7.490
Centro de Saúde São Francisco	1.518	736	440	2.353
Centro de Saúde Maria Dilce	5.099	2.353	715	7.333
Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	6.269	3.831	969	9.874
Maternidade Dona Iris	9.754	5.449	1.836	14.787
CAIS Candida de Moraes	6.168	3.177	1.119	9.231
Centro de Saúde Itatiaia	9	4	4	17
Centro de Saúde Criméia Oeste	3.617	1.907	340	5.261
Total	19.147	10.687	5.077	29.580

- 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 Outubro /17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 31.661 (trinta e um mil seiscentos e sessenta e um).

Dos 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), 31.661 (trinta e um mil seiscentos e sessenta e um) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 54.932 (cinquenta e quatro mil novecentos e trinta e dois) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 34.226 (trinta e quatro mil duzentos e vinte seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 1.994 (hum mil novecentos e noventa e quatro) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Setembro/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 83.356 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e seis) para 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 35.197 (trinta e cinco mil cento e noventa e sete) para 31.661 (trinta e um mil seiscentos e sessenta e um).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

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

Descrição	Quantidade	Total	Percentual	
Trote	14	86593	0,02	%
Somente Informação	6.931	86593	8,00	%
Consulta Marcada com Sucesso	31.661	86593	36,56	%
Consulta Não Marcada	51	86593	0,06	%
Fora da Área de Abrangência	78	86593	0,09	%
Área de PSF	1.508	86593	1,74	%
Outras Unidades	7	86593	0,01	%
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	908	86593	1,05	%
Não há Vaga	34.226	86593	39,53	%
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	1.994	86593	2,30	%
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	253	86593	0,29	%
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	992	86593	1,15	%
Recusa da Unidade Oferecida	1.296	86593	1,50	%
Não gosta dos Profissionais	5	86593	0,01	%
Longe da Residência	294	86593	0,34	%

Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	48	86593	0,06	%
Recusa do Profissional	194	86593	0,22	%
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	2	86593	0,00	%
Prefere outro Profissional de Saúde	196	86593	0,23	%
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	675	86593	0,78	%
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	53	86593	0,06	%
Cancelamento de Consulta	3.091	86593	3,57	%
Outros	29	86593	0,03	%
Falta Dados Cadastrais	343	86593	0,40	%
Ligação Interrompida pelo Usuário	1.271	86593	1,47	%
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	133	86593	0,15	%
Não há Vaga (RETORNO)	340	86593	0,39	%

- **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 36.066 (trinta e seis mil e sessenta e seis) atendimentos foram qualificados, destes, 18.223 (dezoito mil duzentos e vinte e três) usuários foram atendidos, porém 5.143 (cinco mil cento e quarenta e três) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Setembro/17, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 28.862 (vinte e oito mil oitocentos e sessenta e dois) para 36.066 (trinta e seis mil e sessenta e seis), um acréscimo no número de usuários atendidos de 15.835 (quinze mil oitocentos e trinta e cinco) para 18.223 (dezoito mil duzentos e vinte e três) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 4.784 (quatro mil setecentos e oitenta e quatro) para 5.143 (cinco mil cento e quarenta e três).

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 Outubro/17, pode-se observar que das consultas agendadas, 17,26% (dezessete ponto vinte e seis) referiram ser portadores de diabetes, 13,98% (treze ponto noventa e oito) portadores de hipertensão e 68,76% (sessenta e oito ponto setenta e seis) 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 Outubro/17			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	15,02%	13,19%	71,79%
CAIS Candida de Moraes	14,40%	11,25%	74,35%
CAIS Chácara do Governador	14,78%	11,64%	73,58%
CAIS Finsocial	15,07%	12,42%	72,52%
CAIS Jardim Novo Mundo	17,05%	13,01%	69,95%
CAIS Parque das Amendoeiras	20,90%	18,07%	61,03%
CAIS Vila Nova	16,03%	11,70%	72,28%
Centro de Saúde Água Branca	19,38%	16,53%	64,09%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,62%	14,13%	68,25%
Centro de Saúde Criméia Leste	17,08%	14,89%	68,03%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	20,09%	16,87%	63,04%
Centro de Saúde Fama	15,14%	12,70%	72,16%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	16,73%	12,01%	71,26%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	13,97%	12,29%	73,74%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	16,52%	13,47%	70,01%
Centro de Saúde Parque Amazonia	16,63%	13,86%	69,51%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	14,81%	11,95%	73,25%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	17,25%	12,88%	69,88%

Centro De Saúde Setor Perim	16,63%	11,97%	71,40%
Centro de Saúde Vila Boa	17,30%	13,48%	69,21%
Centro de Saúde Vila Canaã	18,66%	14,42%	66,91%
Centro de Saúde Vila Clemente	19,15%	16,78%	64,07%
Centro de Saúde Vila Mauá	17,59%	14,36%	68,05%
Centro de Saúde Vila Moraes	19,94%	16,15%	63,91%
Centro de Saúde Vila União	16,33%	13,31%	70,36%
CIAMS Jardim América	28,57%	14,29%	57,14%
CIAMS Novo Horizonte	15,10%	10,68%	74,22%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	16,04%	13,75%	70,21%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	19,22%	15,09%	65,69%
Total	17,26%	13,98%	68,76%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Outubro/17 38.199 (trinta e oito mil cento e noventa e nove) vagas foram disponibilizadas, sendo que 30.395 (trinta mil trezentos e noventa e cinco) foram marcadas, 5.707 (cinco mil setecentos e sete) foram canceladas e 2.097 (dois mil 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	2.157	804	539	255	10	536	500	32	4	817	530	265	22
CAIS Candida De Moraes	1.497	980	858	119	3	184	163	21	0	333	279	42	12
CAIS Chácara Do Governador	988	513	437	68	8	475	417	54	4	0	0	0	0
Cais Finsocial	960	632	408	221	3	328	249	29	50	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	1.525	534	507	20	7	542	481	55	6	449	355	48	46
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.177	659	609	28	22	153	146	7	0	365	196	58	111
Cais Vila Nova	1.154	466	421	43	2	377	362	0	15	311	281	0	30
Centro De Saúde Água Branca	1.196	531	434	81	16	154	124	27	3	511	276	128	107

Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.352	748	649	69	30	0	0	0	0	604	145	122	337
Centro De Saúde Criméia Leste	1.044	545	456	86	3	269	174	82	13	230	167	47	16
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	1.217	967	893	63	11	0	0	0	0	250	195	29	26
Centro De Saúde Fama	865	279	250	27	2	389	345	40	4	197	148	30	19
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.125	565	524	40	1	319	257	59	3	241	205	18	18
Centro De Saúde Jardim Guanabara	344	180	131	47	2	0	0	0	0	164	14	0	150
Centro De Saúde Maria Dilce	421	0	0	0	0	370	307	39	24	51	0	51	0
Centro De Saúde Marinho Lemos	817	0	0	0	0	423	331	89	3	394	259	77	58
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.512	581	493	85	3	409	359	11	39	522	238	87	197
Centro De Saúde Parque Amazonia	1.992	1.235	1.214	0	21	308	266	41	1	449	391	28	30
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.671	664	257	403	4	256	211	39	6	751	534	156	61
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	979	575	516	52	7	71	0	71	0	333	264	64	5
Centro De Saúde Setor Perim	1.284	358	332	24	2	365	322	28	15	561	408	52	101
Centro De Saúde Vila Boa	1.216	292	270	17	5	403	354	39	10	521	408	61	52
Centro De Saúde Vila Canaã	1.166	643	564	72	7	201	163	21	17	322	228	38	56
Centro De Saúde Vila Clemente	671	274	249	18	7	397	345	37	15	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.468	689	601	85	3	405	335	67	3	374	324	26	24
Centro De Saúde Vila Moraes	900	637	571	60	6	163	127	33	3	100	77	0	23
Centro De Saúde Vila Santa Helena	530	0	0	0	0	167	145	15	7	363	279	48	36
Centro De Saúde Vila União	1.329	700	659	33	8	629	536	84	9	0	0	0	0
Ciams Jardim América	636	418	4	414	0	34	1	33	0	184	0	184	0
Ciams Novo Horizonte	1.316	620	487	124	9	409	380	11	18	287	276	0	11
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.040	1.301	1.069	212	20	481	465	11	5	258	225	29	4

Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	1.650	1.025	891	120	14	395	342	49	4	230	193	9	28
Total Geral	38.199	18.415	15.293	2.886	236	9.612	8.207	1.124	281	10.172	6.895	1.697	1.580

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Setembro/17, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 40.314 (quarenta mil trezentos e quatorze) para 38.199 (trinta e oito mil cento e noventa e nove), um decréscimo no número de consultas marcadas de 32.923 (trinta e dois mil novecentos e vinte e três) para 30.395 (trinta mil trezentos e noventa e cinco), um decréscimo no número de disponível de 2.497 (dois mil quatrocentos e noventa e sete) para 2.097 (dois mil e noventa e sete) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 4.823 (quatro mil oitocentos e vinte e três) 5.707 (cinco mil setecentos e sete).

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
	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%	
Outubro	18.415	15.293	2.886	236	18.179	83,05%	98,72%	
Total	60.197	52.280	7.124	793	59.404	86,85%	98,68%	

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%	
Outubro	9.612	8.207	1.124	281	9.331	85,38%	97,08%	
Total	30.135	26.185	3.000	950	29.185	86,89%	96,85%	

Pedriatria	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%	
Outubro	10.172	6.895	1.697	1.580	8.592	67,78%	84,47%	
Total	31.993	22.190	4.086	3.887	26.276	69,36%	82,13%	

Total Geral	122.325	100.655	14.210	5.630	114.865	82,28%	93,90%
--------------------	----------------	----------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Outubro/17 pode-se verificar 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 372 (trezentos e setenta e dois) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 02 (dois) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Outubro/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.965) e Jardim América (1.070).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	2
2	Albino Boa Ventura	63
3	Alphaville Residencial	10
4	Ana Moraes	1
5	Aruanã Parque	6
6	Bairro Água Branca	242
7	Bairro Alto da Glória	31
8	Bairro Anhanguera	64
9	Bairro Capuava	362
10	Bairro da Floresta	3
11	Bairro da Serrinha	28
12	Bairro dos Aeroviários	113
13	Bairro Feliz	40
14	Bairro Goiás	1
15	Bairro Industrial Mooca	37
16	Bairro Ipiranga	1
17	Bairro Jardim das Esmeraldas	64
18	Bairro Jardim Diamantina	104
19	Bairro Jardim Vitória	1
20	Bairro Nossa Senhora de Fátima	57
21	Bairro Nova Suíça	40
22	Bairro Res Funcionários Públicos	19
23	Bairro Rodoviário	76
24	Bairro Santa Genoveva	179
25	Bairro Santa Rita	241
26	Bairro São Carlos	61

27	Bairro São Francisco	2
28	Capuava Residencial Prive	2
29	Carolina Parque Extensão	90
30	Celina Park	42
31	Chacara Alto da Glória	4
32	Chácara Anhanguera	2
33	Chacara Buriti	1
34	Chacara de Recreio São Joaquim	34
35	Chácara do Governador	147
36	Chacara Elísio Campos	4
37	Chacara Goiás Park	8
38	Chacara Maria Dilce	1
39	Chacara Nossa Senhora da Piedade	2
40	Chacara Samambaia	16
41	Chacara Solange Parque	1
42	Cidade Jardim	535
43	Condominio Amin Camargo	2
44	Condomínio Anhanguera	47
45	Condomínio Cidade Universitária	6
46	Condomínio das Esmeraldas	1
47	Condominio Parque dos Cisnes	1
48	Conj. Brisas da Mata	1
49	Conjunto Anhanguera	12
50	Conjunto Aruanã I	52
51	Conjunto Aruanã II	39
52	Conjunto Caiçara	70
53	Conjunto Castelo Branco	74
54	Conjunto Fabiana	37
55	Conjunto Guadalajara	21
56	Conjunto Morada Nova	32
57	Conjunto Primavera	1
58	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	86
59	Conjunto Residencial Padre Pelagio	3
60	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	14
61	Conjunto Residencial Rodoviário	14
62	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	6
63	Conjunto Riviera	165
64	Conjunto Vera Cruz	3
65	Conjunto Vila Isabel	6
66	Curitiba II	1
67	Esplanada do Anicuns	48

68	Faiçallville	412
69	Fonte das Águas	17
70	Goiânia 2	99
71	Grajaú	80
72	Granja Cruzeiro do Sul	100
73	Jardim Atlântico	161
74	Jardim Alpha Ville	1
75	Jardim América	1.070
76	Jardim Ana Lúcia	108
77	Jardim Atenas	3
78	Jardim Balneário Meia Ponte	950
79	Jardim Bela Vista	129
80	Jardim Belvedere	1
81	Jardim Bom Jesus	2
82	Jardim Bonanza	31
83	Jardim Brasil	159
84	Jardim Colorado	1
85	Jardim Curitiba	4
86	Jardim da Luz	83
87	Jardim das Hortências	1
88	Jardim das Oliveiras	32
89	Jardim das Rosas	65
90	JARDIM DO CERRADO 1	1
91	JARDIM DO CERRADO 2	32
92	JARDIM DO CERRADO 3	31
93	JARDIM DO CERRADO 4	3
94	JARDIM DO CERRADO 6	27
95	JARDIM DO CERRADO 7	37
96	Jardim Dom Fernando I	14
97	Jardim Eli Forte	13
98	Jardim Eli Forte - Complemento	1
99	Jardim Europa	521
100	Jardim Fonte Nova	12
101	Jardim Goiás	227
102	Jardim Guanabara	25
103	Jardim Guanabara II	4
104	Jardim Guanabara IV	20
105	Jardim Ipê	15
106	Jardim Leblon	4
107	Jardim Leblon II	5
108	Jardim Madri	1

109	Jardim Mariliza	1
110	Jardim Moema	1
111	Jardim Nova Esperança	957
112	Jardim Novo Mundo	1.965
113	Jardim Novo Mundo II	30
114	Jardim Oliveiras	2
115	Jardim Paris	1
116	Jardim Petrópolis	64
117	Jardim Planalto	142
118	Jardim Presidente	309
119	Jardim Presidente Extensão	2
120	Jardim Santa Cecília	3
121	Jardim Santo Antônio	83
122	Jardim Sonia Maria	16
123	Jardim Tancredo Neves	49
124	Jardim Vila Boa	388
125	Jardim Xavier	23
126	Jardins Lisboa	2
127	Jd Gramado	22
128	Jd Itaipu I	3
129	Jd. Ipanema	21
130	Lorena Parque	2
131	Loteamento Areião I	22
132	Loteamento Carolina Parque	214
133	Loteamento Grande Retiro	1
134	Loteamento Manso Pereira	2
135	Loteamento Portal do Sol I	1
136	Loteamento Solange Park - Complemento	3
137	Loteamento Tropical Verde	32
138	Loteamento Village Veneza	10
139	Mansões Goiânia	20
140	Nova Vila	92
141	OUTROS MUNICÍPIOS	11
142	Panorama Park	30
143	Parque Tremendão (Novo)	1
144	Parque Acalanto	10
145	Parque Amazônia	988
146	Parque Anhanguera	174
147	Parque Anhanguera II	344
148	Parque Atheneu	1
149	Parque Balneário	22

150	Parque Buriti	1
151	Parque das Flores Complemento	4
152	Parque das Laranjeiras	42
153	Parque das Laranjeiras Acrécimo	2
154	Parque das Nações	32
155	Parque das Paneiras	1
156	Parque das Paneiras II Etapa	1
157	Parque Eldorado Oeste	128
158	Parque Industrial de Goiânia	79
159	Parque Industrial João Braz	753
160	Parque Industrial João Braz II	3
161	Parque Oeste Industrial	206
162	Parque Paraíso	38
163	Parque Santa Cruz	296
164	Parque Santa Rita	10
165	Privê Atlântico	2
166	Recanto do Bosque	23
167	Recreio Panorama	5
168	Res Beatriz Nascimento	41
169	Res Bertim Belchior	58
170	Res Gardênia	26
171	Res Village Santa Rita V	1
172	Res Village Santa Rita VI	2
173	Res Village Santa Rita VII	5
174	Res. Buena Vista	10
175	Res. Morumbi	8
176	Residencial Eldorado	75
177	Residencial Itapuã	2
178	Residencial Kátia	34
179	Residencial Portinari	1
180	Residencial Aldeia do Vale	2
181	Residencial Anglo	3
182	Residencial Aquarius	17
183	Residencial Aruanã	10
184	Residencial Balneário	10
185	Residencial Brisas da Mata	82
186	Residencial Campus Dourados	43
187	Residencial Canadá	83
188	Residencial Carla Cristina	20
189	Residencial Centerville	37
190	Residencial Cid Verde	1

191	Residencial Clea Borges	4
192	Residencial das Acácias	26
193	Residencial Della Pena	2
194	Residencial Eli Forte	63
195	Residencial Eli Forte - Extensão	3
196	Residencial Elza Fronza	15
197	Residencial Flamingo	17
198	Residencial Forte Ville - Extensão	1
199	Residencial Forteville	1
200	Residencial Goyaz Park	15
201	Residencial Granville	2
202	Residencial Guarema	9
203	Residencial Hugo Moraes	60
204	Residencial Humaita	4
205	Residencial Itaipu	4
206	Residencial Itália	12
207	Residencial Itamaraca	119
208	Residencial Jardins Florença	3
209	Residencial José Viandeli	5
210	Residencial Licardino Ney	64
211	Residencial London Park	18
212	Residencial Luci Pinheiro	2
213	Residencial Moinho dos Ventos	78
214	Residencial Monte Carlo	46
215	Residencial Monte Verde	1
216	Residencial Noroeste	1
217	Residencial Park Solar	31
218	Residencial Parque das Flores	127
219	Residencial Parque Flamboyant	74
220	Residencial Parque Oeste	3
221	Residencial Paulo Estrela	28
222	Residencial Petrópolis	27
223	Residencial Porto Seguro	6
224	Residencial Português	12
225	Residencial Privê Itanhangá	23
226	Residencial Real Conquista	64
227	Residencial Rio Verde	28
228	Residencial São Marcos	82
229	Residencial Serra Azul	133
230	Residencial Sevilha	4
231	Residencial Solar Bouganville	41

232	Residencial Solar Vile	177
233	Residencial Sonho Verde	31
234	Residencial Sonho Verde Complemento	13
235	Residencial Talism	21
236	Residencial Village Santa Rita I	1
237	Residencial Village Santa Rita III	3
238	Residencial Village Santa Rita IV	21
239	Setor Aeroporto	103
240	Setor Barra da Tijuca	33
241	Setor Bela Vista	86
242	Setor Bueno	212
243	Setor Campinas	387
244	Setor Candida de Moraes	167
245	Setor Central	464
246	Setor Centro Oeste	269
247	Setor Coimbra	158
248	Setor Criméia Leste	338
249	Setor dos Funcionários	173
250	Setor Empresarial	1
251	Setor Estrela Dalva	1
252	Setor Garavelo B	42
253	Setor Gentil Meireles	100
254	Setor Jaó	38
255	Setor Leste Universitário	151
256	Setor Leste Vila Nova	571
257	Setor Marabá	33
258	Setor Marechal Rondon	63
259	Setor Marista	41
260	Setor Morada do Sol	2
261	Setor Moraes	98
262	Setor Negrão de Lima	336
263	Setor Noroeste	22
264	Setor Norte Ferroviário	209
265	Setor Norte Ferroviário II	41
266	Setor Novo Planalto	28
267	Setor Oeste	85
268	Setor OrientVille	1
269	Setor Pedro Ludovico	870
270	Setor Perim	215
271	Setor Perim Continuação	1
272	Setor Progresso	195

273	Setor Recanto das Minas Gerais	71
274	Setor Rio Formoso	221
275	Setor Santos Dumont	117
276	Setor São José	390
277	Setor Sevene	52
278	Setor Sol Nascente	26
279	Setor Sudoeste	468
280	Setor Sul	87
281	Setor Três Marias	36
282	Setor Ulisses Guimarães	9
283	Setor União	203
284	Setor Urias Magalhães	487
285	Setor Urias Magalhães II	51
286	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	14
287	Sítio de Recreio Pindorama	3
288	Sítio Ipê	10
289	Sítio Recreio Caraíba	1
290	Sítio Recreio Mansões do Campus	35
291	SÍTIO SÃO JOSE	1
292	Solange Park I	186
293	Solange Park II	74
294	Solange Park III	49
295	Vera Cruz I	5
296	Vera Cruz II	44
297	Vereda dos Buritis	129
298	Vila Abajá	118
299	Vila Adélia	58
300	Vila Adélia II	26
301	Vila Aguiar	7
302	Vila Alpes	70
303	Vila Alto da Glória	63
304	Vila Alvorada	77
305	Vila Americano do Brasil	24
306	Vila Anchieta	15
307	Vila Aurora	78
308	Vila Aurora Oeste	29
309	Vila Bandeirantes	111
310	Vila Bela	21
311	Vila Bethel	24
312	Vila Boa Sorte	13
313	Vila Canaã	35

314	Vila Clemente	38
315	Vila Colemar Natal e Silva	13
316	Vila Concórdia	50
317	Vila Coronel Cosme	16
318	Vila Cristina	75
319	Vila Cristina Continuação	14
320	Vila Divino Pai Eterno	1
321	Vila Fernandes	1
322	Vila Finsocial	3
323	Vila Fróes	59
324	Vila Irany	61
325	Vila Isaura	112
326	Vila Itatiaia	2
327	Vila Jacar	6
328	Vila Jaraguá	48
329	Vila Jardim Pompéia	23
330	Vila Jardim Vitória	84
331	Vila João Vaz	212
332	Vila Legionárias	29
333	Vila Luciana	27
334	Vila Lucy	74
335	Vila Maria Dilce	111
336	Vila Maria José	11
337	Vila Maria Luiza	145
338	Vila Mauá	152
339	Vila Megale	26
340	Vila Monticelli	149
341	Vila Mooca	8
342	Vila Mooca - Complemento	2
343	Vila Morais	213
344	Vila Nova Canaã	45
345	Vila Novo Horizonte	317
346	Vila Oswaldo Rosa	6
347	Vila Paraíso	56
348	Vila Parque Santa Maria	43
349	Vila Perdiz	25
350	Vila Redenção	230
351	Vila Regina	7
352	Vila Resende	46
353	Vila Romana	54
354	Vila Rosa	124

355	Vila Santa Efigenia	5
356	Vila Santa Helena	375
357	Vila Santa Isabel	33
358	Vila Santa Rita	98
359	Vila Santa Tereza	33
360	Vila Santana	44
361	Vila Santo Afonso	10
362	Vila São Francisco	47
363	Vila São João	12
364	Vila São José	3
365	Vila São José - Complemento	5
366	Vila São José - Extensão	16
367	Vila São Paulo	56
368	Vila Teofilo Neto	4
369	Vila Vera Cruz	18
370	Vila Viana	71
371	Vila Viandeli	2
372	Vilage Maringá	6
Total		30.395

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

No mês de Outubro/17 a Agente de Atendimento **Francielly Santana Dantas** bateu o recorde no agendamento de consultas com 689 seiscientos e oitenta e nove) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Outubro/17		
	Agente	Total
1	Adama da Silva Faria	398
2	Alcione Martins da Silva Santos	196
3	Alexandra de Moraes Freitas	139
4	Alexandre Yury de Oliveira	335
5	Aline Fernandes de Castro	131
6	Almir Macedo de Sousa Junior	239
7	Amanda Cecilia dos Santos Araujo	196
8	Amanda Costa de Azevedo	287
9	Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	404
10	Ana Paula Bernardino Pereira	38

11	Ananda Karoline de Jesus Bueno	297
12	Andrew Batista da Assunção	183
13	Angélica Neves da Silva	1.659
14	Angelita Sandra dos Santos	638
15	Antônio Junior da Conceição Ribeiro	345
16	Ariany Lara de Castro Marques	296
17	Arthur Luis Costa Tristão	145
18	Augusto Pereira Gonçalves Lopes	196
19	Beatriz Viana Ribeiro	627
20	Bianca Geaninny Padua Ferreira	275
21	Bianca Rodrigues Da Silva	421
22	Bruno Gurgel	1
23	Claudio Henrique Santos Batista	488
24	Cleuma Rodrigues Vieira	309
25	Cristina Evaristo Alves	384
26	Daniel Moreira Lourenço	90
27	Daniela Brenda Alves De Araujo	57
28	Danielle Cristine Alves Dos Santos	68
29	Danillo de Castro Barreto Lourenço	336
30	Danilo Armando de Lima Silva	263
31	David Amaral Feliciano	361
32	Debora Tavares de Souza	315
33	Deyse Pereira Garcia	284
34	Domingas Generosa da Costa	226
35	Donizeth Alves Neto Junior	236
36	Douglas Batista do Nascimento	478
37	Eduardo Rodrigues Dourado	7
38	Elaine De Fatima Silva	361
39	Elisangela Teles Delfino	346
40	Eva Carine Pereira Galvao	219
41	Fabio Vaz Pereira Filho	295
42	Fatima Regina Perri	168
43	Felipe Henrique Costa	292

44	Francielly Santana Dantas	689
45	Gabriela Lemos Medeiros dos Santos	317
46	Giovanna Moreira Miguel	77
47	Giselle Barbosa da Silva	345
48	Glauco Pereira Lopes	214
49	Greice Kelly de Oliveira Sousa	411
50	Helena dos Santos Silva	227
51	Ianka Mendes Block Medeiros	399
52	Isabella Patricia Galvão Barbosa	269
53	Jaqueline Borges de Moraes	427
54	Jessica Taynara Dutra Brito	329
55	Jordana Pereira Da Silva	366
56	Keila da Silva Ramos	371
57	Lais Elizabeth Silva Santana	437
58	Leticia Canto Azevedo	260
59	Lorena Lima Saraiva	142
60	Lorrayne Nunes de Santana	242
61	Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	43
62	Maikon Douglas Felix Moreira	356
63	Mara Celia dos Santos	455
64	Marcos Vinicius Alves	7
65	Maria Vitoria Silva Gouveia	104
66	Max Miller Borba Papalardo	310
67	Maysa Afonso da Silva Vaz	57
68	Mirian Ferreira Silva	347
69	Naena Fernandes dos Santos	291
70	Naiara Mendes Braga Faria	296
71	Net Consulta	4.304
72	Pedro Augusto Lima Rabelo	380
73	Railson da Silva Santos	463
74	Regina Celestino Santana	970
75	Ronhanny Patrik Bueno de Abreu	16
76	Rozely Filomena Diniz Garcia	423

77	Sebastiana Gomes de Oliveira Neta	242
78	Sônia Aparecida Silva Queiroz	342
79	Tadeu Silva Sousa	293
80	Tania Gomes dos Santos	323
81	Tatiane Lenes	4
82	Tatiane Oliveira Lima	357
83	Tatiany Souza Oliveira	93
84	Thais Silva De Paula	413
85	Thayanne Gabrielle de Santana Oliveira	59
86	Thaynara Rodrigues da Silva	365
87	Wellington de Souza Vidal	347
88	Wellytonn Carlos Ribeiro da Silva Ledhux	184
	Total	30.395

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 OUTUBRO / 17						
Unidade de Saúde		Prioridade				Total
		0	1	2	3	
1	Cais Bairro Goiá	43	366	366	794	1.569
2	Cais Candida de Moraes	14	370	382	534	1.300
3	Cais Chácara do Governador	30	233	207	384	854
4	Cais Finsocial	11	136	151	359	657
5	Cais Jardim Novo Mundo	31	304	335	673	1.343
6	Cais Parque das Amendoeiras	71	186	196	498	951
7	Cais Vila Nova	65	300	224	475	1.064
8	Centro de Saúde Água Branca	54	165	179	436	834
9	Centro de Saúde Conjunto Riviera	79	175	170	370	794
10	Centro de Saúde Criméia Leste	39	158	161	439	797

11	Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	33	206	225	624	1.088
12	Centro de Saúde Fama	22	187	192	342	743
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	36	176	196	578	986
14	Centro de Saúde Jardim Guanabara	2	30	29	84	145
15	Centro de Saúde Maria Dilce	13	68	73	153	307
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	58	161	128	243	590
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	44	308	292	446	1.090
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	76	443	434	918	1.871
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	45	214	212	531	1.002
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	17	170	166	427	780
21	Centro de Saúde Setor Perim	57	239	258	508	1.062
22	Centro de Saúde Vila Boa	63	217	235	517	1.032
23	Centro de Saúde Vila Canaã	36	226	247	446	955
24	Centro de Saúde Vila Clemente	28	134	154	278	594
25	Centro de Saúde Vila Mauá	46	299	298	617	1.260
26	Centro de Saúde Vila Moraes	36	174	167	398	775
27	Centro de Saúde Vila Santa Helena	19	76	99	230	424
28	Centro de Saúde Vila União	42	301	307	545	1.195
29	Ciams Jardim América	4	0	1	0	5
30	Ciams Novo Horizonte	49	249	250	595	1.143
31	Ciams Setor Pedro Ludovico	68	423	395	873	1.759
32	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	65	301	289	771	1.426
	Total	1.296	6.995	7.018	15.086	30.395

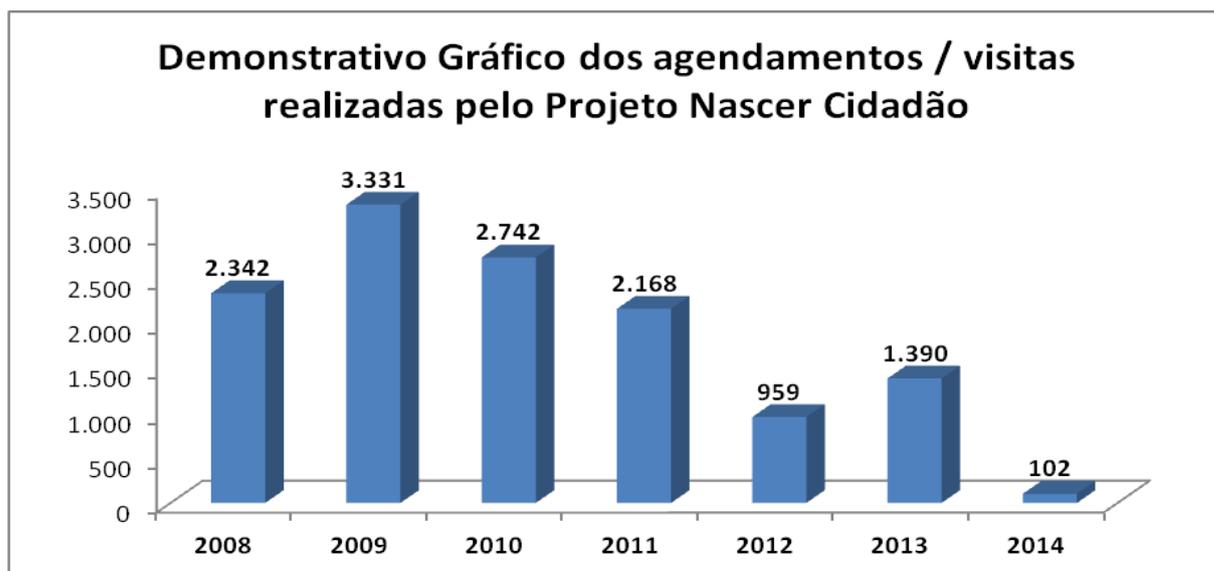
Desta forma, no mês de Outubro/17 foram agendadas **1.296 (hum mil duzentos e noventa e seis)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio/08 quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a Puérpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital. O projeto com as visitas das Técnicas de Enfermagem teve fim em

Junho de 2014. Segue demonstrativo anual de agendamentos / visitas realizadas no período de existência do Projeto.

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



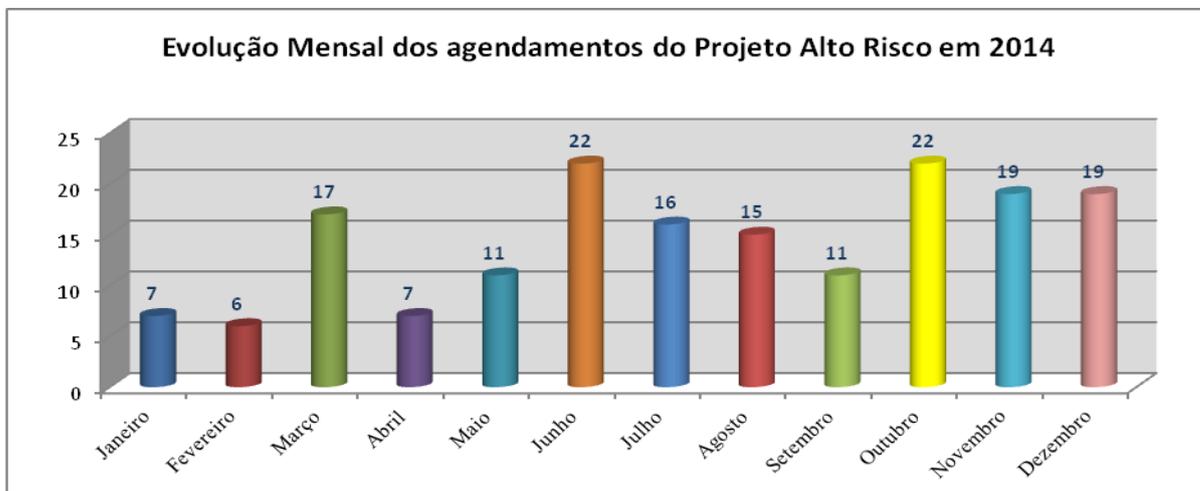
Projeto Alto Risco

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

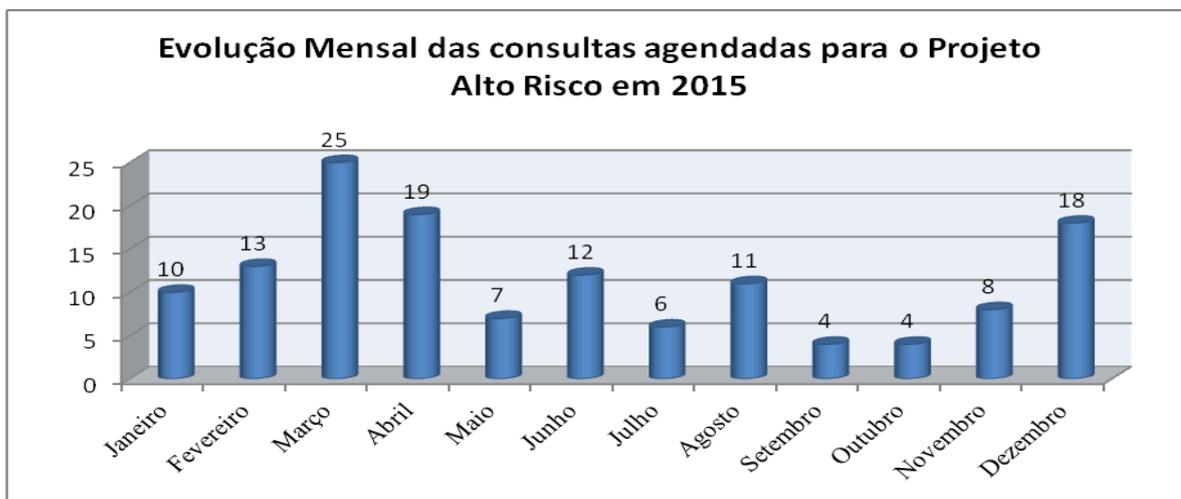
O Projeto Alto Risco é o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados.

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

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

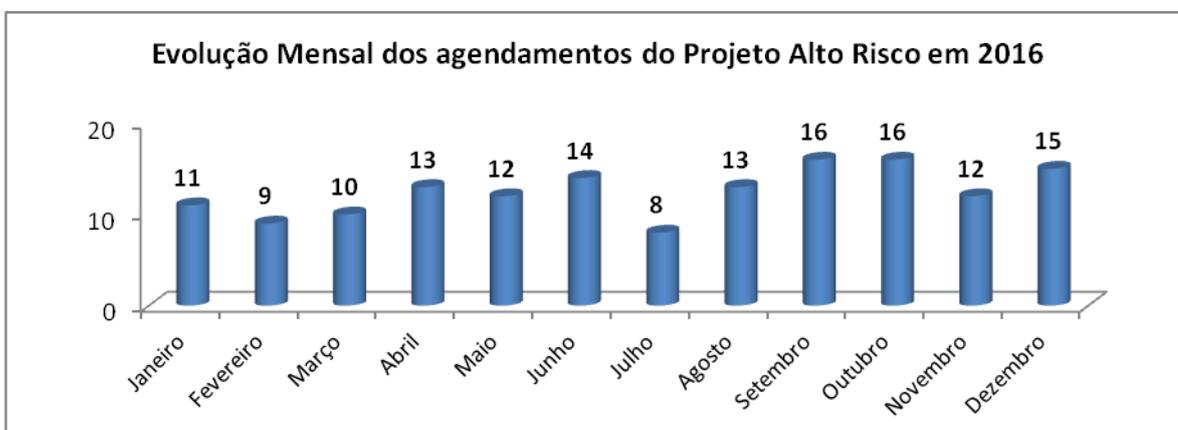


2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Mai	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%



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



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	8,20%
Fevereiro	14	11,48%
Março	13	10,66%
Abril	10	8,20%
Maio	14	11,48%
Junho	8	6,56%
Julho	15	12,30%
Agosto	23	18,85%
Setembro	5	4,10%
Outubro	10	8,20%
TOTAL	122	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 Outubro/17 foram realizados 07 (sete) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº.	DATA	UNIDADE SÓCIOEDUCATIVA	RESP. CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	02/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8798191 Data: 4/10/2017 -07:31 (Francielly)
2	06/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8807294 Data: 9/10/2017 - 07:31 (Francielly)
3	09/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8816479 Data: 16/10/2017-15:31 (Jaqueline)

4	20/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8824798 Data: 27/10/2017- 07:00 (Mírian)
5	20/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8824801 Data: 27/10/2017- 07:31 (Mírian)
6	23/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8824799 Data: 27/10/2017 - 07:00 (Angélica)
7	30/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8836149 Data: 01/11/2017- 08:31 (Angelita)

- 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, licença médica, faltas, afastamento / transferência / outros;
- A Sala de Situação realizou no mês de Outubro/2017 do corrente ano o agendamento de **3.610 (Três mil, e seiscentos e dez)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.103 (Três mil, cento e três)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **507 (quinhentos e sete)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Outubro de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/10	MARIA DO CARMO DE OLIVEIRA	815251	PTE DE 69 ANOS, RETORNO COM EXAMES E INUMERAS TENTATIVAS SEM SUCESSO. NECESSITA DE UM GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: CARMEN LUCIA NERY ALVES Unidade de Saúde: CS VILA CLEMENTE Consulta Nº: 8798830 Data: 3/10/2017 - 11:31 (Wellington) Solicitante: Fabiana
2	01/10	REGIANE LEITE DOS SANTOS	1435207	PTE 21 ANOS RETORNO COM EXAMES VÁRIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI FARIAS Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 8796248 Data: 6/10/2017 - 10:30 (Wellington) Solicitante: Fabiana
3	01/10	GEVERSON JORGE GOMES	795685	PCT COM 36 ANOS RETORNO COM EXAMES SINTOMÁTICA VÁRIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 8794988 Data: 3/10/2017 - 08:31 (Wellington) Solicitante: Fabiana
4	01/10	DAVI RODRIGUES ALENCAR	28223	PTE DE 13 ANOS COM DORES ABDOMINAIS, NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA	Profissional de Saúde: RUDNEY JACKSON SILVERIO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 8795744 Data: 5/10/2017 - 16:31 (Wellington) Solicitante: Fabiana
5	01/10	AGENILDES ROSA DE MORAES SILVA	475971	PTE DE 73 ANOS SEM MEDICAÇÃO DE USO CONTINUO	Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERRAZ Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM Consulta Nº: 8799021 Data: 3/10/2017 - 07:00 (Wellington) Solicitante: Fabiana
6	01/10	CORNELINA ALVES DA COSTA	383647	PTE 59 ANOS RETORNO COM EXAMES, SINTOMÁTICA NECESSITA AVALIAÇÃO CLÍNICA	Profissional de Saúde: JOSE GUEDES PEIXOTO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA Consulta Nº: 8794539 Data: 4/10/2017 - 11:31 (Wellington) Solicitante: Fabiana
7	01/10	FRANCISCA OLIVEIRA DE SOUZA	167917	PTE 66A SINTOMÁTICA PRECISA DE CLÍNICO PARA AVALIAR EXAMES	Profissional de Saúde: GEOVANE JOSE DE LIMA Unidade de Saúde: CS CONJUNTO RIVIERA Consulta Nº: 8792907 Data: 2/10/2017 - 11:31 (Wellington) Solicitante: Fabiana
8	01/10	AIDEE ALVES DA SILVA	431779	PTE 67 ANOS COM PERDA DE VISÃO NECESSITA DE AVALIAÇÃO PARA ENCAMINHAMENTO	Profissional de Saúde: RUDNEY JACKSON SILVERIO Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta Nº: 8795744 Data: 5/10/2017 - 16:31 (Wellington) Solicitante: Fabiana
3603	31/10	MARIA DO CARMO LESSA DO NASCIMENTO	22790	PTE 52 ANOS DM SEM MEDICAÇÃO E VÁRIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO – CLÍNICO	Profissional de Saúde: ANTONIO ALESSANDRO PARIS Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS Consulta Nº: 8838793 Data: 6/11/2017 - 13:30 (Regina) Solicitante: Enf.ª: Alcione
3604	31/10	HADASSA GABRIELA	1884061	PTE 03 MESES CONSULTA	Profissional de Saúde: JULIANA COTRIM ALVES

		LUZ FERREIRA		DE ROTINA - PEDIATRA	Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 8839116 Data: 6/11/2017 - 08:31 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Araguacy
3605	31/10	ARTHUR BENIGNO DE ALMEIDA	1790107	PTE 43 ANOS COM DOR TORAXICA - CLINICO	Profissional de Saúde: LEONILDO DE FREITAS Unidade de Saúde: CS NORTE FERROVIARIO Consulta Nº: 8836345 Data: 6/11/2017 - 13:30 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Neuda
3606	31/10	KERNIA DE LUZ OLIVEIRA	1923424	PTE 26 ANOS , INFORMA 5 MESES DE GESTAÇÃO CONTINUAR PRÉ NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: CARLOS CESAR BORGES Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDEIRAS Consulta Nº: 8838744 Data: 6/11/2017 - 13:30 (Regina) Solicitante: Enf. ª: Alcione
3607	31/10	JOANA CASSIMIRA DA SILVA	883563	PTE 71 ANOS RELATA ABDÔMEN DISTENDIDO E DIARREIA - CLINICA	Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERRAZ Unidade de Saúde: CS SETOR PERIM Consulta Nº: 8843883 Data: 6/11/2017 - 09:31 (Bianca) Solicitante: Enf. ª: Alcione
3608	31/10	KAIQUE GARCIA DE OLIVEIRA	1423788	PTE 04 ANOS FAZER EXAMES – PEDIATRA	Profissional de Saúde: IZABELLA NEVES ARAUJO Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 8841933 Data: 6/11/2017 - 07:00 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Ana Maria
3609	31/10	KALLEBE GARCIA DE OLIVEIRA	1037135	PTE 6 ANOS FAZER EXAMES – PEDIATRA	Profissional de Saúde: IZABELLA NEVES ARAUJO Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 8841937 Data: 6/11/2017 - 07:31 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Ana Maria
3610	31/10	ERICKA VALE DE ARAUJO	1921429	PTE 10 ANOS MÃE RELATA METRORRAGIA – PEDIATRA	Profissional de Saúde: CLAUDIO RAUL TAVARES Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8842546 Data: 7/11/2017 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf. ª: Alcione

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	3.610
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	507
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	3.103

- 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
09 a 13/10	11.716	7.686	65,60%
16 a 20/10	11.716	8.443	72,06%
23 a 27/10	11.612	7.346	63,26%
30/10 a 03/11	11.556	7.075	61,22%
06 a 10/11	11.636	7.919	68,06%

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

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE OUTUBRO/ 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1905	PÓLO DEMANDA DENGUE		-1905
CAIS VILA NOVA				
Fabrcio Queiroz Correia - Férias 02 a 31/10				-121
David Gonçalves De Moraes - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-11
Sérgio Raul Aquino E Silva - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-11
Marilda De Freitas Macedo - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Carlos Alberto Cascão - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-18
Zilmar Vidal De Oliveira - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-8
David Gonçalves De Moraes - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-11
Sérgio Raul Aquino E Silva - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-15
Marilda De Freitas Macedo - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-12
David Gonçalves De Moraes - Feriado Finados dia 02/11				-11

Sérgio Raul Aquino E Silva - Feriado Finados dia 02/11				-11
Marilda De Freitas Macedo - Feriado Finados dia 02/11				-12
TOTAL	1395	1142	81,86%	-253
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-85
Diolino Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-15
Diolino Dos Santos Freire Neto - Remoção da Unidade a partir do dia 17/10				-45
TOTAL	1215	1070	88,07%	-145
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-320
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-210
TOTAL	1900	1370	72,11%	-530
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-240
Carlos Antonio Carneiro - Folga de Aniversário dia 27/10				-9
TOTAL	1280	1031	80,54%	-249
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-24
Lizete De Fátima Da Mata - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Tânia Mara Lourenço - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Marcelo Fernando Ranulfo - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-19
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-15
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF.				-4
Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a				-4

Ivana atendimento ESF.Marcelo Fernando Ranulfo -				
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-8
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos. Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-15
Lizete De Fátima Da Mata - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-12
Tânia Mara Lourenço - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-21
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-8
Marcelo Fernando Ranulfo - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. Feriado Municipal Padroeira de Goiânica dia 24/10				-15
Célia Mendonça Da Silva - Reposição dia 27/10 do dia 18/10				[+3]
James Nogueira Moraes Pimenta - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-11
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos. Feriado Finados dia 02/11				-24
Lizete De Fátima Da Mata - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos. Feriado Finados dia 02/11				-12
Tânia Mara Lourenço - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. Feriado Finados dia 02/11				-24
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. Feriado Finados dia 02/11				-15
Marcelo Fernando Ranulfo -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. Feriado Finados dia 02/11				-15
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. Feriado Finados dia 02/11				-19
Leonildo De Freitas Negretto -Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-6
Tânia Mara Lourenço -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-9
Marcelo Fernando Ranulfo -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-4
Célia Mendonça Da Silva -Reposição 10/11				[+3]
TOTAL	1835	1503	81,91%	-332
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				

Vera Maria Caetano Mendes - Dia 9/10 Programa Alto Risco.				-25
TOTAL	1799	1774	98,61%	-25
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-10
TOTAL	1260	1250	99,21%	-10
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-40
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				-26
Rosaura Diniz Pimentel - Licença Médica 15/09 a 30/11				-220
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Férias 16 a 30/10				-130
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba -Férias 16 a 30/10. Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				-29
TOTAL	1535	1090	71,01%	-445
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockstayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-320
Jamal Yusuf - Redução vagas atendimento autorizada pela Coordenação.				-20
TOTAL	1000	660	66,00%	-340
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Renata Machado Pinto - Atividade extra Faculdade e Congresso Mundial 10/10				-2
Wania Marcia Rabêlo - Férias 16 a 30/10				-104
Gilson Moura De Brito - Feriado Finados dia 02/11				-11
Maria Lúcia Da Silva Costa - Feriado Finados dia 02/11				-12
Wania Marcia Rabêlo -Férias 16 a 30/10				-16
TOTAL	1070	925	86,45%	-145
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Férias 02 a 31/10				-136
Carlos César Borges -Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-14
João Serafim Filho - Férias 03 a 17/10				-82
Lincoln Marques Da Rocha - Congresso dias 10 a 14/10				-45

Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-24
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-24
Eduardo Santana - Dia 07/11 Programa Hanseníase.				-4
TOTAL	1690	1361	80,53%	-329
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-21
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-40
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 13/10 Atendimento Alto Risco.				-16
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-18
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-40
Benedito Monteiro De Queiroz - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-12
José Gonçalves De Oliveira - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-25
Eliane Olímpio De Souza - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-14
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 27/10 Atendimento Alto Risco. Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-18
TOTAL	1915	1711	89,35%	-204
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.				-10
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Férias 02 a 16/10				-32
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Férias 02 a 16/10. Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Luciano Augusto Baylão - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-21
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Férias 02 a 16/10. Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-12
Sarah Moreira Borja - Feriado Finados dia 02/11				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Feriado Finados dia 02/11. Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-9
Luciano Augusto Baylão - Feriado Finados dia 02/11. Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16

Luciano Augusto Baylão-Férias 06 a 20/11				-48
TOTAL	1180	988	83,73%	-192
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Nilson Pereira Pinto - Férias 11/09 a 10/10				-22
Leandro Matos - Atualização na agenda de Retorno 17 e 18/10				-26
José Gomes Da Rocha Filho -Reposição dia 30/10 do dia 13/10				[+20]
TOTAL	1350	1322	97,93%	-28
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-18
Osmar Matias De Abreu - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-10
Maria Aparecida Lopes Reis - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Sebastião Macedo Machado - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Geovane José De Lima - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-18
Osmar Matias De Abreu - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-10
Maria Aparecida Lopes Reis - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-12
Sebastião Macedo Machado - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia				-12
Geovane José De Lima - Feriado Finados dia 02/11				-18
Osmar Matias De Abreu - Feriado Finados dia 02/11				-10
Maria Aparecida Lopes Reis - Feriado Finados dia 02/11				-12
Sebastião Macedo Machado - Feriado Finados dia 02/11				-12
Geovane José De Lima -01 Consulta agendada pela unidade				-1
TOTAL	1380	1223	88,62%	-157
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
TOTAL	995	995	100,00%	0
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-150
Vinícius Montenegro Torres - Atendimento Alto Risco dia 17/10				-2
Nilmar Feliciano Da Silva - Feriado Finados 02/11				-27
Marlene Quimico Umeno - Unidade não gerou grade,				-36

sem justificativa				
Vinícius Montenegro Torres -Feriado Finados 02/11				-12
Vinícius Montenegro Torres -Atendimento Alto Risco dia 7/11				-2
TOTAL	1390	1161	83,53%	-229
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. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-44
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-210
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-3
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-108
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia 24 de Outubro				-9
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado. Feriado Finados dia 02/11				-32
TOTAL	755	349	46,23%	-406
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2910	REFORMA		-2910
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado				-340
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Wilson Rodrigues Dos Santos - Férias 11/09 a 10/10				-27
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Cirene Cristina Borges -Férias 06/11 a 05/12				-45
Mirna Mariano Leão -Férias 06 a 15/11				-60
TOTAL	1730	1234	71,33%	-496
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-26
Daniel De Oliveira - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-30
TOTAL	465	409	87,96%	-56
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-15

Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-15
Tânia Rezende Ferraz -Palestra Tabagismo dia 31/10				-16
TOTAL	1395	1349	96,70%	-46
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Franscine atendimento ESF.				-6
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Franscine atendimento ESF				-15
Evaristo Bezerra Lino - Motivo Pessoal dias 17 e 20/10				-24
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Franscine atendimento ESF. Motivo Pessoal dia 25/10 fará reposição dia 30/10				-11
Carmen Lúcia Nery Alves - Reposição dia 30/10 do dia 25/10				[+5]
Evaristo Bezerra Lino -Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação				-15
Carmen Lúcia Nery Alves -Reposição dia 06/11 do dia 23/10				[+5]
TOTAL	800	739	92,38%	-61
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Wanderberg Monte Negro - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-40
Alfredo Puppini Farias - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-20
Erwin Moreira Da Rocha - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Euli Jose Braga - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-16
Marcio Caetano Queiroz - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Férias 09 a 23/10				-90
Joao Gomes Do Sacramento - Licença Médica 16/09 a 17/10.				-112
Nivaldo David Amaral - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-20
Roseli Aparecida Resende - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-19
Wandenberg Monte Negro - Aposentadoria de um dos vinculos				-56
Erwin Moreira Da Rocha - Ação em saude Outubro Rosa dia 20/10				-12
Joao Gomes Do Sacramento - Licença Médica 16/09 a 17/10.				-64
Antonio De Melo Anes Junior - Feriado Municipal				-26

Padroeira de Goiânia dia 24/10				
Alfredo Puppini Farias - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-9
Euli Jose Braga - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-8
Marcio Caetano Queiroz - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Férias 09 a 23/10. Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-25
Joao Gomes Do Sacramento - Férias 09 a 23/10				-64
Nivaldo David Amaral - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-10
Indra Gonella Fontenelle -Férias 30/10 a 13/11				-36
Wandenberg Monte Negro - Feriado Finados dia 02/11				-30
Alfredo Puppini Farias - Feriado Finados dia 02/11				-20
Erwin Moreira Da Rocha - Feriado Finados dia 02/11				-12
Euli Jose Braga - Feriado Finados dia 02/11				-16
Marcio Caetano Queiroz - Feriado Finados dia 02/11				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 31/10 Alto Risco				-7
João Gomes Do Sacramento - Licença a partir do dia 17/10 por tempo indeterminado				-48
Nivaldo David Amaral - Feriado Finados dia 02/11				-20
Indra Gonella Fontenelle -Férias 30/10 a 13/11				-36
Elidia Celia Santillo Gomes -Dia 07/11 Alto Risco				-7
Joao Gomes Do Sacramento - Licença a partir do dia 17/10 por tempo indeterminado				-112
TOTAL	2844	1851	65,08%	-993
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Moraes Filho - Férias 03 a 17/10				-45
José Tavares De Moraes Filho - Férias 03 a 17/10.				-13
José Tavares De Moraes Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-4
André De Oliveira Santana - Feriado Finados dia 02/11				-30
José Tavares De Moraes Filho - Unidade não gerou grade, sem justificativa				-45
André De Oliveira Santana -Unidade não gerou grade				-65
José Tavares De Moraes Filho- Licença Médica 26/10 a 26/12				-45

TOTAL	1200	953	79,42%	-247
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Rudney Jackson Silvério - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-8
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-14
Vauvenarques Fernandes - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-24
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dias 17/10 Programa Hiperdia.				[+2]
Vauvenarques Fernandes - 01 consulta agendada pela unidade dia 20/10				-1
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-60
Rudney Jackson Silvério - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-8
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-23
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-20
Vauvenarques Fernandes - Férias 23//10 a 06/11				-84
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-35
Rudney Jackson Silvério - Feriado Finados dia 02/11				-8
Luigi Stefanni Griggi - Unidade não gerou grade, sem justificativa				-80
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Finados dia 02/11				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Finados dia 02/11				-23
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Finados dia 02/11				-15
Rudney Jackson Silvério -Dias 07/11 Programa Hiperdia.				[+2]
TOTAL	1500	1070	71,33%	-430
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Suzete Assis De Oliveira - Férias 02 a 16/10				-31
Juliana Cotrim Alves - Reposição do dia 20/10 em 11/10				[+32]
Juliana Cotrim Alves - Curso em Pediatria dias 19 e 20/10				-64
Paulo Rodrigues Siqueira - Grupo de Hiperdia dia 26/10				-10

Suzete Assis De Oliveira - Grupo de Gestante dia 31/10				-7
Juliana Cotrim Alves -Reposição dia 01/11				[+20]
Juliana Cotrim Alves -Reposição dia 08/11				[+20]
TOTAL	1415	1375	97,17%	-40
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-305
Talita Mendonça Fernandes - Férias 02 a 31/10				-209
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-225
Maria Da Conceição Matos - Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr ^a Iraci				-11
TOTAL	2475	1725	69,70%	-750
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-16
Dimitra Andreas Anastacio - Reposição do dia 09/10				[+5]
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP				-20
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-35
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-220
Dimitra Andreas Anastacio - Aguardando autorização da alteração da grade				[+20]
Arnoldo Ribeiro Hamu -Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira. Feriado Finados dia 02/11				-32
José Baldoíno Valente -Feriado Finados dia 02/11				-18
TOTAL	1650	1334	80,85%	-316
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Grade reduzida atendimento ESF				-10
André Ibrahim Bayeh - Férias 11/09 a 10/10				-37
Litemar Gualberto De Souza Junior - Grade reduzida atendimento ESF				-62
Carolina Dias De Araújo E Silva - Curso Hospital Sirio Libanes dias 17,18 e 19				-35
Nadya Maciel Bomtempo - Motivo Pessoal dias 17,18,19 e 20/10				-36
Litemar Gualberto De Souza Junior - Grade reduzida atendimento ESF				-13
André Ibrahim Bayeh - Grade reduzida atendimento ESF				-57

Ivan Isaac – Reposição dia 10/11				[+15]
TOTAL	1834	1599	87,19%	-235
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-325
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Vicente José Vita - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-10
Vilmar Pires De Paiva - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Augusto César Rodrigues Da Silva - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-20
Fabrcia Ferreira De Moura - Férias 27/09 a 11/10				-65
Lucio Mauro Vasconcelos - Férias 09/10 a 07/11				-80
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Licença Médica a partir de 01/08 tempo indeterminado				-195
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-10
Divino Pereira De Miranda - Férias 25/09 a 09/10. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-36
Eberth Franco Vencio - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-6
Vilmar Pires De Paiva - Atestado Médico dia 18/10				-30
Augusto César Rodrigues Da Silva - Folga de Aniversário dia 16/10				-20
Fabrcia Ferreira De Moura - Dia 19/10 Grupo Tabagismo				-30
Lucio Mauro Vasconcelos - Férias 09/10 a 07/11				-80
Célio Da Silva Rocha Vidal - Folga de Aniversário dia 17/10				-10
Divino Pereira De Miranda - Atestado Médico dia 20/10				-8
Talita Clementino Moraes E Cunha - Folga de Aniversário dia 27/10				-45
Vicente José Vita - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-10
Augusto César Rodrigues Da Silva - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-20
Fabrcia Ferreira De Moura - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10. Grupo Tabagismo 26/10				-50
Lucio Mauro Vasconcelos - Férias 09/10 a 07/11				-80
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-10

Divino Pereira De Miranda - Atestado dia 23/10. Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-36
Eberth Franco Vencio - Ação em Outubro Rosa dia 25 e 26/10				-18
Cláudio Raul Tavares - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-9
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado Nacional Finados 02/11				-15
Vicente José Vita - Feriado Nacional Finados 02/11				-10
Vilmar Pires De Paiva - Feriado Nacional Finados 02/11				-15
Augusto César Rodrigues Da Silva - Feriado Nacional Finados 02/11				-20
Fabília Ferreira De Moura - Feriado Nacional Finados 02/11				-30
Lucio Mauro Vasconcelos - Férias 09/10 a 07/11				-80
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Feriado Nacional Finados 02/11				-15
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado Nacional Finados 02/11				-10
Divino Pereira De Miranda - Feriado Nacional Finados 02/11				-14
Eberth Franco Vencio - Feriado Nacional Finados 02/11				-6
Augusto César Rodrigues Da Silva -Licença Médica 04/09 a 03/12/2017				-80
Fabília Ferreira De Moura -Grupo Tabagismo 09/11				-30
Lucio Mauro Vasconcelos -Férias 09/10 a 07/11				-60
TOTAL	3675	2057	55,97%	-1618
CIAMS JARDIM AMERICA				
Adriana Fernandes Cardoso - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-8
Afonso Rufino De Sousa - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-16
Bernardo De Paula Neto - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Fabício Valtville Montijo - Grade suspensa devido Reforma				-65
João Rosa Vieira - Grade suspensa devido Reforma				-60
Luigi Stefanni Griggi - Grade suspensa devido Reforma				-80
Priscila Costa Malheiros Montijo - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-20
Thiago De Paula Rosa - Grade suspensa devido Reforma				-32
Jacinto José De Almeida - Grupo de Gestante dia 11/10. Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-30
Tânia Moreira Nobrega - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-8

Carla Vanessa De Sousa - Grade suspensa devido Reforma				-65
Marly Arruda Camargo - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-18
CIAMS JARDIM AMERICA	660	REFORMA		-2640
TOTAL	3300	243	7,36%	-3057
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Edmar Rodrigues Alves - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Humberto Fernandes M. Soares - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Darque Maria De Araujo - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-40
Rodrigo Eduardo De Brito - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-15
Izabella Neves De Araújo - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-11
Danuzia Muniz Camelo - Feriado Padroeira do Brasil dia 12/10				-12
Eduardo Araujo Canedo - Motivo Pessoal 23 a 27/10				-112
Humberto Fernandes M. Soares - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-20
Darque Maria De Araujo - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-40
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-22
Izabella Neves De Araújo - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-11
Danuzia Muniz Camelo - Feriado Municipal Padroeira de Goiânia dia 24/10				-14
Edmar Rodrigues Alves - Feriado Finados dia 02/11				-15
Humberto Fernandes M. Soares - Feriado Finados dia 02/11				-15
Darque Maria De Araujo -Feriado Finados dia 02/11				-40
Paulo Vicente Mota Ribeiro -Férias 30/10 a 18/11				-96
Rodrigo Eduardo De Brito -Feriado Finados dia 02/11				-15
Izabella Neves De Araújo -Feriado Finados dia 02/11				-11
Danuzia Muniz Camelo -Feriado Finados dia 02/11				-12
TOTAL	2660	2129	80,04%	-531
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1645	REFORMA		-1645

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 Outubro/17:**

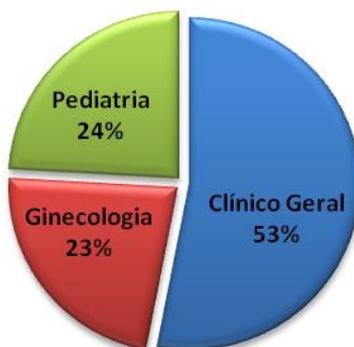
CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/10/2017	259	16/10/2017	17
02/10/2017	259	17/10/2017	207
03/10/2017	201	18/10/2017	213
04/10/2017	35	19/10/2017	162
05/10/2017	20	20/10/2017	13
06/10/2017	17	21/10/2017	3
07/10/2017	4	22/10/2017	285
08/10/2017	245	23/10/2017	261
09/10/2017	233	24/10/2017	220
10/10/2017	202	25/10/2017	56
11/10/2017	168	26/10/2017	32
12/10/2017	142	27/10/2017	17
13/10/2017	19	28/10/2017	2
14/10/2017	11	29/10/2017	276
15/10/2017	16	30/10/2017	266
		Total:	4.129



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

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.190
Ginecologia	944
Pediatria	995
TOTAL	4.129

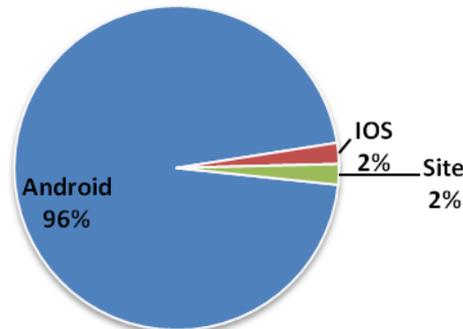
Demonstrativo Gráfico da Distribuição dos Agendamentos por Especialidade



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	3.957
iOS	87
Site	85
TOTAL	4.129

Demonstrativo Gráfico do Número de Agendamentos por Sistema

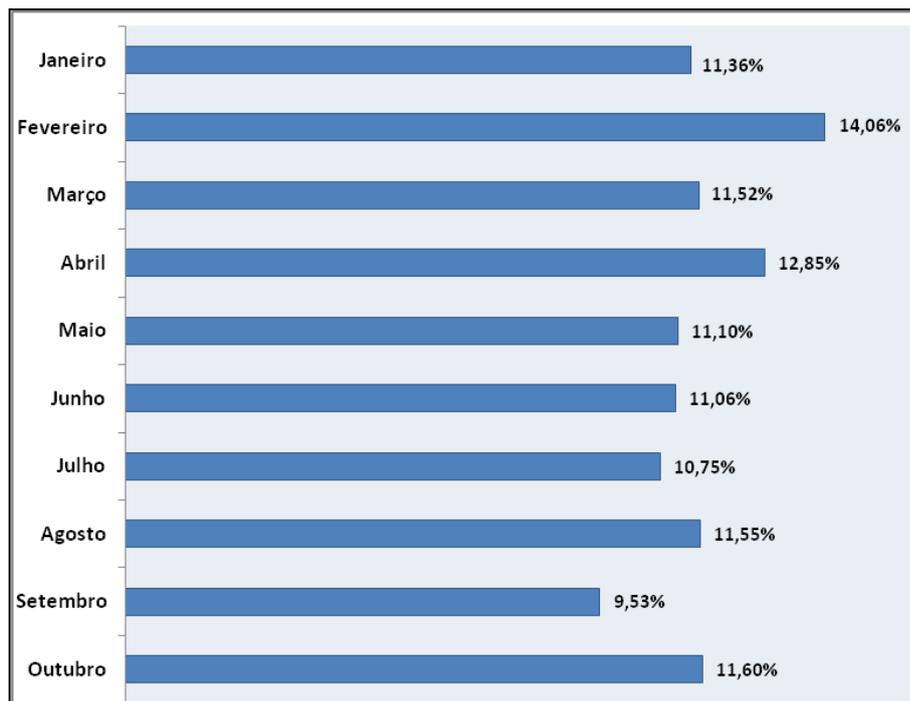


Visualização de Vagas

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

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

- a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;
- b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.



No período compreendido entre **01 e 31 de Outubro/17** foi observado o agendamento de 2.905 (dois mil novecentos e cinco) consultas, o que equivale a **11,60% (onze ponto sessenta por cento)** do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/17 foram convertidas 3.764 (três mil setecentos e sessenta e quatro) 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 Outubro de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/10/2017	Domingo	194
02/10/2017	Segunda-feira	194
03/10/2017	Terça-feira	198
04/10/2017	Quarta-feira	181
05/10/2017	Quinta-feira	114
06/10/2017	Sexta-feira	0
07/10/2017	Sábado	0
08/10/2017	Domingo	169
09/10/2017	Segunda-feira	200
10/10/2017	Terça-feira	177
11/10/2017	Quarta-feira	0
12/10/2017	Quinta-feira	250
13/10/2017	Sexta-feira	0
14/10/2017	Sábado	0
15/10/2017	Domingo	182
16/10/2017	Segunda-feira	185

17/10/2017	Terça-feira	181
18/10/2017	Quarta-feira	151
19/10/2017	Quinta-feira	83
21/10/2017	Sexta-feira	0
22/10/2017	Sábado	382
23/10/2017	Domingo	0
24/10/2017	Segunda-feira	115
25/10/2017	Terça-feira	168
26/10/2017	Quarta-feira	90
27/10/2017	Quinta-feira	0
28/10/2017	Sexta-feira	0
29/10/2017	Sábado	168
30/10/2017	Domingo	204
31/10/2017	Segunda-feira	178
Total		3.764

Planos de Saúde

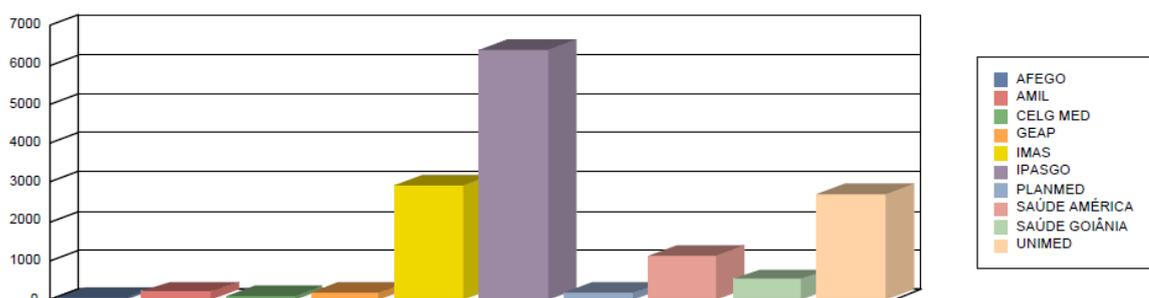
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Outubro/17 quase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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.933 (quinze mil novecentos e trinta e três) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Outubro/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	215
CELGMED	124
GEAP	203

IMAS	3.359
IPASGO	6.807
PLANMED	265
SAUDE AMÉRICA	1.281
SAÚDE GOIÂNIA	545
UNIMED	3.082
TOTAL	15.933



Sobras de Vagas

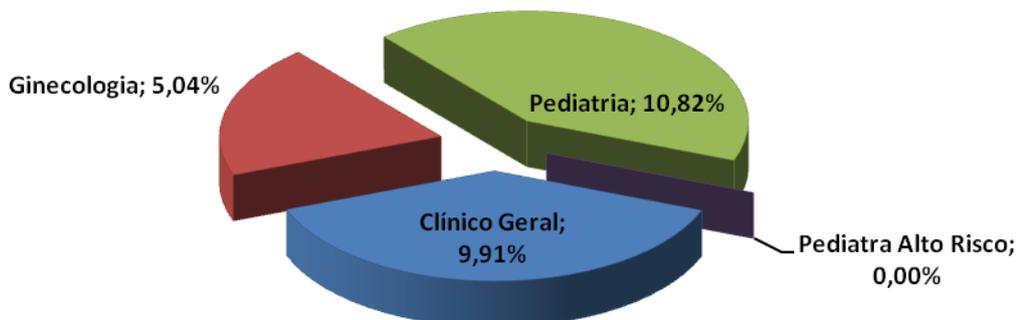
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Outubro/2017** houve um acréscimo total de 8,75% (oito ponto setenta e cinco) 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	13.914	1.379	15.293	9,91%
Ginecologia	7.813	394	8.207	5,04%
Pediatria	6.212	672	6.884	10,82%
Pediatra Alto Risco	11	0	11	0,00%
Total	27.950	2.445	30.395	8,75%

- 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 o 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 a 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.

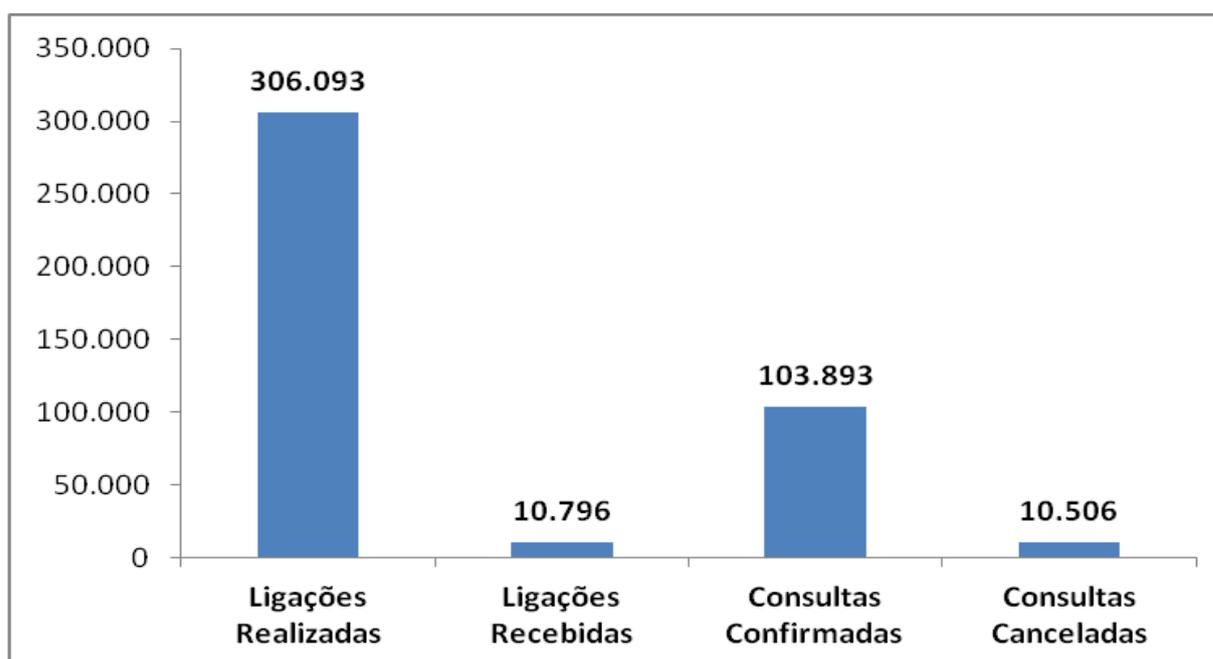
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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

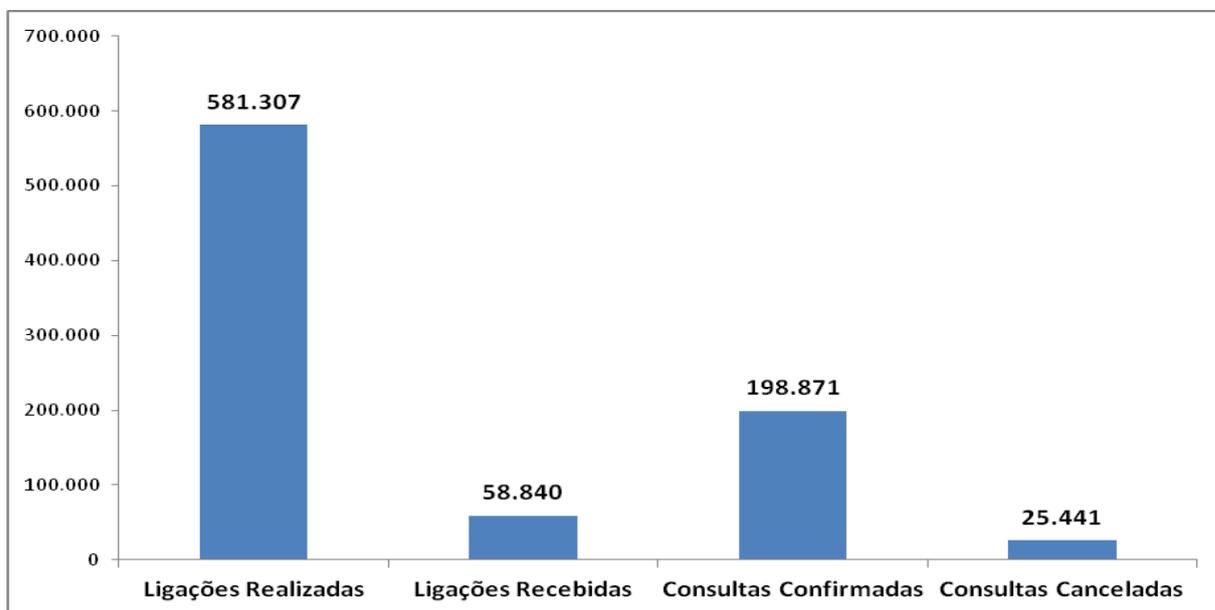
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL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

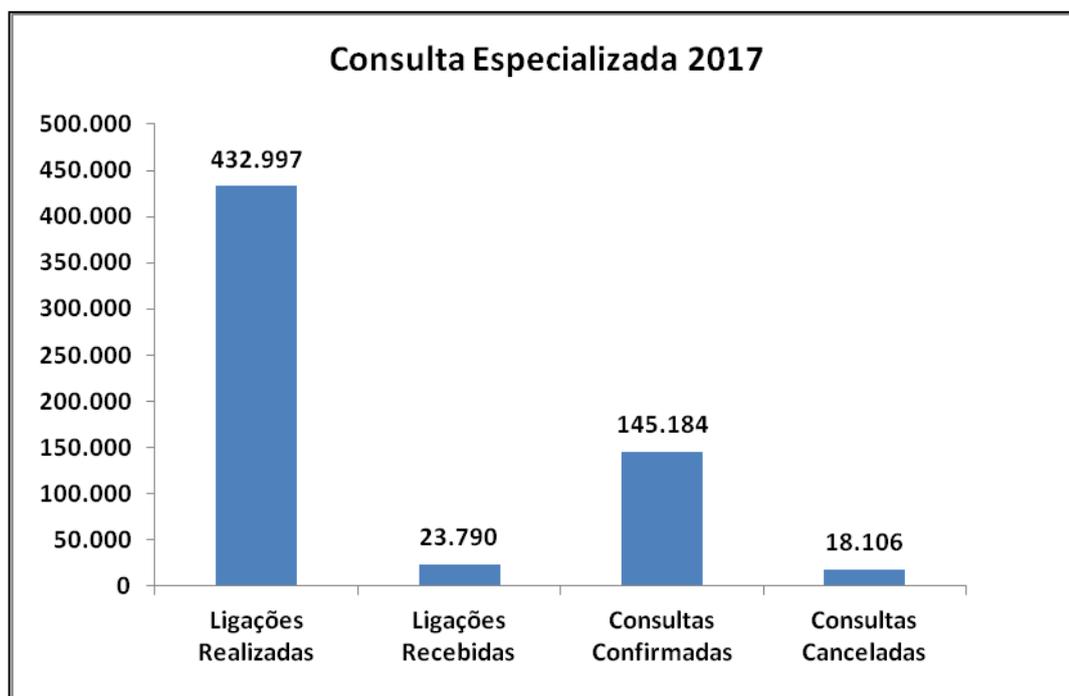
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16	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
Outubro/17	33.084	1.185	10.411	1.647
TOTAL	432.997	23.790	145.184	18.106



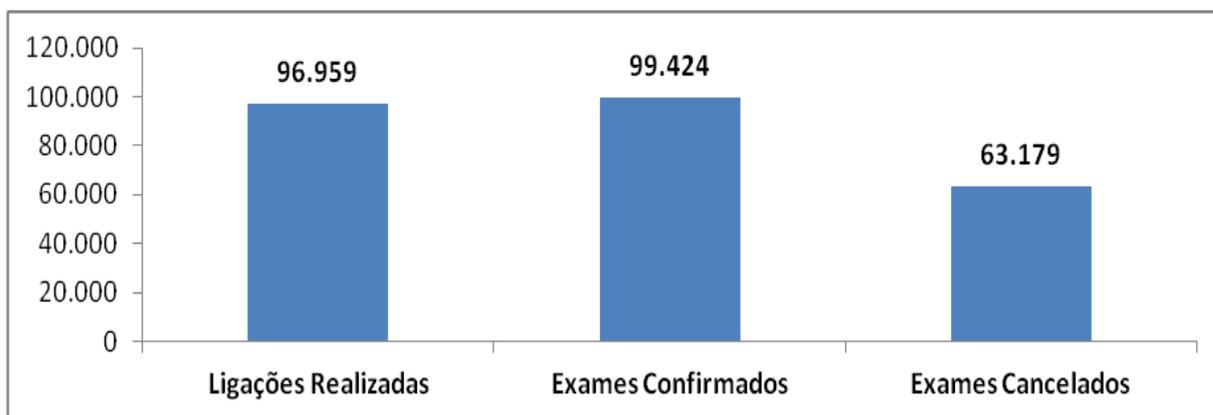
Serviço de Apoio ao Vale Exame

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



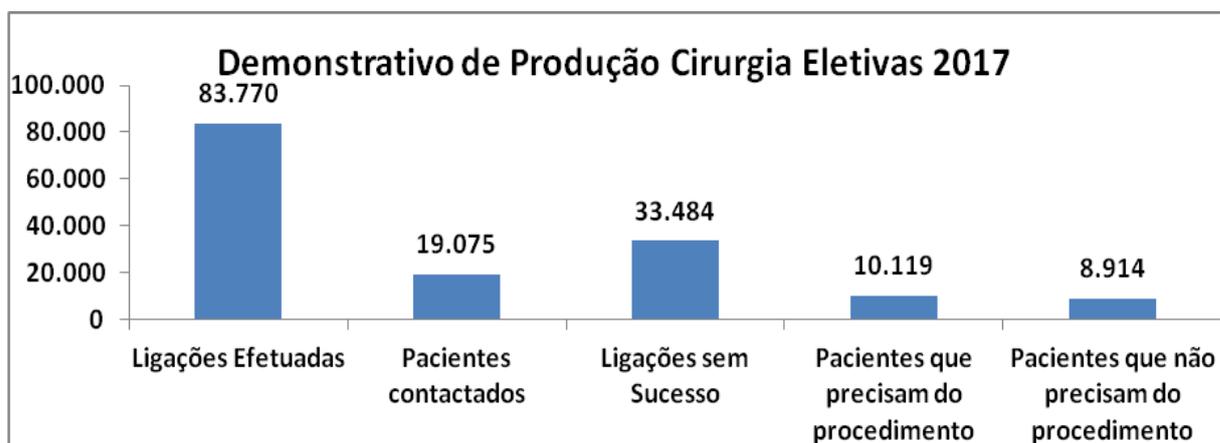
- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 6.909 (seis mil novecentos e nove) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 3.955 (três mil novecentos e cinquenta e cinco) exames confirmados e 1.787 (hum mil setecentos e oitenta e sete) 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
Maió/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
Outubro/17	674	104	44
TOTAL	6.909	3.955	1.787

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

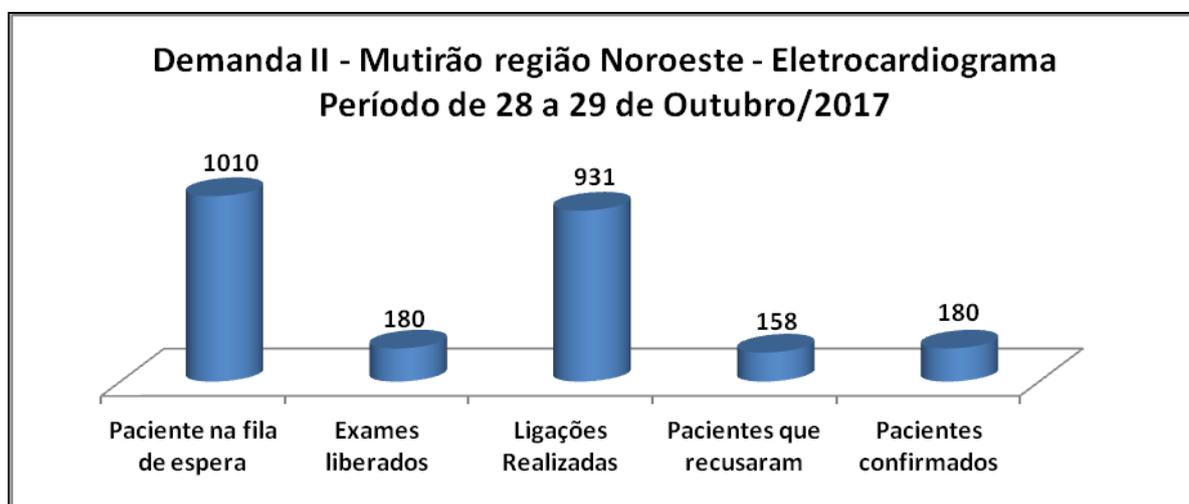
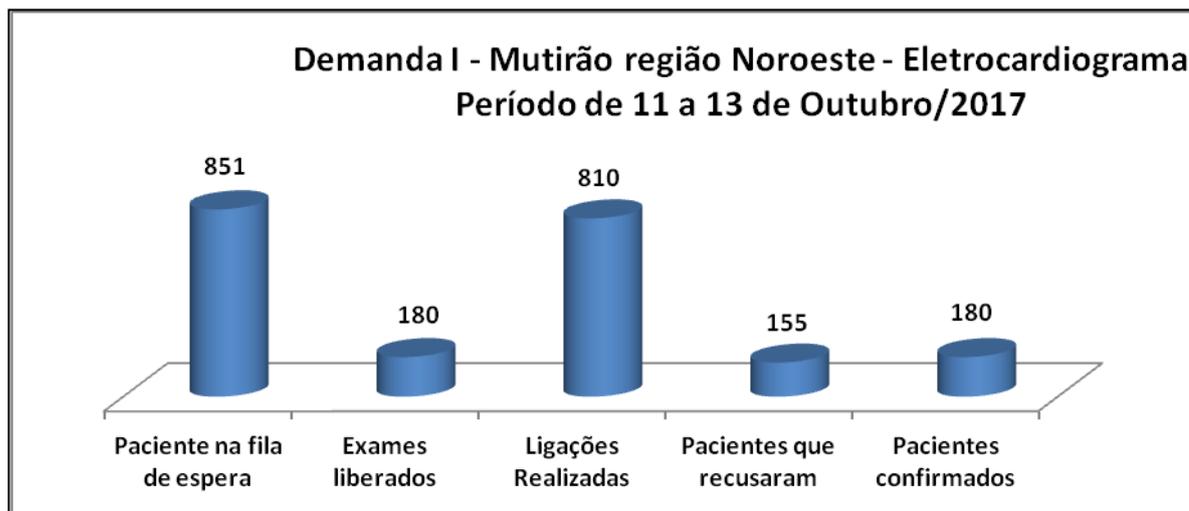
Conforme demonstrado a seguir, no mês de **Outubro/17** não houve demanda suficiente para a realização do serviço.

Demonstrativo de Produtividade					
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
TOTAL	83.770	19.075	33.484	10.119	8.914



Além dos serviços especificados anteriormente, nos períodos de 11 a 13 de Outubro/17 e 28 a 29 de Outubro, 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 **1.741 (hum mil setecentos e quarenta e um)** 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 OUTUBRO / 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.

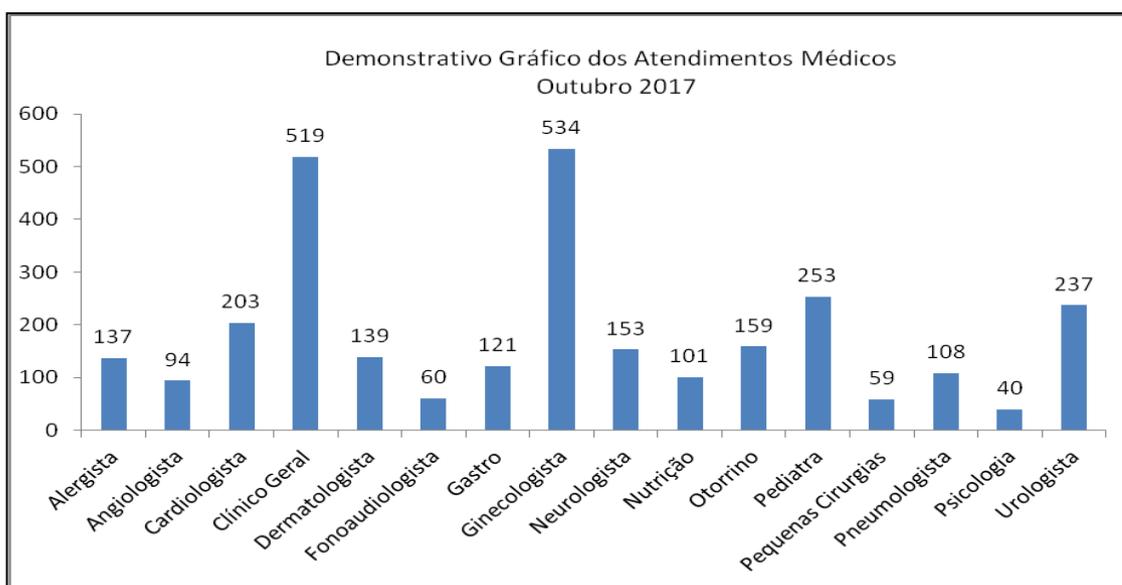
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Outubro /17.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	137
Angiologista	94
Cardiologista	203
Clínico Geral	519
Dermatologista	139
Fonoaudiologista	60
Gastro	121
Ginecologista	534

Neurologista	153
Nutrição	101
Otorrino	159
Pediatra	253
Pequenas Cirurgias	59
Pneumologista	108
Psicologia	40
Urologista	237
Total de Atendimentos	2.917

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Outubro/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.917 (Dois mil novecentos e dezessete). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (534), Clínico Geral (519) e Pediatria (253).

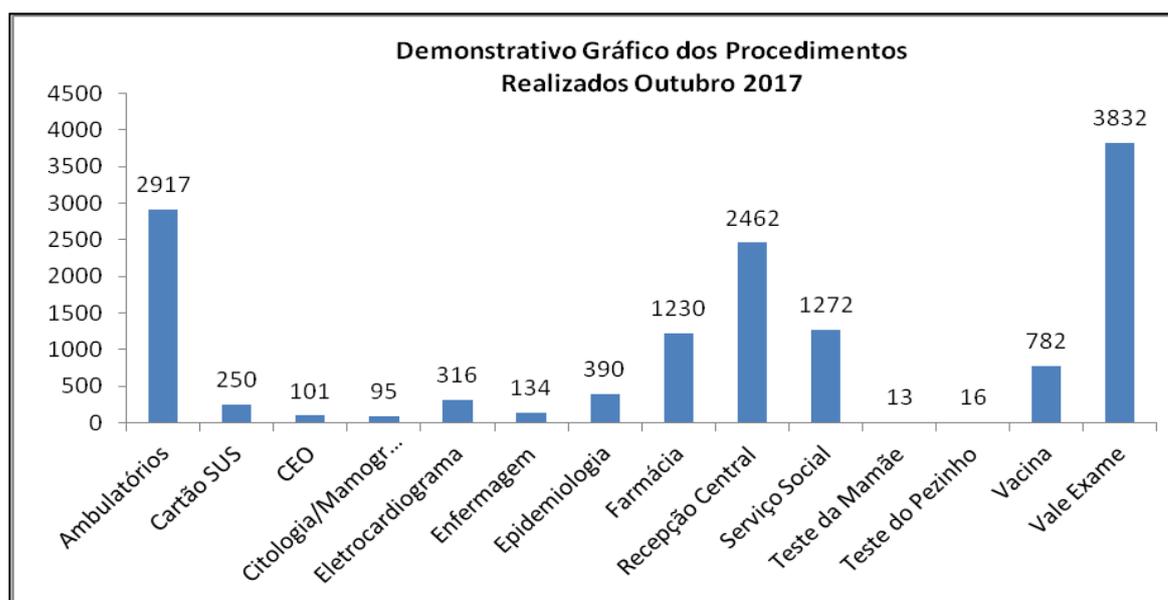


Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.462
Vale Exame	3.832
Farmácia	1.230

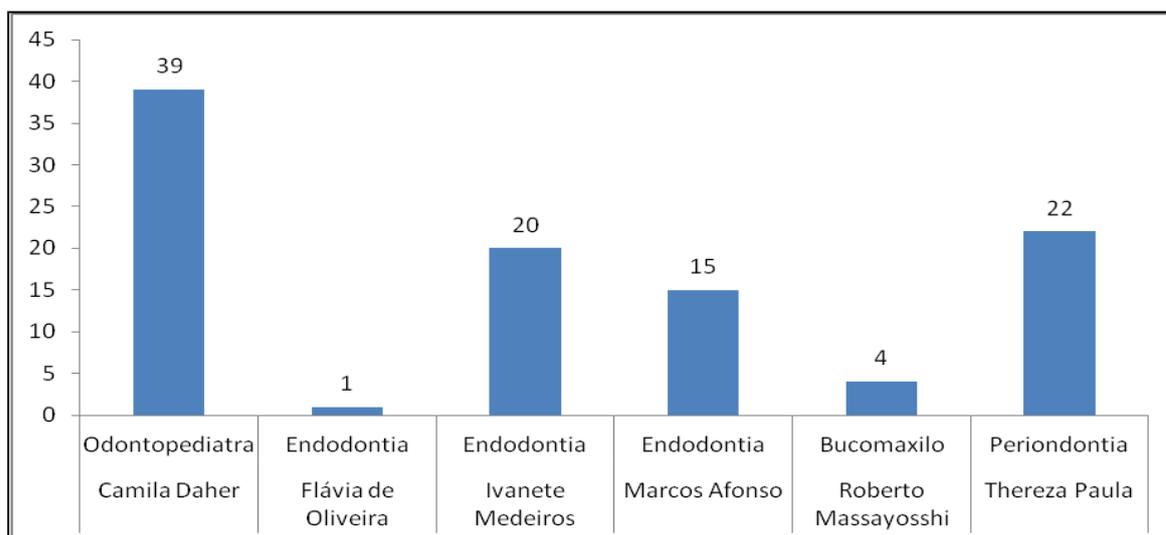
Ambulatorial	2.917
Teste Do Pezinho	16
Teste Da Mamãe	13
Enfermagem	134
Serviço Social	1.272
Vacina Rotina	782
Eletrocardiograma	316
Epidemiologia	390
Ceo	101
Clinico Geral/Adulto Odonto	0
Cartão SUS	250
Citologia/Mamografia	95
Total de Atendimentos	13.810

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Outubro/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 13.810 (Treze mil oitocentos e dez). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.832), Ambulatórios (2.917) e Recepção Central (2.462).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	39
Flávia de Oliveira	Endodontia	1
Ivanete Medeiros	Endodontia	20
Marcos Afonso	Endodontia	15
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	4
Thereza Paula	Periondontia	22
Total de Atendimentos		101

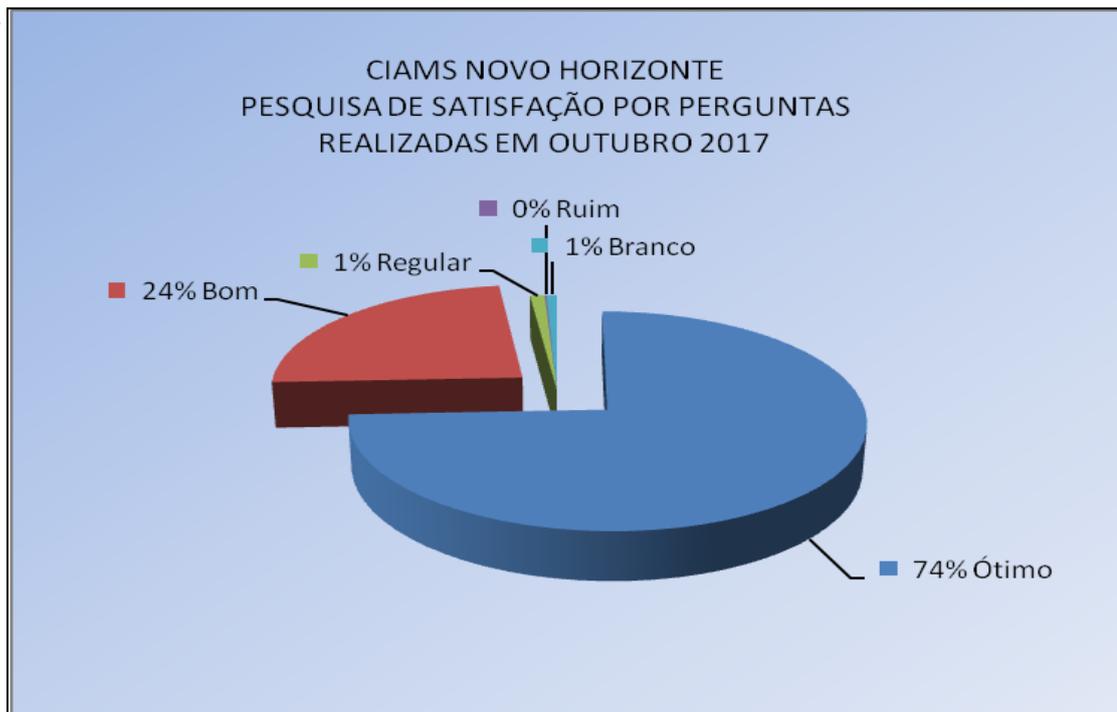


Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 101 (Cento e um) atendimentos realizados no mês de Outubro/17, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria(39), Endodontia e Periodontia com 57 (Cinquenta e sete) atendimentos, seguida de Bucomaxilo com 04 (Quatro) atendimentos realizados.

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 Outubro /17.

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	259	70	1	0	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	257	69	2	0	2
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	256	70	0	1	3
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	237	85	4	0	4
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	217	99	10	1	3
RESPONDENTES		330				



ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

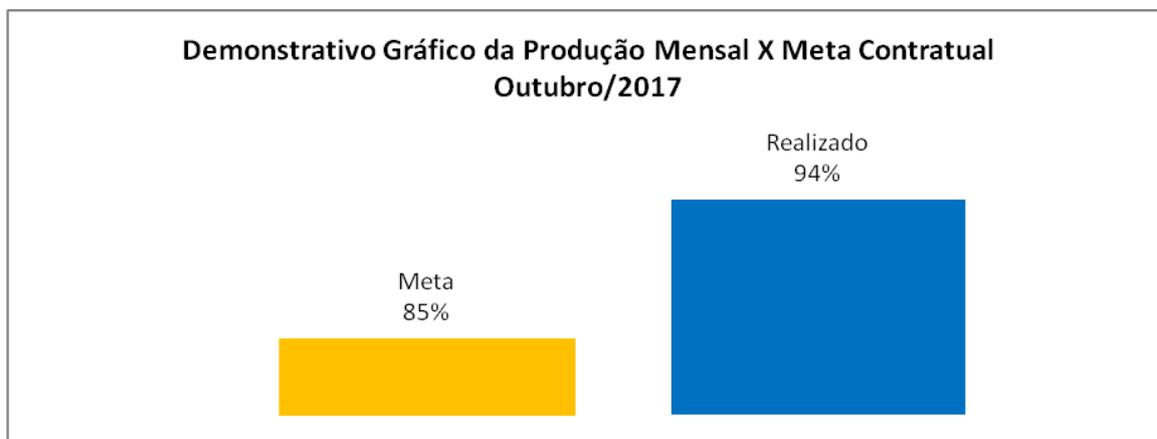
O monitoramento da execução do Contrato de Gestão deve ser entendido como “parte do processo avaliativo que envolve coleta, processamento e análise sistemática e periódica de informações e indicadores da saúde selecionados com o objetivo de observar se as atividades e ações estão sendo executadas conforme 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
Outubro/17	85%	94,06%	111%

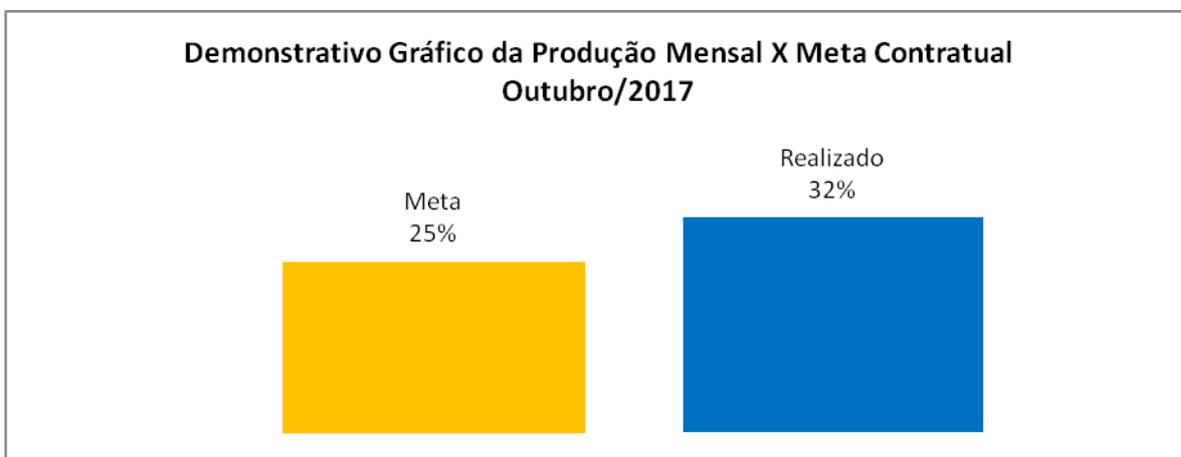


2. SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS

2.1. Alcançar 25% de aproveitamento nas ligações realizadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Outubro/17	25%	32%*	126%

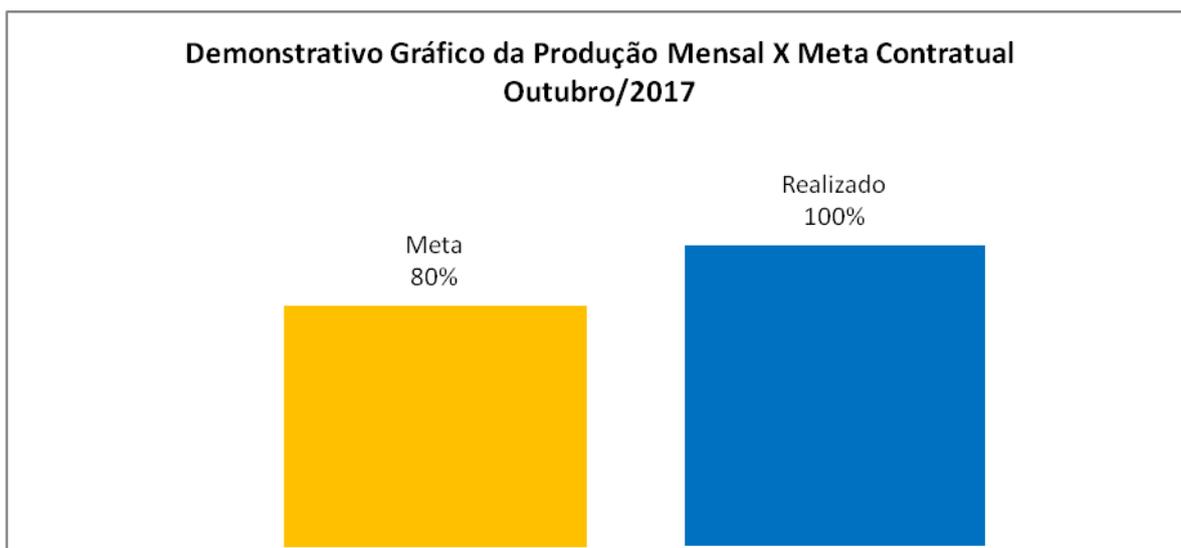
* consultas confirmadas / ligações realizadas



3. SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME

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

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

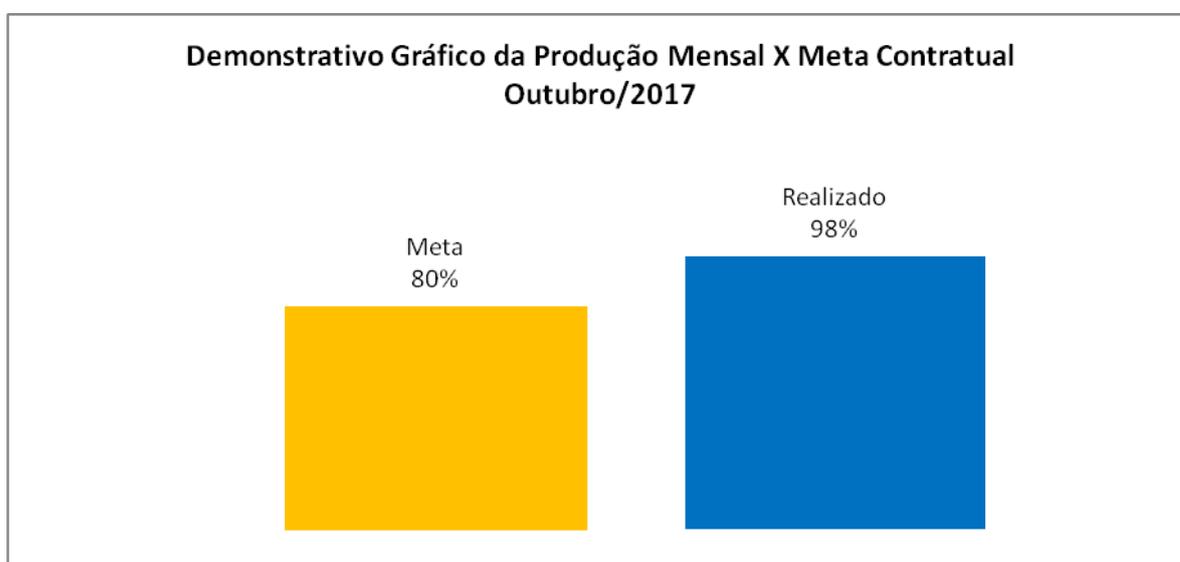


4. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

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

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Outubro/17	80%	98%	123%

- Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia-GO, 08 de Novembro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento