

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO /2017**

## **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

- TELECONSULTA
  - SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS
    - SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME
  - SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS
- NOVO HORIZONTE**



**Relatório de Gestão**  
Relatório Mensal n.º 03 – Novembro/2017

**SUMÁRIO**

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

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

<b>3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....</b>	<b>38</b>
<b>3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....</b>	<b>39</b>
<b>3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....</b>	<b>40</b>
<b>3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....</b>	<b>42</b>
<b>3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....</b>	<b>44</b>
<b>3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....</b>	<b>45</b>
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO / 17.....</b>	<b>46</b>
<b>4.1. Pontos Positivos .....</b>	<b>50</b>
<b>4.2. Pontos Negativos .....</b>	<b>89</b>
<b>4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....</b>	<b>90</b>
<b>SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>103</b>
<b>SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME.....</b>	<b>107</b>
<b>SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>111</b>
<b>ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS .....</b>	<b>116</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>120</b>

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

### **RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO /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 Novembro/17 agendou 31.526 (trinta e um mil quinhentos e vinte e seis) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Novembro /17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove). Dos 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro), 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 52.295 (cinquenta e dois mil duzentos e noventa e cinco) 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 32.284 (trinta e dois mil duzentos e oitenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 1.868 (mil oitocentos e sessenta e oito) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Outubro/17, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), para 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro) e um acréscimo no número de consultas marcadas de 31.661 (trinta e um mil seiscentos e sessenta e

um) para 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove). 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 Novembro/17 estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes, representando aproximadamente 120.000 (cento e vinte mil) usuários. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 30 de Novembro/17 foi observado o agendamento de 2.635 (dois mil seiscentos e trinta e cinco) consultas, o que equivale a 10,13% (dez vírgula treze 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 completar 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 Novembro/2017 houve um acréscimo total de 10,07% (dez vírgula zero sete por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Novembro/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Parque Amazonia, Centro de Saúde Parque Anhanguera, CAIS BAIRRO GOIÁ, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Setor Perim e CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo. As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Sala de Situação. No período compreendido entre 01 e 30 de Novembro/17 foram convertidas 3.228 (três mil duzentas e vinte e oito) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. Os Enfermeiros e Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e do Tempo Médio de Atendimento - TMA. Os Agentes de Atendimentos são avaliados de forma individual, momento em que são realizadas orientações para que o atendimento possa ser voltado para a excelência. O Teleconsulta tem efetuado o controle rigoroso da agenda, o sistema tem possibilitado ainda um maior rendimento da rede, com produção máxima por parte das unidades de saúde. As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser alteradas com 15 dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso com o usuário. As grades, contendo as vagas disponibilizadas pelas unidades, estão sendo enviadas na maioria das vezes dentro do cronograma de datas pré-estabelecida, e quando não ocorre, o fato é oficializado à Secretaria Municipal de Saúde. Os relatórios gerados são ferramentas seguras para se corrigir falhas e planejar investimentos na atenção básica de saúde.

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém nascidos de alto risco.

Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 2015 até o final do mês de Dezembro/15, a Central de Consultas Especializadas efetuou 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.796 (dez mil setecentos e noventa e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações realizadas resultaram em 103.893 (cento e três mil oitocentos e noventa e três) consultas confirmadas e 10.506 (dez mil quinhentos e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado. Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado. Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 499.322 (quatrocentos e noventa e nove mil trezentas e vinte e duas) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 25.988 (vinte e cinco mil novecentos e oitenta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 499.322 (quatrocentos e noventa e nove mil trezentas e vinte e duas) ligações realizadas resultaram em 167.004 (cento e sessenta e sete mil e quatro) consultas confirmadas e 21.626 (vinte e uma mil seiscentos e vinte 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 7.533 (sete mil quinhentas e trinta e três) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 4.212 (quatro mil duzentos e doze) exames confirmados e 1.833 (mil oitocentos e trinta e três) exames cancelados.

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

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

### **1.1. Espaço Físico**

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

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

### **1.2. Recursos Materiais**

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

### **1.3. Recursos Tecnológicos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Posição de Supervisão**

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

### **Estatística do Sistema**

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

### **Correio de Voz**

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

### **0800**

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

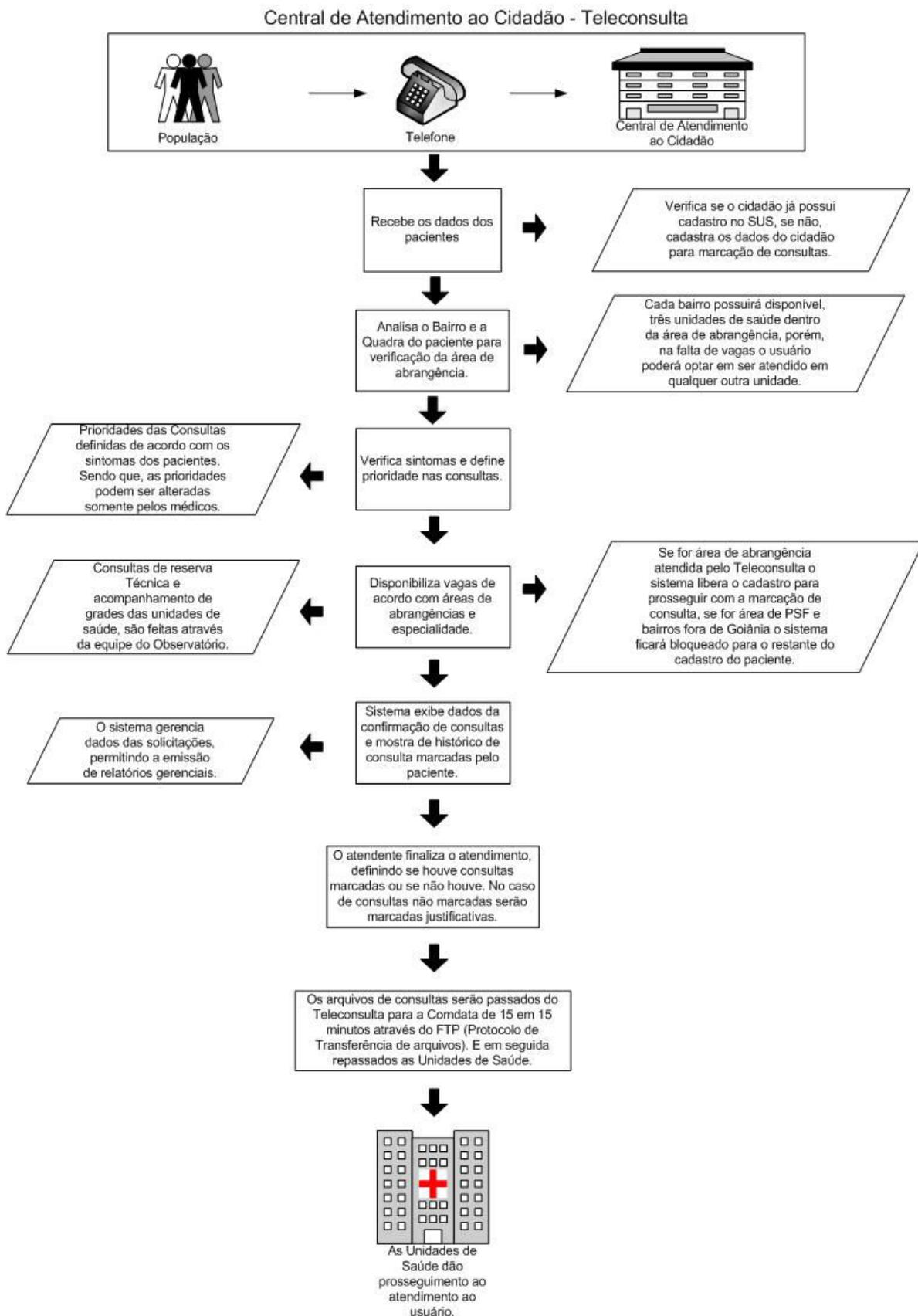
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

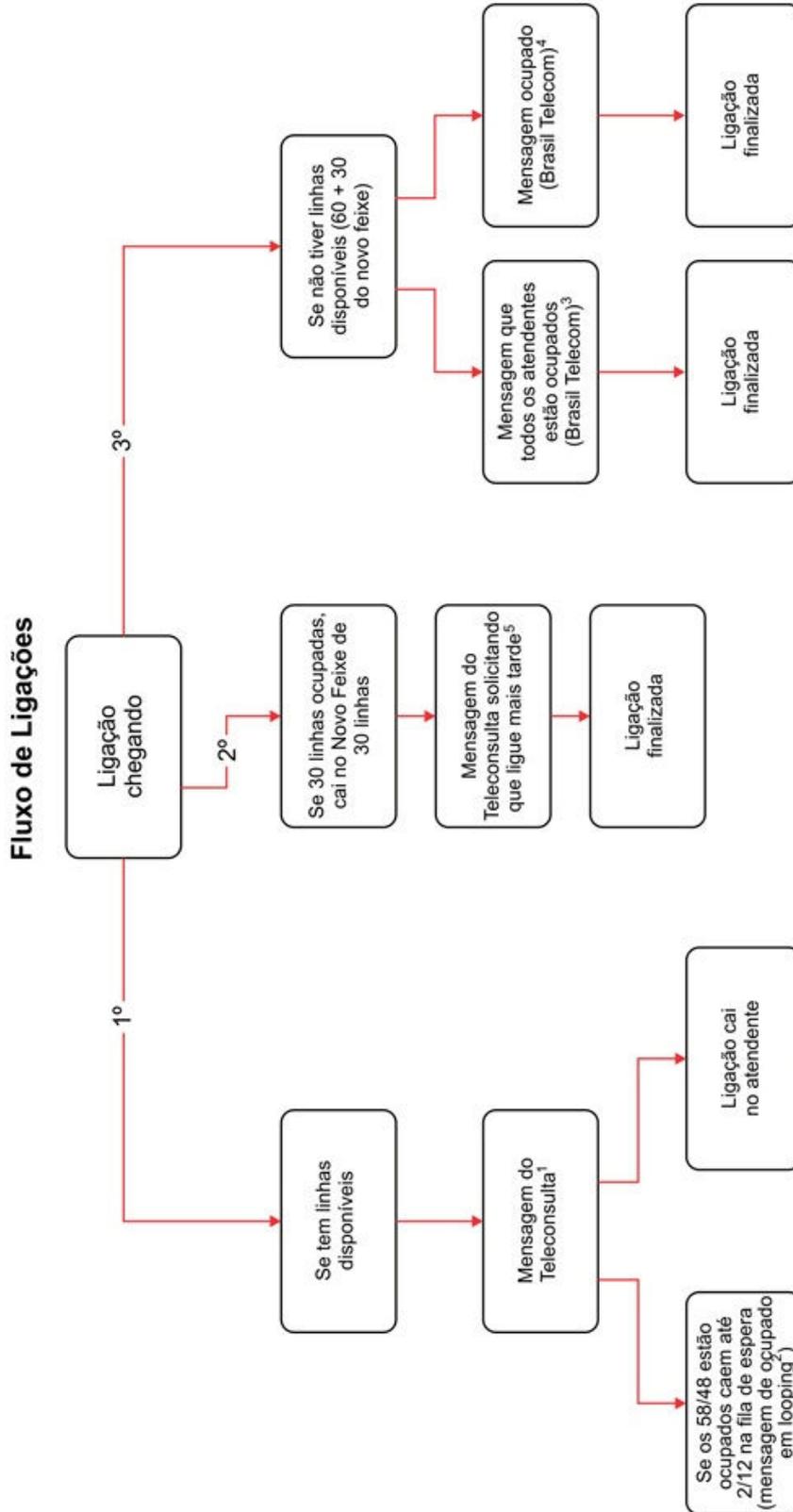
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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 Novembro/17 um total de 31 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

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

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

### 3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

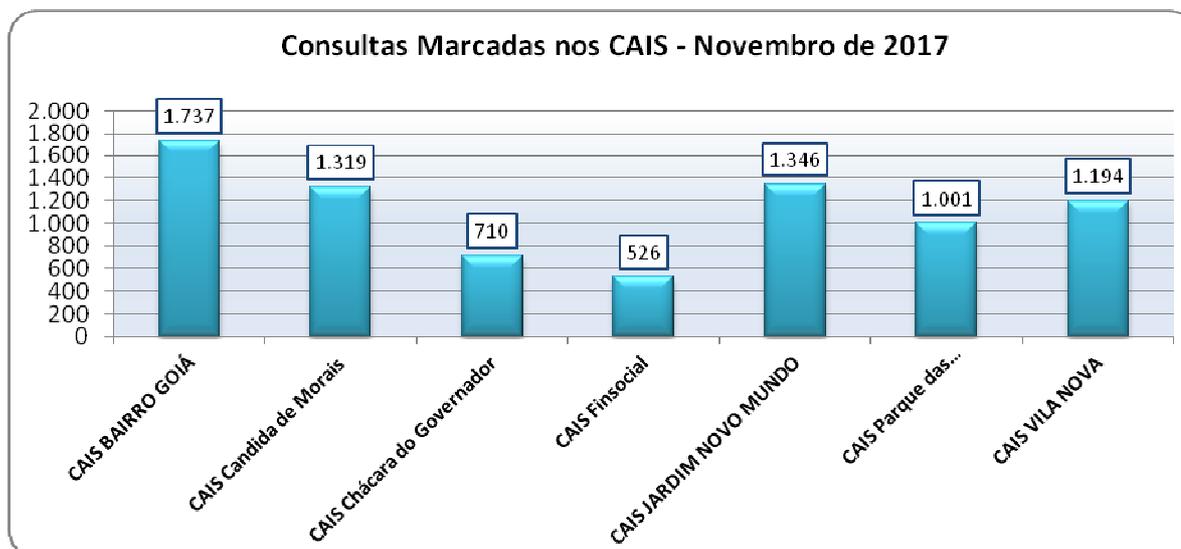
#### 3.1. Dados Estatísticos

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 Novembro/17.

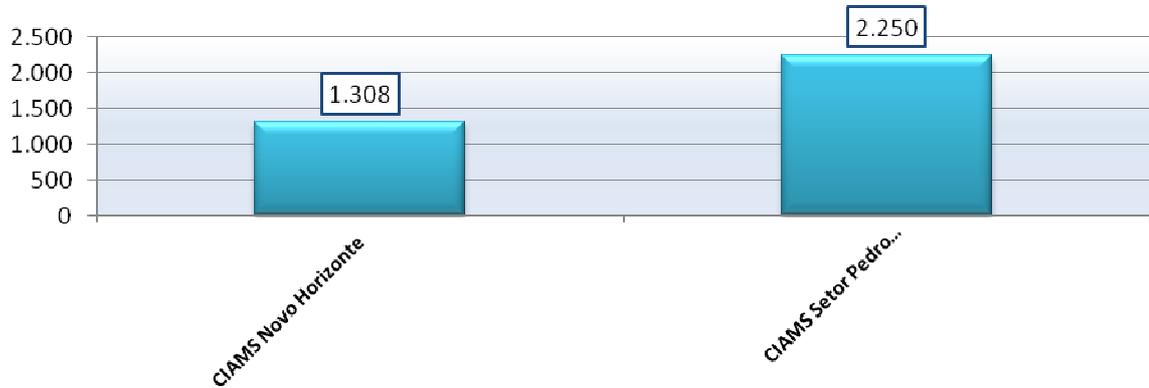
#### 3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Novembro / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.974	10.632	16.606
GINECOLOGIA	3.177	4.772	7.949
PEDIATRIA	2.300	4.658	6.958
PEDIATRIA ALTO RISCO	10	3	13
<b>Total</b>	<b>11.461</b>	<b>20.065</b>	<b>31.526</b>

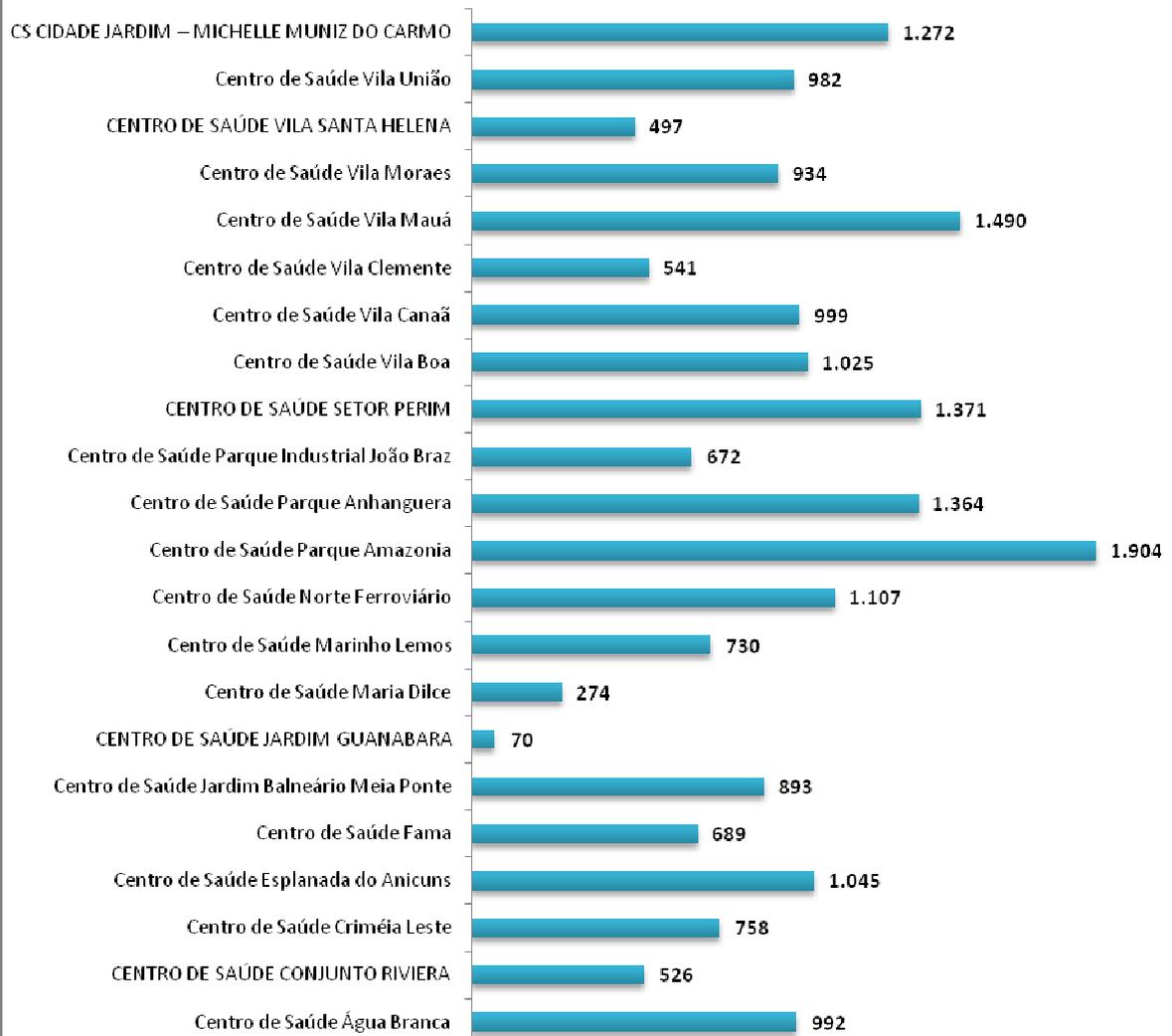
#### 3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



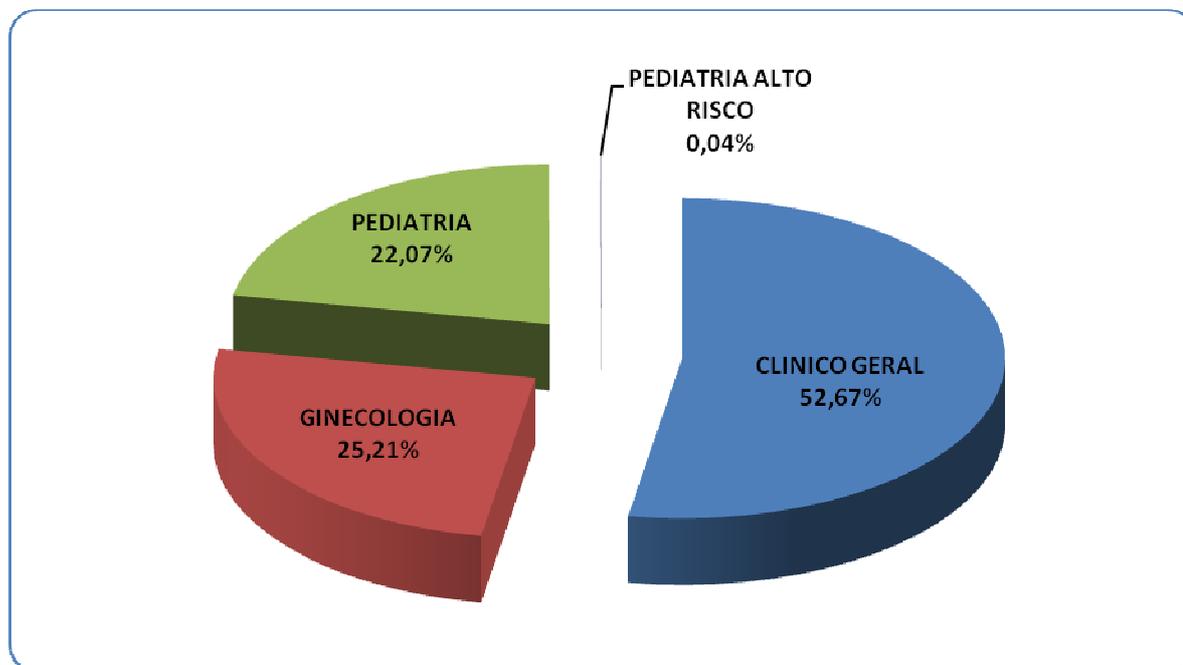
### Consultas Marcadas nos CIAMS - Novembro de 2017



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



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



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

Novembro – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	542	507	681	7	1.737
CAIS Candida de Morais	855	175	286	3	1.319
CAIS Chácara do Governador	452	258	0	0	710
CAIS Finsocial	269	257	0	0	526
CAIS Jardim Novo Mundo	486	461	399	0	1.346
CAIS Parque das Amendoeiras	664	124	213	0	1.001
CAIS Vila Nova	578	352	264	0	1.194
Centro de Saúde Água Branca	580	187	225	0	992
Centro de Saúde Conjunto Riviera	427	0	99	0	526
Centro de Saúde Criméia Leste	544	106	108	0	758
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	801	29	215	0	1.045
Centro de Saúde Fama	292	346	51	0	689
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	570	159	164	0	893
Centro de Saúde Jardim Guanabara	57	0	13	0	70
Centro de Saúde Maria Dilce	0	274	0	0	274

Centro de Saúde Marinho Lemos	0	375	355	0	730
Centro de Saúde Norte Ferroviário	546	338	223	0	1.107
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.411	218	275	0	1.904
Centro de Saúde Parque Anhanguera	535	272	555	2	1.364
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	372	0	300	0	672
Centro de Saúde Setor Perim	625	334	412	0	1.371
Centro de Saúde Vila Boa	304	304	417	0	1.025
Centro de Saúde Vila Canaã	614	154	231	0	999
Centro de Saúde Vila Clemente	165	376	0	0	541
Centro de Saúde Vila Mauá	844	354	292	0	1.490
Centro de Saúde Vila Moraes	626	116	192	0	934
Centro de Saúde Vila Santa Helena	0	180	317	0	497
Centro de Saúde Vila União	548	365	69	0	982
CIAMS Novo Horizonte	587	475	246	0	1.308
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.484	568	198	0	2.250
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	828	285	158	1	1.272
<b>Total</b>	<b>16.606</b>	<b>7.949</b>	<b>6.958</b>	<b>13</b>	<b>31.526</b>

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/11/2017	Quarta-Feira	3,69%	636	253	275	0	1.164
02/11/2017	Quinta-Feira	2,00%	344	155	133	0	632
03/11/2017	Sexta-Feira	1,86%	317	139	129	0	585
04/11/2017	Sabado	1,38%	219	116	101	0	436
05/11/2017	Domingo	1,43%	232	130	88	0	450
06/11/2017	Segunda-Feira	4,96%	831	405	327	0	1.563
07/11/2017	Terça-Feira	6,39%	1.078	449	488	1	2.016
08/11/2017	Quarta-Feira	3,54%	530	298	288	1	1.117
09/11/2017	Quinta-Feira	3,26%	500	244	282	1	1.027
10/11/2017	Sexta-Feira	2,32%	421	143	166	1	731
11/11/2017	Sabado	1,12%	183	99	71	0	353
12/11/2017	Domingo	2,30%	375	204	147	0	726
13/11/2017	Segunda-Feira	4,67%	746	397	329	0	1.472
14/11/2017	Terça-Feira	4,74%	810	368	313	3	1.494
15/11/2017	Quarta-Feira	2,71%	473	238	143	0	854
16/11/2017	Quinta-Feira	3,69%	581	290	289	2	1.162

17/11/2017	Sexta-Feira	2,72%	496	164	198	0	858
18/11/2017	Sabado	1,21%	188	97	96	0	381
19/11/2017	Domingo	2,41%	363	236	160	0	759
20/11/2017	Segunda-Feira	5,47%	957	433	334	0	1.724
21/11/2017	Terça-Feira	4,96%	803	436	325	0	1.564
22/11/2017	Quarta-Feira	4,11%	705	287	305	0	1.297
23/11/2017	Quinta-Feira	3,80%	624	288	284	1	1.197
24/11/2017	Sexta-Feira	2,08%	352	138	166	0	656
25/11/2017	Sabado	1,15%	166	114	84	0	364
26/11/2017	Domingo	2,71%	441	259	153	0	853
27/11/2017	Segunda-Feira	5,50%	953	470	311	0	1.734
28/11/2017	Terça-Feira	5,23%	871	416	359	2	1.648
29/11/2017	Quarta-Feira	4,79%	777	383	350	1	1.511
30/11/2017	Quinta-Feira	3,80%	634	300	264	0	1.198
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>16.606</b>	<b>7.949</b>	<b>6.958</b>	<b>13</b>	<b>31.526</b>

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	19.524	1.768	<b>17.756</b>	16.606	937	15.669	213	<b>93,52%</b>	17.543	98,80%
Ginecologia	9.180	765	<b>8.415</b>	7.949	197	7.752	269	<b>94,46%</b>	8.146	96,80%
Pediatria	9.978	894	<b>9.084</b>	6.958	199	6.759	1.927	<b>76,60%</b>	7.157	78,79%
Pediatria Alto Risco	100	11	<b>89</b>	13	0	13	76	<b>14,61%</b>	13	14,61%
<b>Total Geral</b>	<b>38.782</b>	<b>3.438</b>	<b>35.255</b>	<b>31.526</b>	<b>1.333</b>	30.193	<b>2.485</b>	<b>89,42%</b>	<b>32.859</b>	<b>93,20%</b>

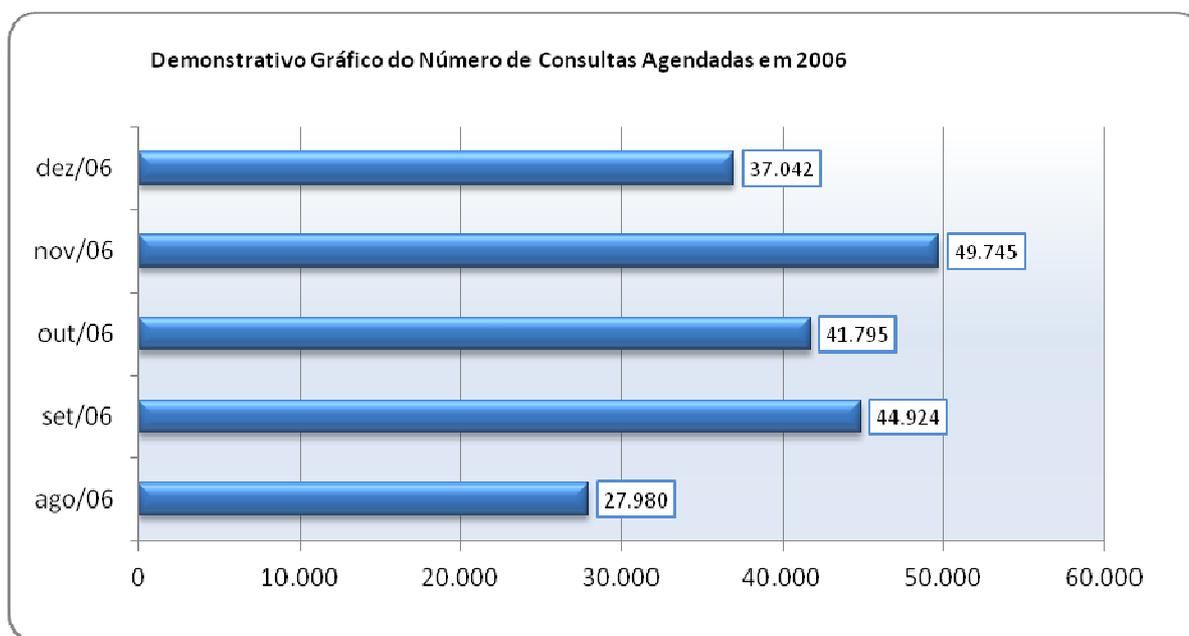
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Novembro/17 38.782 (trinta e oito mil setecentos e oitenta e duas) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.438 (três mil quatrocentos e trinta e oito) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 35.255 (trinta e cinco mil duzentas e cinquenta e cinco) vagas. Destas 1.333 (mil trezentos e trinta e três) consultas já agendadas foram remanejadas 2.485 (dois mil quatrocentos e oitenta e cinco) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 31.526 (trinta e um mil quinhentas e vinte e seis) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,20% (noventa e três vírgula vinte por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

\* de 04 a 31/08

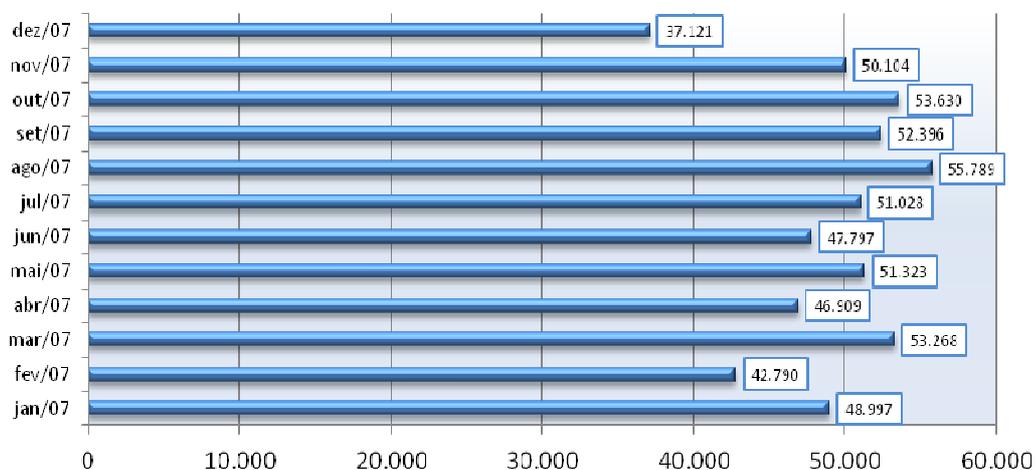


### 3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

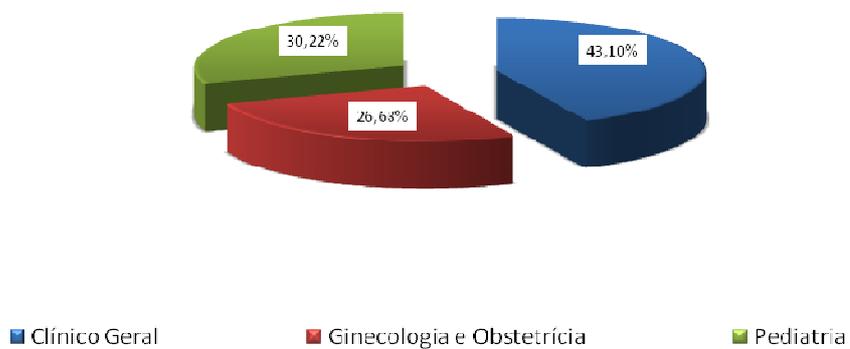
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	<b>48.997</b>
	Fev.	17.946	10.633	14.211	<b>42.790</b>
	Mar.	22.213	13.814	17.241	<b>53.268</b>
	Abr.	19.454	12.795	14.660	<b>46.909</b>
	Mai	21.756	14.223	15.344	<b>51.323</b>
	Jun.	20.712	13.359	13.726	<b>47.797</b>

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

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



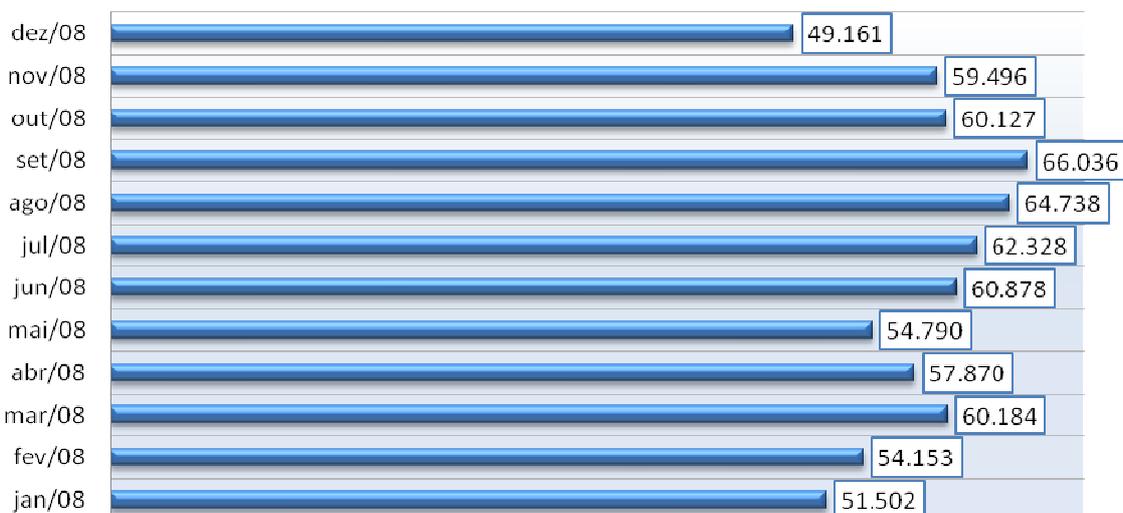
**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007**



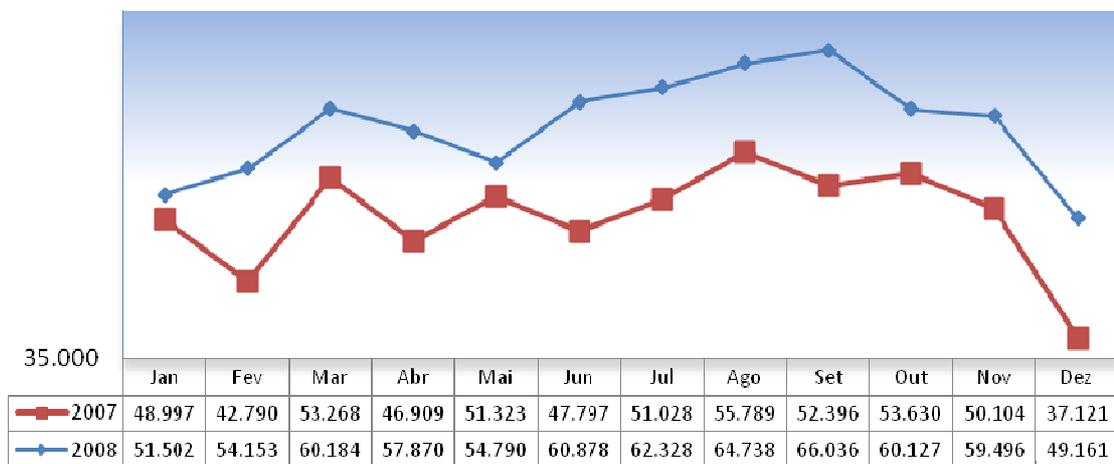
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



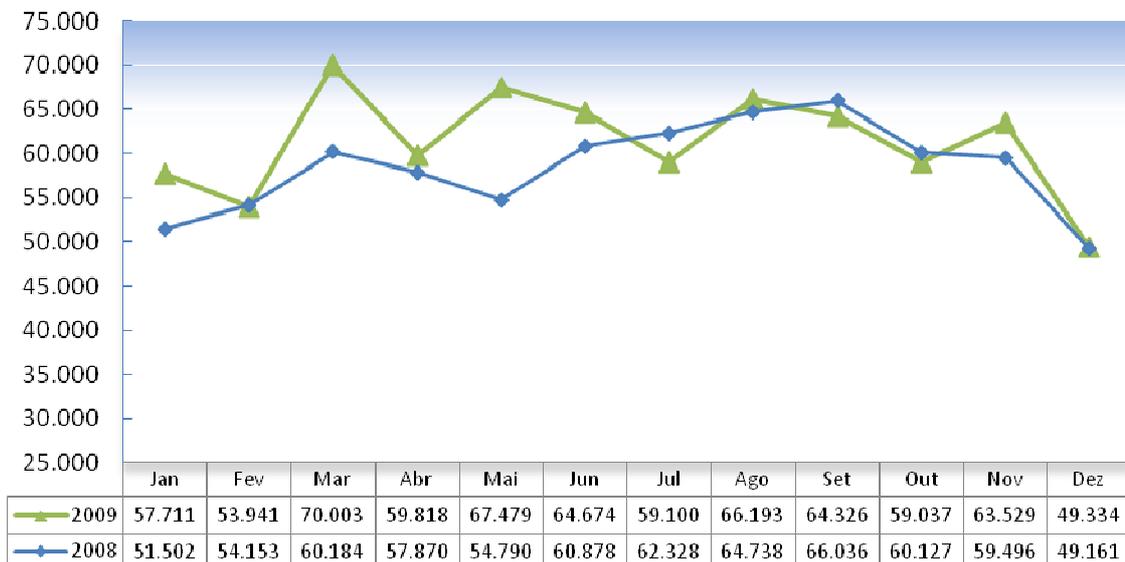
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008**



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

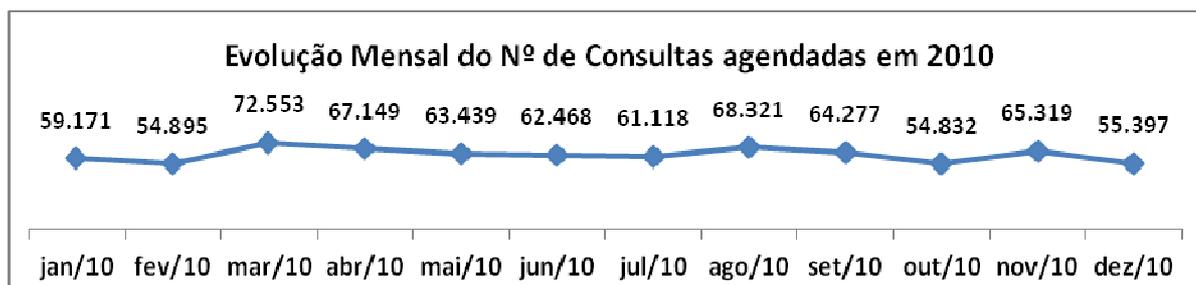
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	<b>57.711</b>
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	<b>53.941</b>
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	<b>70.003</b>
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	<b>59.818</b>
	Mai/09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

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



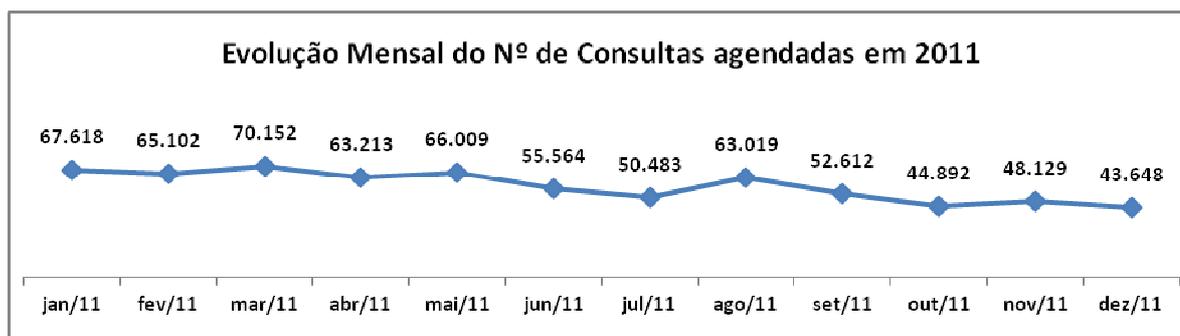
### 3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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



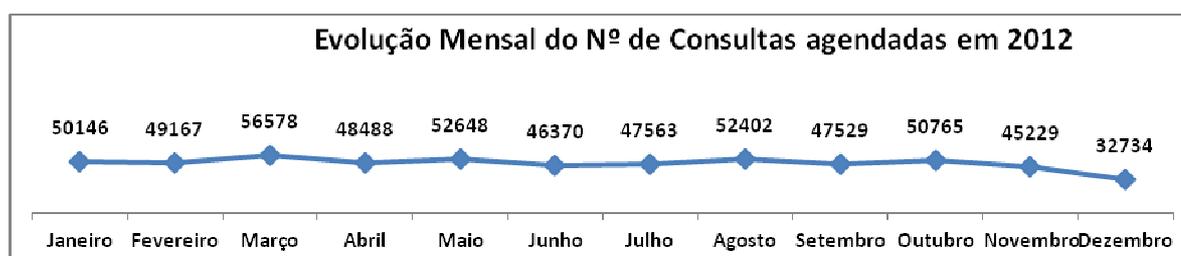
### 3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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



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

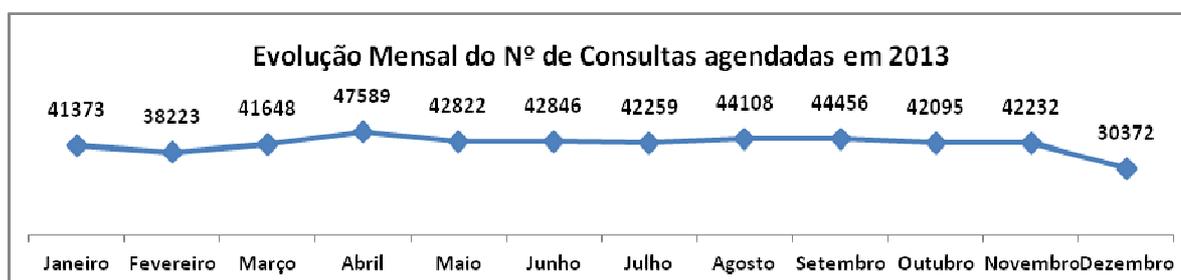
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	<b>12.417</b>	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	<b>12.339</b>	49.167
	Março	27.439	15.080	<b>14.059</b>	56.578
	Abril	22.852	13.274	<b>12.362</b>	48.488
	Maiο	24.856	14.302	<b>13.490</b>	52.648
	Junho	22.986	12.273	<b>11.111</b>	46.370
	Julho	22.036	13.435	<b>12.092</b>	47.563
	Agosto	25.153	14.179	<b>13.070</b>	52.402
	Setembro	22.958	12.986	<b>11.585</b>	47.529
	Outubro	24.111	13.926	<b>12.728</b>	50.765
	Novembro	21.538	12.665	<b>11.026</b>	45.229
	Dezembro	14.843	9.507	<b>8.384</b>	32.734
<b>Total</b>		<b>278.814</b>	<b>156.142</b>	<b>144.663</b>	<b>579.619</b>



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

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

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



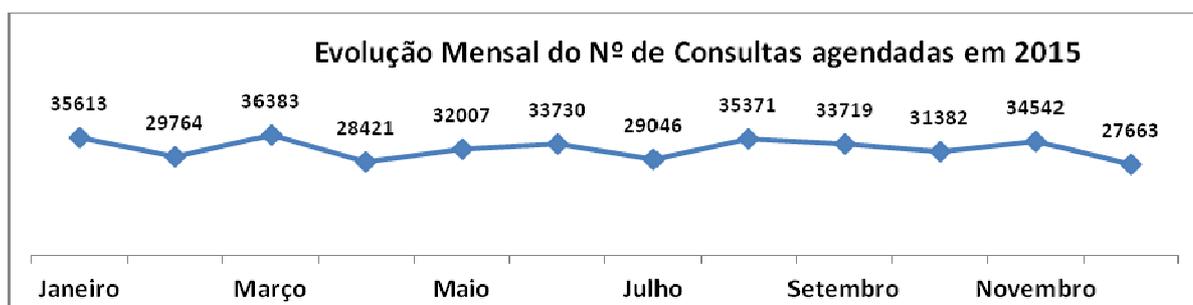
### 3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

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



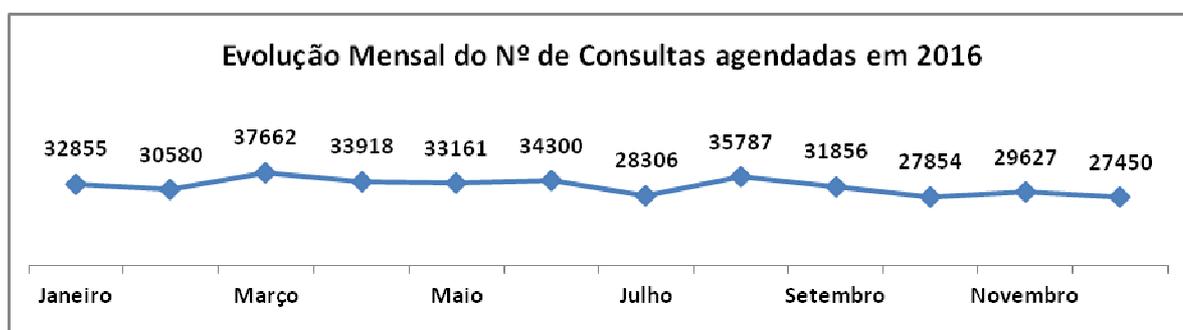
### 3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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



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

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



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

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

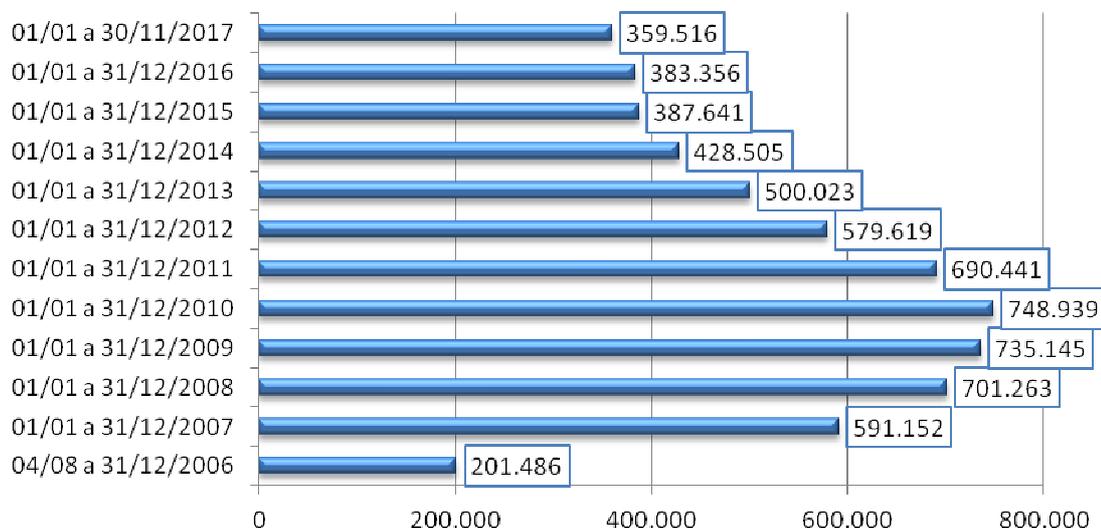
Maio	18.543	8.895	8.536	<b>35.974</b>
Junho	17.460	8.705	7.588	<b>33.753</b>
Julho	16.242	8.664	7.141	<b>32.047</b>
Agosto	19.533	9.774	8.024	<b>37.331</b>
Setembro	17.454	8.204	7.271	<b>32.929</b>
Outubro	15.293	8.207	6.895	<b>30.395</b>
Novembro	15.606	7.949	6.971	<b>31.526</b>
<b>Total</b>	<b>176.630</b>	<b>96.370</b>	<b>86.516</b>	<b>359.516</b>



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

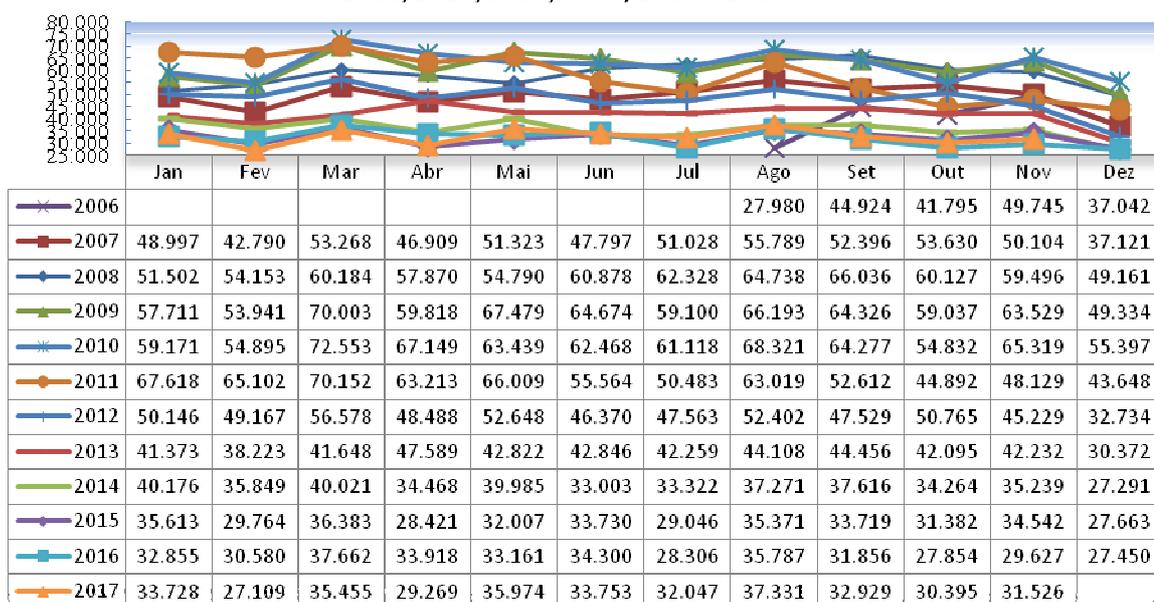
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	<b>201.486</b>
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	<b>591.152</b>
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	<b>701.263</b>
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	<b>735.145</b>
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	<b>748.939</b>
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	<b>690.441</b>
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	<b>579.619</b>
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	<b>500.023</b>
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	<b>428.505</b>
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	<b>387.641</b>
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	<b>383.356</b>
2017	01/01 a 30/11/2017	176.630	96.370	86.516	<b>359.516</b>
<b>Total</b>		<b>2.931.472</b>	<b>1.701.241</b>	<b>1.674.373</b>	<b>6.307.086</b>

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

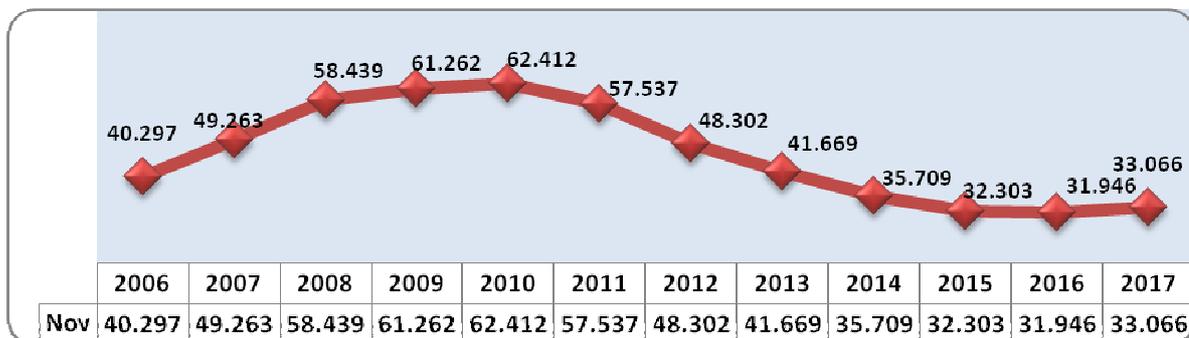


### 3.1.18. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.

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



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



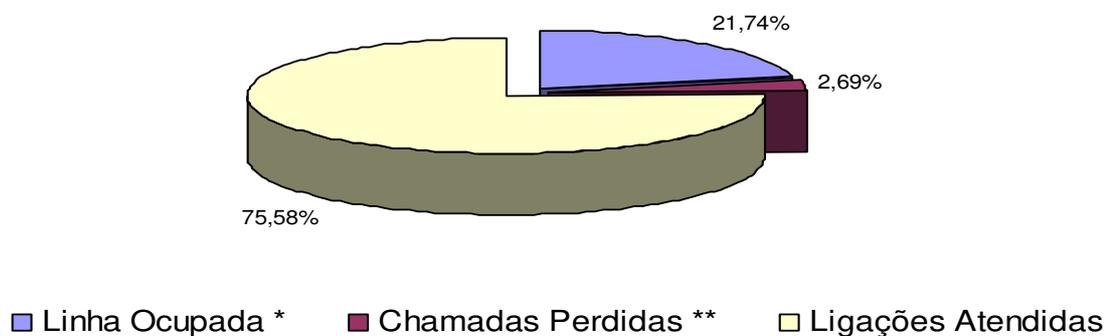
**3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.**

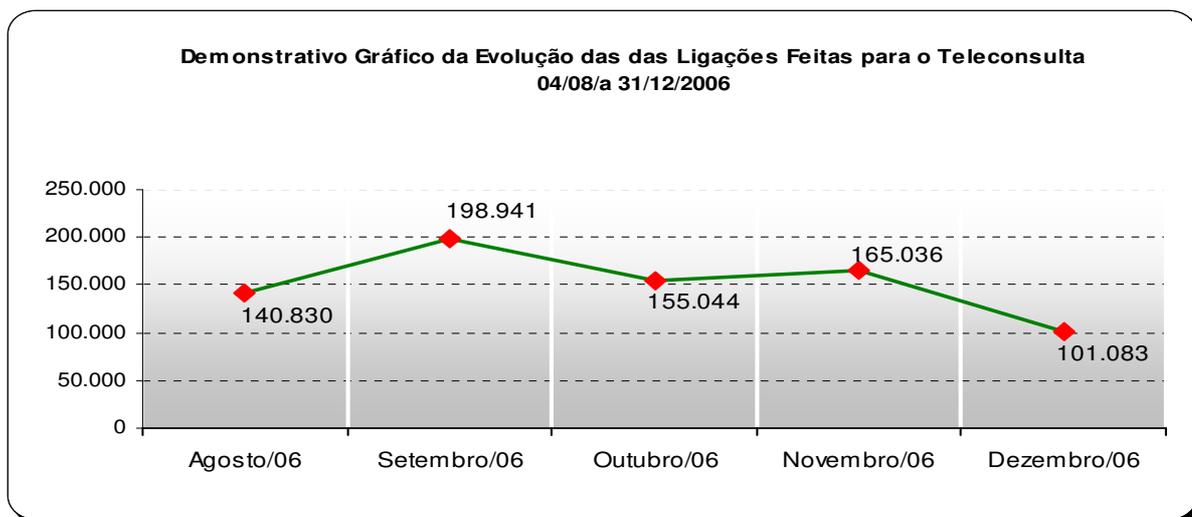
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
<b>Total</b>		<b>760.934</b>	<b>218.852</b>	<b>27.050</b>

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

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

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





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

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maio	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 <sup>1</sup>	1.405 <sup>2</sup>
<b>Total</b>		<b>2.128.527</b>	<b>512.740</b>	<b>56.602</b>

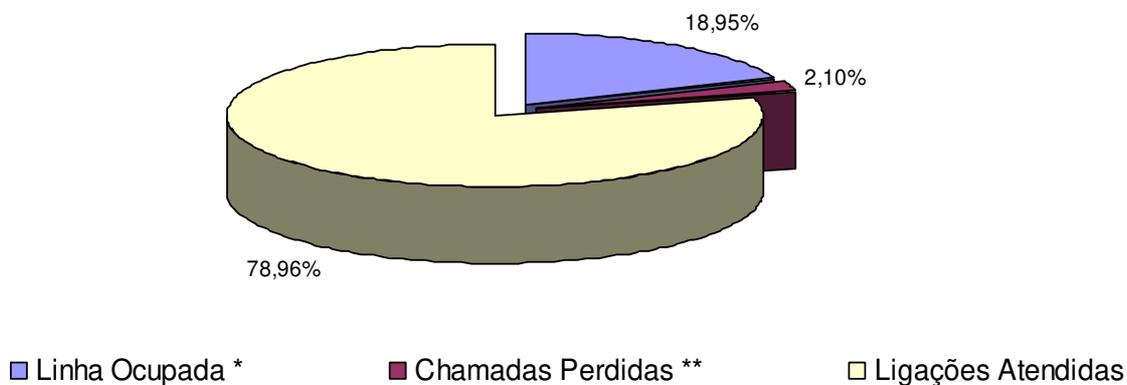
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

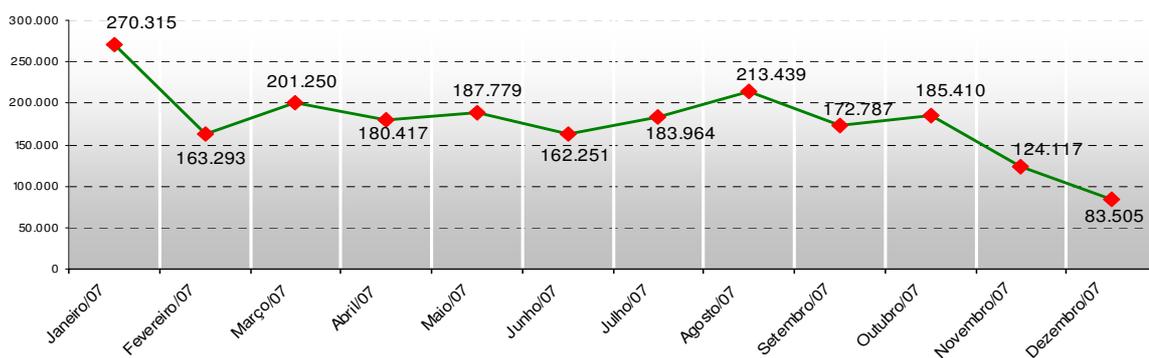
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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



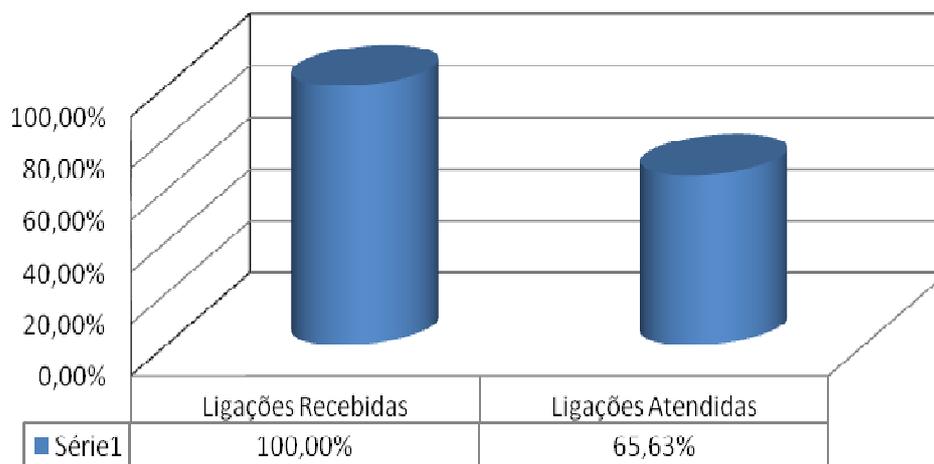
### 3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.

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

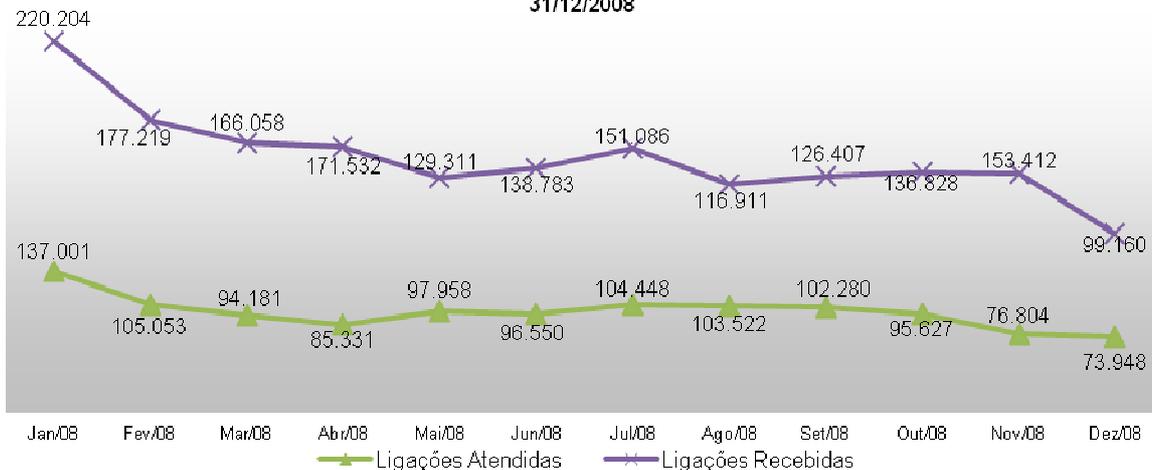
Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
Novembro	153.412	76.804	0	4.527
Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
<b>Total</b>	<b>1.793.268</b>	<b>1.172.559</b>	<b>206.635</b>	<b>44.765</b>

\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.  
 \*\* Quando todos os atendentes estão ocupados  
 \*\*\* Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.  
 \*\*\*\* Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas.

**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.

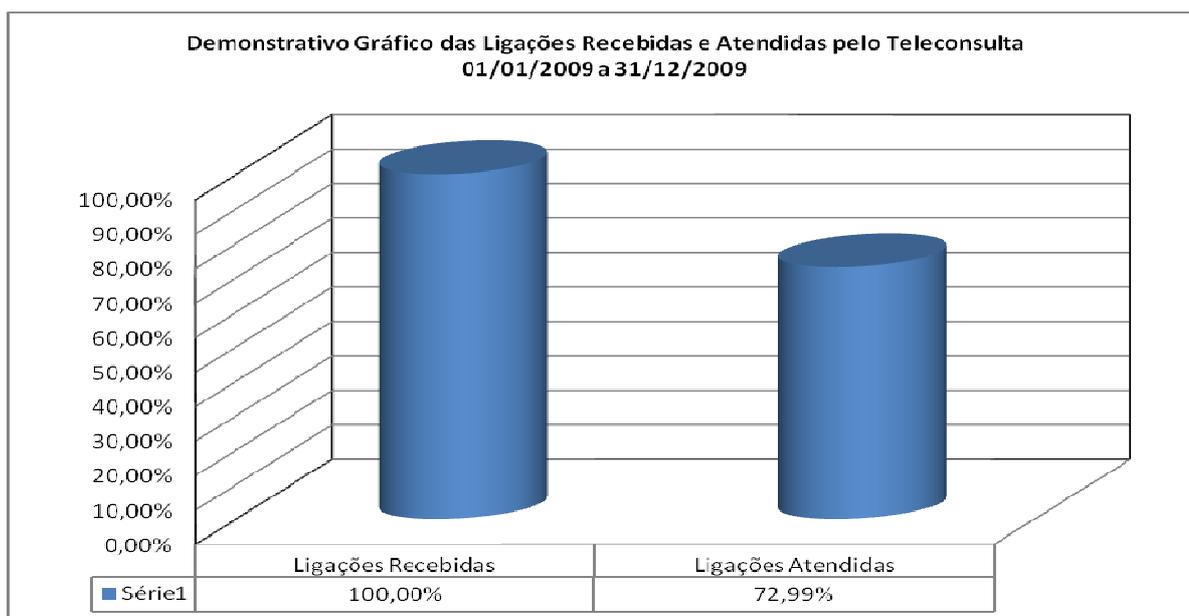
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maiο	157.371	18.598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

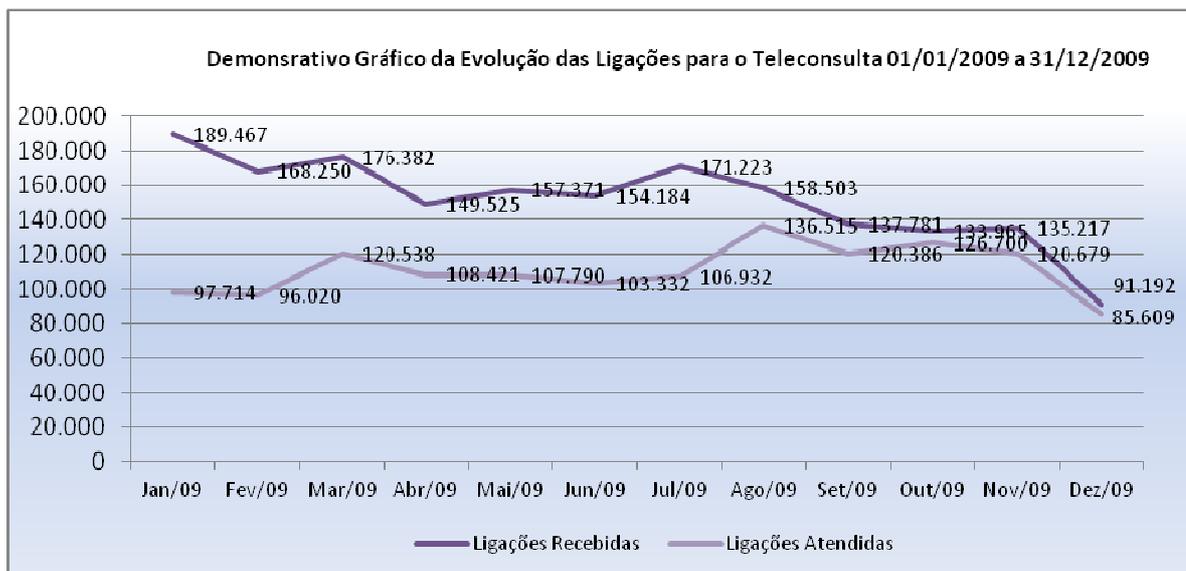
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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





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

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

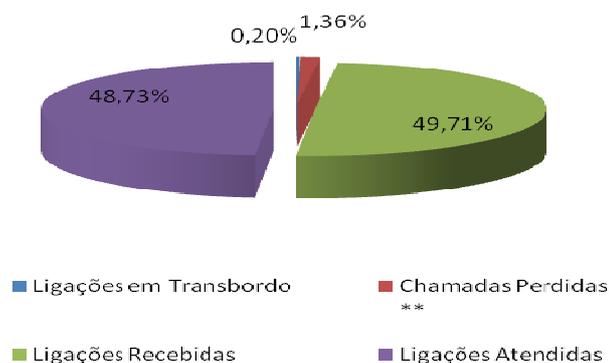
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

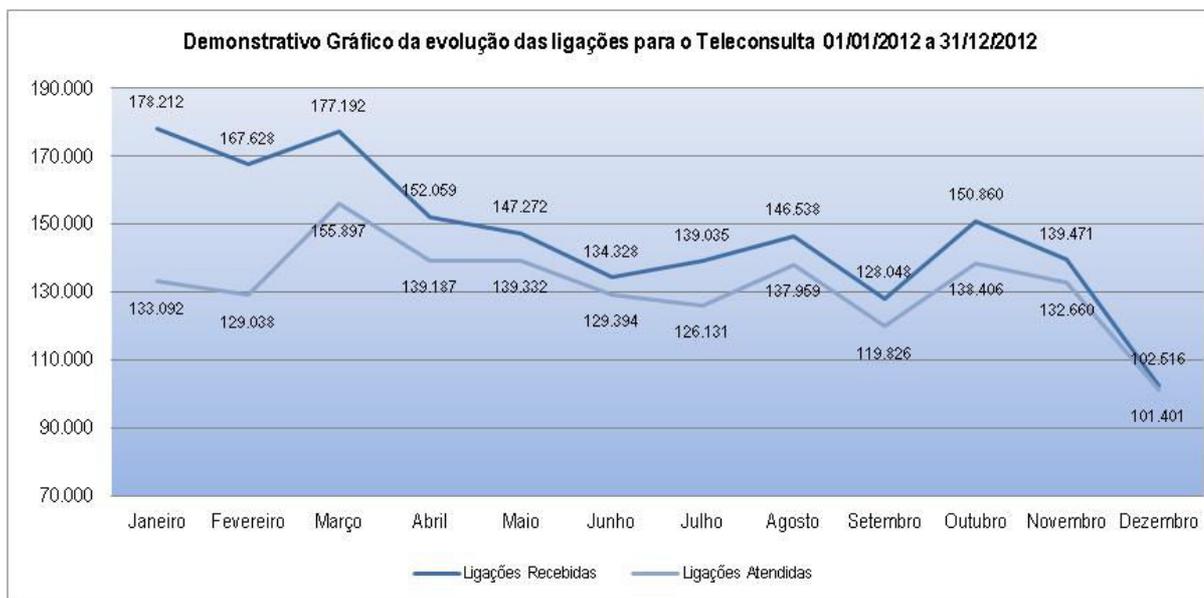
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio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

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

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

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

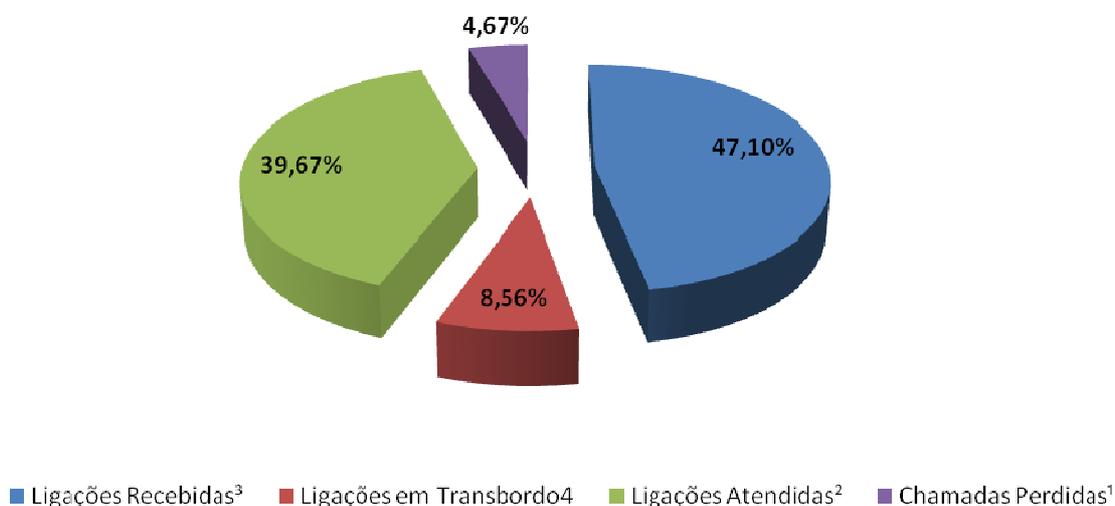
<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

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

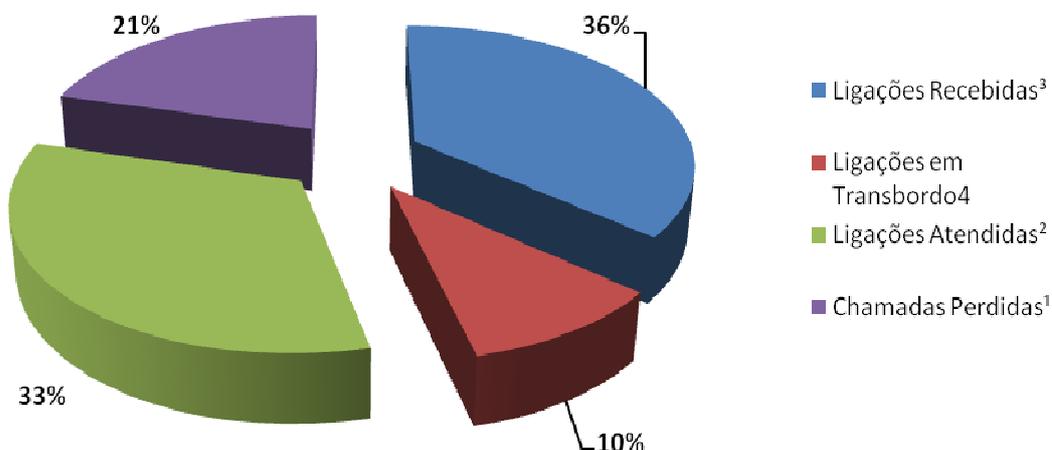


**3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014**

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

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

**Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014**

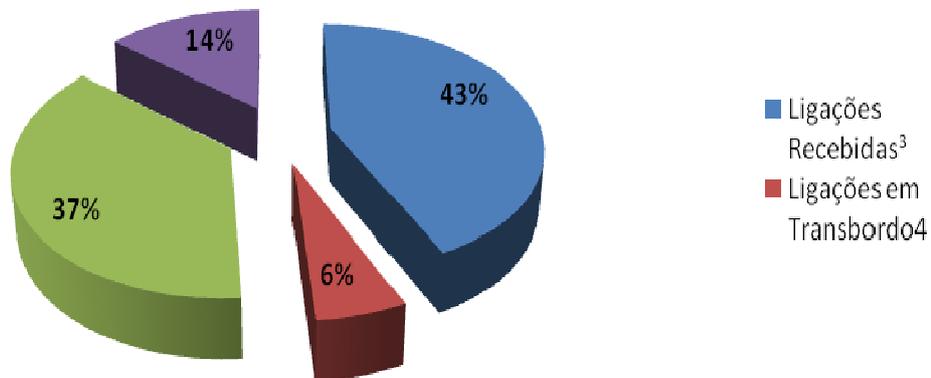


**3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2015	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
	Fevereiro	128.265	16.896	111.369	54.752
	Março	158.645	26.363	132.282	259.064
	Abril	118.738	18.054	100.684	_*
	Maio	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
<b>Total</b>		<b>1.559.107</b>	<b>200.744</b>	<b>1.358.272</b>	<b>483.974</b>

\_\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

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

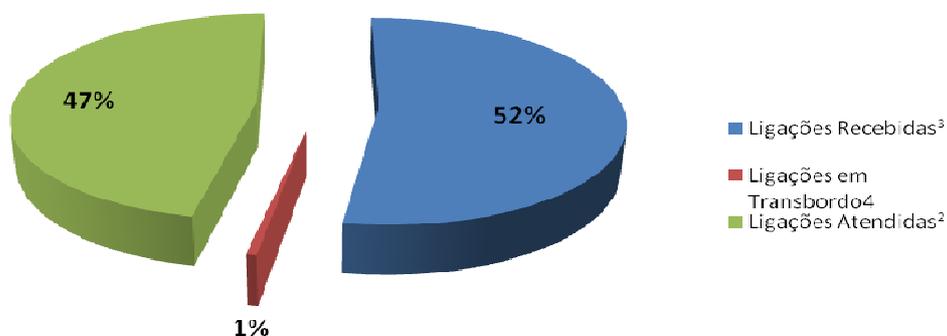


### 3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

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

\_ \*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

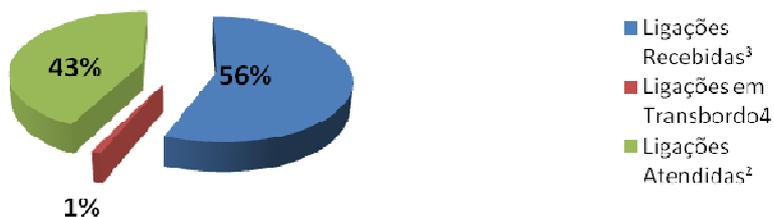
**Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2016**



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	Março	139.297	1.020	111.144	-
	Abril	101.448	595	82.369	-
	Maiο	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	-
	Novembro	107.780	1.247	65.620	-
<b>Total</b>		<b>1.220.292</b>	<b>22.531</b>	<b>927.479</b>	<b>-</b>

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



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

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



- No dia 01 de Novembro/17, Realizado feedback da Agente de Atendimento Naiara Mendes Braga Faria. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rezende e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 16 a 23 de outubro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,24 minutos por ligação;
- Em 03 de Novembro /17, a Equipe de Manutenção esteve na Unidade realizando levantamento dos materiais necessários para trocas de lâmpadas e reparo no sifão do tanque da Lavanderia;
- No dia 08 de Novembro /17, A Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 14 de Novembro, 221 vagas;
- Em 10 de Novembro/17, A equipe de manutenção realizou na Unidade reparo no telhado;
- No dia 13 de Novembro/17, Foi realizado feedback da Agente de Atendimento Aline Fernandes de Castro. A responsável pela monitoria e feedback foi a Enfermeira Leila Rosa. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 30 de Outubro a 05 de Novembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,54 minutos por ligação;
- Em 18 de Novembro /17, A Sala de Situação relatou que Foi transmitida grade de retorno programado para o dia 23 de Novembro, 243 vagas.;
- No dia 21 de Novembro /17, foi realizada a substituição das baterias do nobreak;
- Em 22 de Novembro /17, Realizado feedback da Agente de Atendimento Aira Benicio da Silva. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rezende e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 24 a 29 de janeiro/2017. O TMA da Agente de Atendimento foi de **3,57** minutos por ligação;

- No dia 24 de Novembro/17, para mantermos sempre um ambiente agradável para nossos colaboradores e visitantes, foi realizada a manutenção dos Jardins da Unidade;



- No dia 27 de Novembro /17, foi realizado reparo no batente da porta do banheiro feminino piso superior, fechaduras dos banheiros no piso superior e térreo, bem como a troca de lâmpadas que estavam queimadas no jardim;
- Em 29 de Novembro /17, Realizado feedback da Agente de Atendimento Rozely Filomena Diniz Garcia. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 18 a 25 de Novembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,02 minutos por ligação.

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

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



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 **Novembro/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	06 e 07 de Novembro - vespertino
Cs Parque Anhanguera	Tânia Moreira Nobrega	9740	Pediatria	Folga de Aniversário	09 de Novembro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	17 de Novembro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Falta	20 de Novembro a 01 de Dezembro

- 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 Novembro/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 Jardim América	Clinico Geral	Metodio Ribas Ramalho	40	48	0	Unidade Em Reforma
Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	45	162	98	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	45	60	43	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	45	60	43	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	45	60	43	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	45	80	60	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	45	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	45	58	43	Folga De Aniversário
Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues Da Costa Ramos	45	60	0	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Litemar Gualberto De Souza Junior	45	52	40	Atestado Médico
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	45	80	60	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Vila Canaã	Ginecologia	Francesco Riccio	45	60	46	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	45	60	45	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	45	55	44	Folga De Aniversário
Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Euli Jose Braga	45	60	48	Atestado Médico
Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	45	162	138	Motivo Pessoal
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Claudio Raul Tavares	46	60	48	Atestado Médico
Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	46	60	45	Atestado Médico
Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	46	79	62	Atestado Médico
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Osmar Matias De Abreu	46	70	56	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	46	80	64	Atestado Médico
Cais Finsocial	Ginecologia	Mauricio Pinheiro Pompeu De Campos	46	40	20	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Aracely Rosa De Oliveira	46	80	60	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	46	60	45	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Arlene Rodrigues Lyra	46	60	45	Atestado Médico
Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	46	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	46	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Osmar Matias De Abreu	46	70	56	Atestado Médico
Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues Da Costa Ramos	46	60	0	Motivo Pessoal
Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	46	162	122	Motivo De Falta
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Litemar Gualberto De Souza Junior	46	52	42	Folga Adquirida
Cais Candida De Moraes	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	46	45	22	Atestado Médico
Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Eduardo Santana	46	39	6	Motivo De Falta
Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Janete Guimaraes Alves	46	60	45	Atestado Médico
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Gilmar Sisteroli De Carvalho	46	80	60	Folga De Aniversário
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	46	60	30	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	46	80	40	Atestado Médico
Cais Finsocial	Ginecologia	Mauricio Pinheiro Pompeu De Campos	46	40	20	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	47	80	40	Atestado Médico
Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	47	55	41	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	47	40	30	Palestras
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	47	40	0	Atestado Médico

Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	47	60	48	Palestras
Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Janete Guimaraes Alves	47	60	0	Licença Médica
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Sebastiao Macedo Machado	47	80	16	Exoneração
Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Talita Mendonça Fernandes	47	73	53	Atestado Médico
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	47	80	0	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Lucio Mauro Vasconcelos	47	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Talita Mendonça Fernandes	47	73	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	47	40	30	Palestras
Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	47	68	52	Atestado Médico
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	47	80	60	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Luigi Stefanni Griggi	48	80	60	Motivo Pessoal
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Marcio Caetano Queiroz	48	72	54	Atestado Médico
Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Tanit Ribeiro Carmo	49	64	50	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 Novembro/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Parque Amazonia, Centro de Saúde Parque Anhanguera, CAIS BAIRRO GOIÁ, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Setor Perim e CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo.

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

<b>BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO</b>				
<b>NOVEMBRO - 2017</b>				
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Número de Acessos por Busca de Vagas</b>			
	<b>Clínico Geral</b>	<b>Ginecologia</b>	<b>Pediatria</b>	<b>Total</b>
Centro de Saúde Norte Ferroviário	4.587	2.269	184	6.256
Centro de Saúde Criméia Leste	4.771	2.935	491	7.206
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5.052	2.664	648	7.427
Centro de Saúde Fama	6.036	3.582	810	9.220
Centro de Saúde Vila Santa Helena	6.340	3.406	695	9.206
CIAMS Urias Magalhães	5.263	2.675	724	7.695
Centro de Saúde Marinho Lemos	4.912	2.342	363	6.780
Centro de Saúde Vila Moraes	4.777	2.738	521	7.095
Centro de Saúde Conjunto Riviera	3.887	2.565	140	5.832
Centro de Saúde Água Branca	3.843	2.506	264	5.860
CAIS Jardim Novo Mundo	6.384	3.196	994	9.249
CAIS Parque Das Amendoeiras	4.744	2.791	315	6.861
Centro de Saúde Vila Regina	103	52	44	175
Centro de Saúde Vila Boa	5.668	2.873	540	7.907
Centro de Saúde Parque Anhanguera	5.341	2.868	456	7.582
Centro de Saúde Vila Mauá	5.426	2.539	607	7.564

Centro de Saúde Vila Canaã	6.185	3.541	658	9.151
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	4.874	2.591	583	7.100
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	6.497	3.613	914	9.695
CIAMS Novo Horizonte	5.767	2.981	755	8.288
CAIS Bairro Goiá	3.996	1.975	806	5.901
Centro de Saúde Jardim Guanabara	2.973	1.795	189	4.394
CAIS Campinas	6.860	3.785	1.007	10.244
CIAMS Jardim América	5.179	2.780	802	7.716
Centro de Saúde Vila Redenção	4.323	2.557	642	6.644
CAIS Chácara do Governador	5.391	2.854	876	8.018
Centro de Saúde Parque Amazonia	4.948	2.892	855	7.607
CIAMS Setor Pedro Ludovico	5.216	2.948	914	7.949
Centro de Saúde Vila União	5.308	2.660	532	7.476
CAIS Vila Nova	5.260	2.962	514	7.658
CAIS Finsocial	3.567	1.784	441	5.189
Centro de Saúde Vila Clemente	4.621	1.981	497	6.399
CAIS Jardim Curitiba	21	9	4	28
Centro de Saúde Setor Perim	4.808	2.449	460	6.858
Centro de Saúde São Francisco	1.501	719	415	2.323
Centro de Saúde Maria Dilce	4.857	2.340	561	6.936
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	6.053	3.694	810	9.311
Maternidade Dona Iris	9.383	5.224	1.568	13.975
CAIS Candida de Morais	5.767	3.114	1.005	8.678
Centro de Saúde Itatiaia	9	5	2	14
Centro de Saúde Criméia Oeste	3.162	1.849	250	4.661
<b>Total</b>	<b>19.171</b>	<b>10.234</b>	<b>4.835</b>	<b>29.117</b>

- 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 Novembro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove).

Dos 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro), 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 52.295 (cinquenta e dois mil duzentos e noventa e cinco) 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 32.284 (trinta e dois mil duzentos e oitenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 1.868 (mil oitocentos e sessenta e oito) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Outubro/17, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 86.593 (oitenta e seis mil quinhentos e noventa e três), para 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro) e um acréscimo no número de consultas marcadas de 31.661 (trinta e um mil seiscentos e sessenta e um) para 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

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

<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>	
Trote	9	85454	0,01	%
Somente Informação	7.386	85454	8,64	%
Consulta Marcada com Sucesso	33.159	85454	38,80	%
Consulta Não Marcada	34	85454	0,04	%
Fora da Área de Abrangência	112	85454	0,13	%
Área de PSF	1.327	85454	1,55	%
Outras Unidades	4	85454	0,00	%
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	881	85454	1,03	%
Não há Vaga	32.284	85454	37,78	%
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	1.868	85454	2,19	%
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	256	85454	0,30	%
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	898	85454	1,05	%
Recusa da Unidade Oferecida	1.095	85454	1,28	%
Não gosta dos Profissionais	4	85454	0,00	%
Longe da Residência	241	85454	0,28	%

Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	31	85454	0,04	%
Recusa do Profissional	179	85454	0,21	%
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	4	85454	0,00	%
Prefere outro Profissional de Saúde	212	85454	0,25	%
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	590	85454	0,69	%
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	54	85454	0,06	%
Cancelamento de Consulta	2.897	85454	3,39	%
Outros	18	85454	0,02	%
Falta Dados Cadastrais	405	85454	0,47	%
Ligação Interrompida pelo Usuário	1.171	85454	1,37	%
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	116	85454	0,14	%
Não há Vaga (RETORNO)	219	85454	0,26	%

- **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 34.106 (trinta e quatro mil e cento e seis) atendimentos foram qualificados, destes, 17.672 (dezesete mil seiscientos e setenta e dois) usuários foram atendidos, porém 5.511 (cinco mil quinhentos e onze) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Outubro/17, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 36.066 (trinta e seis mil e sessenta e seis) para 34.106 (trinta e quatro mil e cento e seis), e um decréscimo, também, no número de usuários atendidos de 18.223 (dezoito mil duzentos e vinte e três) para 17.672 (dezesete mil seiscientos e setenta e dois) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.143 (cinco mil cento e quarenta e três) para 5.511 (cinco mil quinhentos e onze).

#### **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 Novembro/17, pode-se observar que das consultas agendadas, 18,28% (dezoito vírgula vinte e oito) referiram ser portadores de diabetes, 14,73% (quatorze vírgula setenta e três) portadores de hipertensão e 66,98% (sessenta e seis vírgula noventa e oito) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

<b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Novembro/17</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goiás	20,79%	16,25%	62,97%
CAIS Candida de Moraes	12,98%	12,00%	75,02%
CAIS Chácara do Governador	18,00%	13,00%	69,00%
CAIS Finsocial	18,18%	15,08%	66,74%
CAIS Jardim Novo Mundo	15,51%	13,50%	70,99%
CAIS Parque das Amendoeiras	18,10%	13,46%	68,44%
CAIS Vila Nova	16,41%	12,31%	71,28%
Centro de Saúde Água Branca	20,00%	16,20%	63,80%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	16,64%	13,37%	69,99%
Centro de Saúde Criméia Leste	19,02%	16,74%	64,24%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17,90%	14,67%	67,43%
Centro de Saúde Fama	15,54%	13,29%	71,17%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	14,43%	11,19%	74,38%
Centro de Saúde Jardim Guanabara	23,28%	18,10%	58,62%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	19,55%	15,60%	64,85%
Centro de Saúde Parque Amazonia	19,01%	15,77%	65,22%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	16,73%	12,18%	71,09%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	18,79%	14,38%	66,83%

Centro de Saúde Setor Perim	20,39%	15,57%	64,04%
Centro de Saúde Vila Boa	18,29%	14,98%	66,73%
Centro de Saúde Vila Canaã	19,44%	15,16%	65,40%
Centro de Saúde Vila Clemente	18,18%	16,43%	65,38%
Centro de Saúde Vila Mauá	19,34%	16,60%	64,06%
Centro de Saúde Vila Moraes	20,21%	16,74%	63,05%
Centro de Saúde Vila União	18,44%	14,49%	67,07%
CIAMS Novo Horizonte	15,12%	11,98%	72,91%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	19,44%	15,53%	65,02%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	19,26%	15,05%	65,69%
<b>Total</b>	<b>18,28%</b>	<b>14,73%</b>	<b>66,98%</b>

## b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Novembro/17 38.782 (trinta e oito mil setecentos e oitenta e duas) vagas foram disponibilizadas, sendo que 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove) foram marcadas, 4.771 (quatro mil setecentos e setenta e uma) foram canceladas e ficaram disponíveis, 2.485 (duas mil quatrocentos e oitenta e cinco) conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	1.891	576	542	29	5	531	507	21	3	784	688	34	62
CAIS Candida de Moraes	1.510	968	855	112	1	176	175	0	1	366	289	47	30
CAIS Chácara do Governador	783	469	452	16	1	314	258	46	10	0	0	0	0
CAIS Finsocial	1.000	672	269	389	14	328	257	50	21	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.591	561	486	72	3	515	461	45	9	515	399	69	47
CAIS Parque das Amendoeiras	1.479	765	664	93	8	133	124	7	2	581	213	53	315
CAIS Vila Nova	1.286	603	578	17	8	375	352	11	12	308	264	12	32
Centro de Saúde Água Branca	1.367	670	580	75	15	217	187	27	3	480	225	63	192
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.150	611	427	173	11	0	0	0	0	539	99	64	376

Centro de Saúde Criméia Leste	856	597	544	49	4	124	106	9	9	135	108	9	18
Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	1.335	1.018	801	215	2	29	29	0	0	288	215	53	20
Centro de Saúde Fama	874	330	292	36	2	397	346	42	9	147	51	83	13
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.037	633	570	62	1	219	159	59	1	185	164	16	5
Centro de Saúde Jardim Guanabara	288	169	57	111	1	0	0	0	0	119	13	19	87
Centro de Saúde Maria Dilce	325	0	0	0	0	325	274	27	24	0	0	0	0
Centro de Saúde Marinho Lemos	943	0	0	0	0	438	375	52	11	505	355	74	76
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.481	588	546	30	12	399	338	10	51	494	223	30	241
Centro de Saúde Parque Amazonia	2.060	1.503	1.411	68	24	253	218	34	1	304	275	24	5
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.925	762	535	219	8	320	272	40	8	843	557	123	163
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	839	505	372	133	0	0	0	0	0	334	300	24	10
Centro de Saúde Setor Perim	1.585	681	625	46	10	383	334	34	15	521	412	60	49
Centro de Saúde Vila Boa	1.238	337	304	29	4	356	304	44	8	545	417	48	80
Centro de Saúde Vila Canaã	1.195	683	614	64	5	184	154	27	3	328	231	54	43
Centro de Saúde Vila Clemente	716	268	165	94	9	448	376	48	24	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.755	982	844	119	19	420	354	62	4	353	292	32	29
Centro de Saúde Vila Moraes	1.102	709	626	76	7	160	116	42	2	233	192	18	23
Centro de Saúde Vila Santa Helena	613	0	0	0	0	220	180	37	3	393	317	38	38
Centro de Saúde Vila União	1.095	585	548	35	2	435	365	58	12	75	69	0	6
Ciams Novo Horizonte	1.482	669	587	70	12	524	475	37	12	289	246	20	23
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.459	1.633	1.484	133	16	609	568	36	5	217	198	19	0
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	1.522	977	828	140	9	348	285	57	6	197	159	18	20
<b>Total Geral</b>	<b>38.782</b>	<b>19.524</b>	<b>16.606</b>	<b>2.705</b>	<b>213</b>	<b>9.180</b>	<b>7.949</b>	<b>962</b>	<b>269</b>	<b>10.078</b>	<b>6.971</b>	<b>1.104</b>	<b>2.003</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Outubro/17, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 38.199 (trinta e oito mil cento e noventa e nove), para 38.782 (trinta e oito mil setecentos e oitenta e duas) e um acréscimo no número de consultas marcadas de 30.395 (trinta mil trezentos e noventa e cinco) para 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove) e um acréscimo no número de disponível de 2.097 (dois mil e noventa e sete) para 2.485 (duas mil quatrocentos e oitenta e cinco) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 5.707 (cinco mil setecentos e sete) para 4.771 (quatro mil setecentos e setenta e uma).

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

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Clínico Geral	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%
	Novembro	19.524	16.606	2.705	213	19.311	85,05%	98,91%
	<b>Total</b>	<b>58.236</b>	<b>49.353</b>	<b>8.120</b>	<b>763</b>	<b>57.473</b>	<b>84,75%</b>	<b>98,69%</b>
Ginecologia	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%
	Novembro	9.180	7.949	962	269	8.911	86,59%	97,07%
	<b>Total</b>	<b>28.416</b>	<b>24.360</b>	<b>3.153</b>	<b>903</b>	<b>27.513</b>	<b>85,73%</b>	<b>96,82%</b>
Pediatría	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%
	Novembro	10.078	6.971	1.104	2.003	8.075	69,17%	80,13%
	<b>Total</b>	<b>30.643</b>	<b>21.137</b>	<b>4.028</b>	<b>3.648</b>	<b>25.165</b>	<b>68,98%</b>	<b>82,12%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>117.295</b>	<b>94.850</b>	<b>15.301</b>	<b>5.314</b>	<b>110.151</b>	<b>80,86%</b>	<b>93,91%</b>	

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

No mês de Novembro/17 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 368 (trezentos e sessenta e oito) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 03 (três) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Novembro/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.121), Jardim América (1.103) e Parque Amazônia (1.028).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	11
2	Albino Boa Ventura	61
3	Alphaville Residencial	11
4	Aruanã Parque	9
5	Bairro Água Branca	251
6	Bairro Alto da Glória	20
7	Bairro Anhanguera	75
8	Bairro Capuava	366
9	Bairro da Serrinha	30
10	Bairro dos Aeroviários	118
11	Bairro Feliz	40
12	Bairro Industrial Mooca	40
13	Bairro Ipiranga	1
14	Bairro Jardim Botânico	1
15	Bairro Jardim das Esmeraldas	99
16	Bairro Jardim Diamantina	117
17	Bairro Nossa Senhora de Fátima	81
18	Bairro Nova Suíça	49
19	Bairro Res Funcionários Públicos	30
20	Bairro Rodoviário	96
21	Bairro Santa Genoveva	199
22	Bairro Santa Rita	218
23	Bairro Santo Hilário	77
24	Bairro São Carlos	71
25	Campus Universitário	1
26	Capuava Residencial Prive	4
27	Carolina Parque Extensão	68
28	Celina Park	49
29	Chacara Alto da Glória	1
30	Chácara California	1
31	Chacara de Recreio São Joaquim	54

32	Chácara do Governador	138
33	Chacara Elísio Campos	1
34	Chacara Maringá	5
35	Chacara Nossa Senhora da Piedade	2
36	Chacara Samambaia	19
37	Chacara Santa Rita	1
38	Cidade Jardim	599
39	Condominio Amin Camargo	1
40	Condomínio Anhanguera	55
41	Condomínio Cidade Universitária	5
42	Condominio Parque dos Cisnes	1
43	Conjunto Anhanguera	17
44	Conjunto Aruanã I	59
45	Conjunto Aruanã II	26
46	Conjunto Caiçara	58
47	Conjunto Castelo Branco	75
48	Conjunto Fabiana	43
49	Conjunto Guadalajara	21
50	Conjunto Morada Nova	17
51	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	62
52	Conjunto Residencial Padre Pelagio	5
53	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	19
54	Conjunto Residencial Rodoviário	17
55	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	9
56	Conjunto Residencial Yara	1
57	Conjunto Riviera	148
58	Conjunto Vera Cruz	1
59	Conjunto Vila Isabel	6
60	Esplanada do Anicuns	42
61	Façallville	433
62	Fonte das Águas	22
63	Goiânia 2	105
64	Grajaú	22
65	Granja Cruzeiro do Sul	86
66	Granja Santos Dumont	1
67	Irisville I	1
68	Irisville II	2
69	Jardim Atlântico	168
70	Jardim América	1.103
71	Jardim Ana Flávia	1
72	Jardim Ana Lúcia	107

73	Jardim Atenas	1
74	Jardim Balneário Meia Ponte	937
75	Jardim Bela Vista	161
76	Jardim Belvedere	7
77	Jardim Bom Jesus	3
78	Jardim Bonanza	25
79	Jardim Brasil	157
80	Jardim Curitiba	3
81	Jardim da Luz	100
82	Jardim das Aroeiras	65
83	JARDIM DO CERRADO 2	37
84	JARDIM DO CERRADO 3	28
85	JARDIM DO CERRADO 6	33
86	JARDIM DO CERRADO 7	40
87	Jardim Dom Fernando I	12
88	Jardim Eli Forte	13
89	Jardim Eli Forte - Complemento	2
90	Jardim Europa	590
91	Jardim Fonte Nova	30
92	Jardim Goiás	196
93	Jardim Guanabara	22
94	Jardim Guanabara II	3
95	Jardim Guanabara IV	13
96	Jardim Ipê	14
97	Jardim Leblon	3
98	Jardim Liberdade	1
99	Jardim Moema	2
100	Jardim Nova Esperança	924
101	Jardim Novo Mundo	2.121
102	Jardim Novo Mundo II	30
103	Jardim Oliveiras	1
104	Jardim Petrópolis	70
105	Jardim Planalto	162
106	Jardim Presidente	310
107	Jardim Presidente Extensão	1
108	Jardim Real	10
109	Jardim Santa Cecília	2
110	Jardim Santo Antônio	65
111	Jardim Sonia Maria	10
112	Jardim Tancredo Neves	58
113	Jardim Vila Boa	385

114	Jardim Xavier	35
115	Jd Gramado	20
116	Jd Itaipu I	1
117	Jd. Ipanema	9
118	Loteamento Areião I	20
119	Loteamento Carolina Parque	210
120	Loteamento Manso Pereira	2
121	Loteamento Morada dos Sonhos	4
122	Loteamento Portal do Sol II	1
123	Loteamento Solange Park - Complemento	3
124	Loteamento Tropical Verde	47
125	Loteamento Tropical Ville	6
126	Loteamento Tupinambas dos Reis	1
127	Loteamento Village Veneza	13
128	Madre Germana II	28
129	Mansões Goiânia	19
130	Nova Vila	113
131	OUTROS MUNICÍPIOS	3
132	Panorama Park	46
133	Park Lozandes	1
134	Parque Acalanto	14
135	Parque Amazônia	1.028
136	Parque Anhanguera	179
137	Parque Anhanguera II	377
138	Parque Balneário	18
139	Parque das Flores Complemento	1
140	Parque das Laranjeiras	43
141	Parque das Nações	29
142	Parque das Paneiras	3
143	Parque das Paneiras II Etapa	3
144	Parque das Paneiras IV Etapa	1
145	Parque Industrial de Goiânia	104
146	Parque Industrial João Braz	817
147	Parque Industrial João Braz II	6
148	Parque Maracanã	1
149	Parque Oeste Industrial	197
150	Parque Paraiso	54
151	Parque Santa Cruz	286
152	Parque Santa Rita	5
153	Recanto do Bosque	12
154	Recreio Panorama	6

155	Res Beatriz Nascimento	44
156	Res Bertim Belchior	48
157	Res Gardênia	50
158	Res Village Santa Rita VI	1
159	Res Village Santa Rita VII	5
160	Res. Buena Vista	5
161	Res. Fidelis	1
162	Res. Morumbi	12
163	Res. Tancredo Neves	1
164	Res. Terra Nova I	1
165	Res. Vale das Brisas	1
166	Residencial Costa Paranhos	3
167	Residencial Eldorado	67
168	Residencial Kátia	37
169	Residencial Manhattan	1
170	Residencial 14 Bis	1
171	Residencial Aldeia do Vale	2
172	Residencial Alphaville Flamboyant	1
173	Residencial Anglo	2
174	Residencial Aquarius	14
175	Residencial Aruanã	4
176	Residencial Balneário	13
177	Residencial Brisas da Mata	75
178	Residencial Campus Dourados	39
179	Residencial Canadá	111
180	Residencial Carla Cristina	19
181	Residencial Centerville	45
182	Residencial Cid Verde	1
183	Residencial Clea Borges	2
184	Residencial das Acácias	35
185	Residencial Della Pena	1
186	Residencial Dezopi	2
187	Residencial Eli Forte	44
188	Residencial Elza Fronza	12
189	Residencial Flamingo	14
190	Residencial Goiânia Viva	1
191	Residencial Granville	1
192	Residencial Guarema	11
193	Residencial Hugo Moraes	55
194	Residencial Humaita	6
195	Residencial Itália	15

196	Residencial Itamaraca	111
197	Residencial Jardins Florença	1
198	Residencial José Viandeli	5
199	Residencial Licardino Ney	29
200	Residencial London Park	23
201	Residencial Moinho dos Ventos	70
202	Residencial Monte Carlo	54
203	Residencial Noroeste	1
204	Residencial Park Solar	43
205	Residencial Parque das Flores	124
206	Residencial Parque Flamboyant	80
207	Residencial Parque Oeste	1
208	Residencial Paulo Estrela	23
209	Residencial Petrópolis	23
210	Residencial Pilar dos Sonhos	8
211	Residencial Porto Seguro	5
212	Residencial Português	10
213	Residencial Privê Itanhangá	33
214	Residencial Real Conquista	69
215	Residencial Recreio Panorama	4
216	Residencial Recreio Panorama extensão	1
217	Residencial Rio Verde	26
218	Residencial São Bernardo	4
219	Residencial São Leopoldo	2
220	Residencial São Marcos	1
221	Residencial Serra Azul	168
222	Residencial Sevilha	5
223	Residencial Solar Bouganville	32
224	Residencial Solar Vile	185
225	Residencial Sonho Verde	27
226	Residencial Sonho Verde Complemento	7
227	Residencial Talism	22
228	Residencial Tempo Novo	17
229	Residencial Vale do Araguaia	1
230	Residencial Village Santa Rita I	1
231	Residencial Village Santa Rita III	3
232	Residencial Village Santa Rita IV	14
233	Setor Aeroporto	139
234	Setor Alto do Vale	1
235	Setor Barra da Tijuca	30
236	Setor Bela Vista	114

237	Setor Bueno	203
238	Setor Campinas	358
239	Setor Candida de Moraes	174
240	Setor Central	481
241	Setor Centro Oeste	267
242	Setor Coimbra	160
243	Setor Criméia Leste	381
244	Setor das Nações	1
245	Setor dos Funcionários	169
246	Setor Empresarial	5
247	Setor Estrela Dalva	3
248	Setor Garavelo B	72
249	Setor Gentil Meireles	96
250	Setor Jaó	49
251	Setor Leste Universitário	200
252	Setor Leste Vila Nova	566
253	Setor Marabá	42
254	Setor Marechal Rondon	69
255	Setor Marista	44
256	Setor Morada do Sol	2
257	Setor Moraes	87
258	Setor Negrão de Lima	324
259	Setor Noroeste	15
260	Setor Norte Ferroviário	170
261	Setor Norte Ferroviário II	31
262	Setor Oeste	73
263	Setor Pedro Ludovico	960
264	Setor Perim	226
265	Setor Perim Continuação	6
266	Setor Progresso	175
267	Setor Recanto das Minas Gerais	74
268	Setor Rio Formoso	264
269	Setor Santos Dumont	119
270	Setor São José	421
271	Setor Sevene	36
272	Setor Sol Nascente	28
273	Setor Sudoeste	475
274	Setor Sul	109
275	Setor Três Marias	32
276	Setor Ulisses Guimarães	11
277	Setor União	234

278	Setor Urias Magalhães	535
279	Setor Urias Magalhães II	68
280	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	20
281	Sítio de Recreio Pindorama	2
282	Sítio Ipê	19
283	Sítio Recreio Caraíba	4
284	Sítio Recreio Mansões do Campus	39
285	SÍTIO SÃO JOSE	1
286	Solange Park I	234
287	Solange Park II	75
288	Solange Park III	44
289	Vera Cruz I	11
290	Vera Cruz II	43
291	Vereda dos Buritis	143
292	Vila Abajá	82
293	Vila Adélia	63
294	Vila Adélia II	39
295	Vila Aguiar	7
296	Vila Alpes	66
297	Vila Alto da Glória	65
298	Vila Alvorada	98
299	Vila Americano do Brasil	24
300	Vila Anchieta	19
301	Vila Aurora	78
302	Vila Aurora Oeste	23
303	Vila Bandeirantes	120
304	Vila Bela	17
305	Vila Bethel	16
306	Vila Boa Sorte	14
307	Vila Canaã	40
308	Vila Clemente	46
309	Vila Colemar Natal e Silva	10
310	Vila Concórdia	58
311	Vila Coronel Cosme	15
312	Vila Cristina	74
313	Vila Cristina Continuação	15
314	Vila Divino Pai Eterno	2
315	Vila Fernandes	4
316	Vila Finsocial	1
317	Vila Fróes	53
318	Vila Irany	29

319	Vila Isaura	92
320	Vila Jacar	7
321	Vila Jaraguá	49
322	Vila Jardim Pompéa	31
323	Vila Jardim Vitória	105
324	Vila João Vaz	268
325	Vila Legionárias	21
326	Vila Luciana	34
327	Vila Lucy	78
328	Vila Maria Dilce	129
329	Vila Maria José	9
330	Vila Maria Luiza	154
331	Vila Matilde	3
332	Vila Mauá	198
333	Vila Megale	27
334	Vila Monticelli	172
335	Vila Mooca	7
336	Vila Mooca - Complemento	1
337	Vila Moraes	225
338	Vila Mutirão I	11
339	Vila Nova Canaã	50
340	Vila Novo Horizonte	378
341	Vila Oswaldo Rosa	16
342	Vila Paraíso	66
343	Vila Parque Santa Maria	42
344	Vila Perdiz	28
345	Vila Redenção	180
346	Vila Regina	44
347	Vila Resende	44
348	Vila Romana	61
349	Vila Rosa	131
350	Vila Santa Efigenia	3
351	Vila Santa Helena	386
352	Vila Santa Isabel	39
353	Vila Santa Rita	71
354	Vila Santa Tereza	66
355	Vila Santana	28
356	Vila Santo Afonso	10
357	Vila São Francisco	38
358	Vila São João	14
359	Vila São José	5

360	Vila São José - Complemento	8
361	Vila São José - Extensão	10
362	Vila São Paulo	78
363	Vila Teofilo Neto	3
364	Vila Vera Cruz	8
365	Vila Viana	80
366	Vila Viandeli	1
367	Vilage Casa Grande	1
368	Vilage Maringá	2
<b>Total</b>		<b>31.526</b>

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

No mês de Novembro/17 a Agente de Atendimento **Angelita Sandra dos Santos** bateu o recorde no agendamento de consultas com 842 (oitocentos e quarenta e dois) marcações, como se segue:

<b>Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Novembro/17</b>		
	<b>Agente</b>	<b>Total</b>
1	Adama da Silva Faria	613
2	Aira Benicio da Silva	85
3	Alexandre Yury de Oliveira	329
4	Aline Fernandes de Castro	111
5	Almir Macedo de Sousa Junior	231
6	Amanda Cecilia dos Santos Araujo	268
7	Amanda Costa de Azevedo	414
8	Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	546
9	Ananda Karoline de Jesus Bueno	255
10	Andrew Batista da Assunção	218
11	Angélica Neves da Silva	779
12	Angelita Sandra dos Santos	842
13	Antônio Junior da Conceição Ribeiro	299
14	Ariany Lara de Castro Marques	278
15	Augusto Pereira Gonçalves Lopes	199
16	Beatriz Viana Ribeiro	772
17	Bianca Geaninny Padua Ferreira	405
18	Bianca Rodrigues Da Silva	377

19	Claudio Henrique Santos Batista	515
20	Cleuma Rodrigues Vieira	431
21	Cristina Evaristo Alves	330
22	Daniel Moreira Lourenço	48
23	Danillo de Castro Barreto Lourenço	295
24	David Amaral Feliciano	354
25	Debora Tavares de Souza	279
26	Deyse Pereira Garcia	321
27	Diego Conrado Lisboa	440
28	Domingas Generosa da Costa	299
29	Donizeth Alves Neto Junior	268
30	Douglas Batista do Nascimento	509
31	Eduardo Rodrigues Dourado	10
32	Elaine de Fatima Silva	159
33	Elisangela Teles Delfino	509
34	Eva Carine Pereira Galvao	234
35	Felipe Henrique Costa	414
36	Francielly Santana Dantas	753
37	Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	393
38	Giselle Barbosa da Silva	327
39	Greice Kelly de Oliveira Sousa	252
40	Helena dos Santos Silva	261
41	Ianka Mendes Block Medeiros	321
42	Ignna Raissa da Silva Souza Leão	433
43	Isabella Patricia Galvão Barbosa	225
44	Jaqueline Borges de Moraes	437
45	Jessica Taynara Dutra Brito	334
46	Jordana Pereira da Silva	268
47	Keila da Silva Ramos	312
48	Lais Elizabeth Silva Santana	350
49	Leticia Campos Bispo	65
50	Leticia Canto Azevedo	257
51	Lorena Lima Saraiva	172

52	Lorrayne Nunes de Santana	330
53	Maikon Douglas Felix Moreira	222
54	Mara Celia dos Santos	496
55	Max Miller Borba Papalardo	574
56	Maysa Afonso da Silva Vaz	361
57	Mirian Ferreira Silva	308
58	Naena Fernandes dos Santos	269
59	Naiara Mendes Braga Faria	222
60	Net Consulta	5.149
61	Pedro Augusto Lima Rabelo	394
62	Railson da Silva Santos	416
63	Regina Celestino Santana	913
64	Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	492
65	Rozely Filomena Diniz Garcia	409
66	Sebastiana Gomes de Oliveira Neta	251
67	Sônia Aparecida Silva Queiroz	281
68	Tadeu Silva Sousa	333
69	Tania Gomes Dos Santos	472
70	Tatiane Lenes	1
71	Tatiane Oliveira Lima	370
72	Tatiany Souza Oliveira	233
73	Thais Silva de Paula	445
74	Thayanne Gabrielle de Santana Oliveira	183
75	Thaynara Rodrigues ea Silva	273
76	Wellington de Souza Vidal	368
77	Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	165
	<b>Total</b>	<b>31.526</b>

#### **h) Relatório de Visualização de Vagas**

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

<b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE NOVEMBRO / 17</b>						
<b>Unidade de Saúde</b>		<b>Prioridade</b>				<b>Total</b>
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
1	Cais Bairro Goiás	50	337	360	990	1.737
2	Cais Candida de Moraes	7	357	367	588	1.319
3	Cais Chácara do Governador	17	149	154	390	710
4	Cais Finsocial	12	96	108	310	526
5	Cais Jardim Novo Mundo	37	286	323	700	1.346
6	Cais Parque das Amendoeiras	102	186	189	524	1.001
7	Cais Vila Nova	59	327	266	542	1.194
8	Centro de Saúde Água Branca	71	195	213	513	992
9	Centro de Saúde Conjunto Riviera	39	114	111	262	526
10	Centro de Saúde Criméia Leste	12	124	131	491	758
11	Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	35	186	201	623	1.045
12	Centro de Saúde Fama	24	168	168	329	689
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	21	152	134	586	893
14	Centro de Saúde Jardim Guanabara	6	16	18	30	70
15	Centro de Saúde Maria Dilce	8	46	60	160	274
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	79	161	178	312	730
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	55	280	284	488	1.107
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	45	394	387	1.078	1.904
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	74	248	248	794	1.364
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	10	121	135	406	672
21	Centro de Saúde Setor Perim	60	269	304	738	1.371
22	Centro de Saúde Vila Boa	42	186	206	591	1.025
23	Centro de Saúde Vila Canaã	34	212	235	518	999
24	Centro de Saúde Vila Clemente	20	121	129	271	541
25	Centro de Saúde Vila Mauá	65	294	328	803	1.490
26	Centro de Saúde Vila Moraes	33	177	196	528	934
27	Centro de Saúde Vila Santa Helena	24	67	99	307	497
28	Centro de Saúde Vila União	28	248	260	446	982
29	Ciams Novo Horizonte	35	286	257	730	1.308
30	Ciams Setor Pedro Ludovico	66	475	496	1.213	2.250
31	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	37	225	252	758	1.272
<b>Total</b>		<b>1.207</b>	<b>6.503</b>	<b>6.797</b>	<b>17.019</b>	<b>31.526</b>

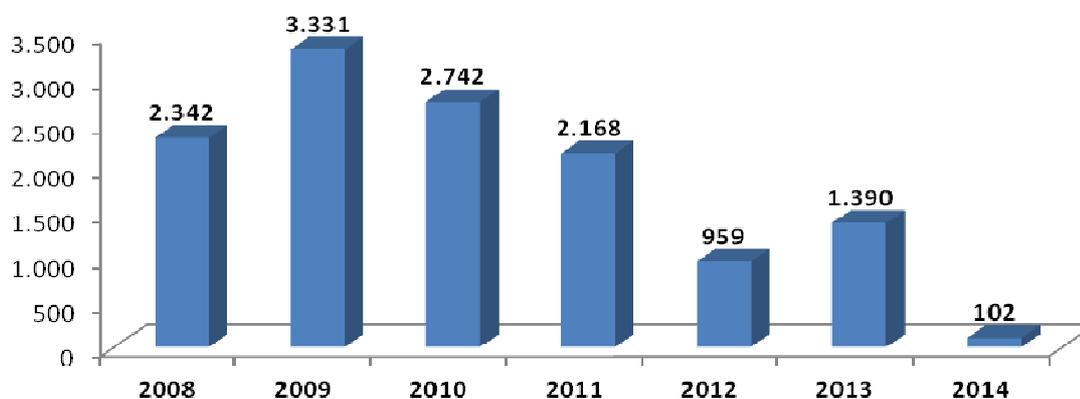
Desta forma, no mês de Novembro/17 foram agendadas **1.207 (um mil duzentos e duzentos e sete)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

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

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



## Projeto Alto Risco

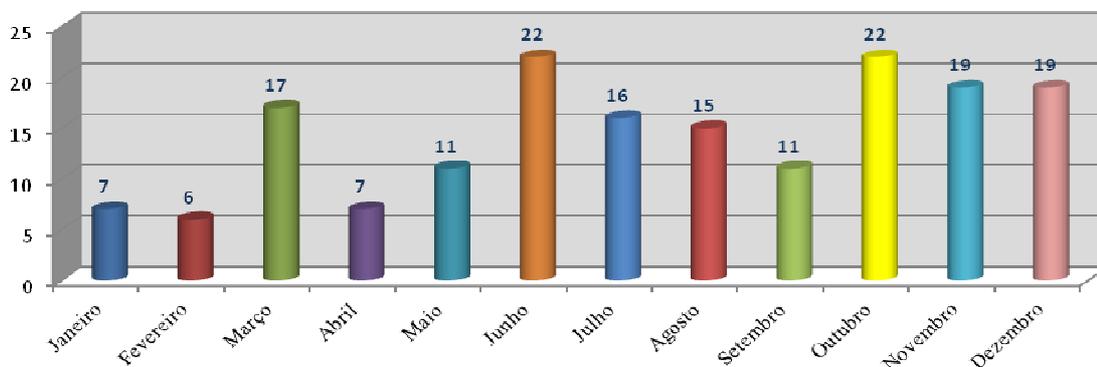
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis.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

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

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

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>

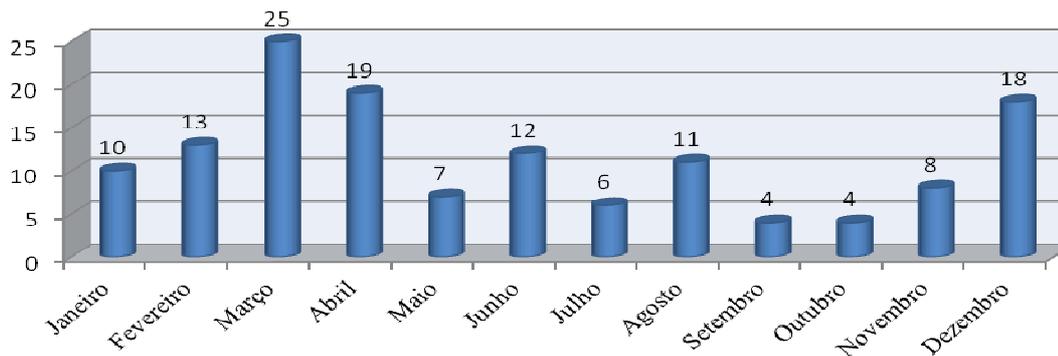
**Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2014**



**2015**

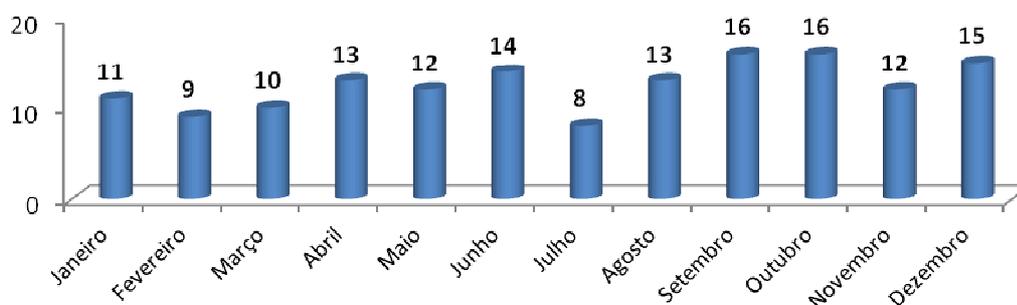
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maio	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

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



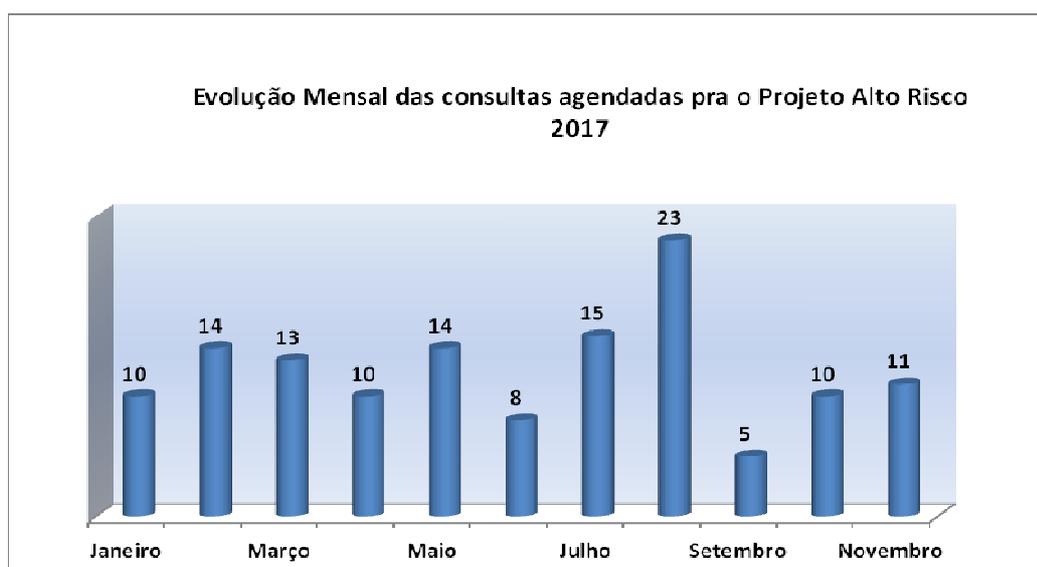
2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Mai	12	8,05%
Junho	14	9,40%
Julho	8	5,37%
Agosto	13	8,72%
Setembro	16	10,74%
Outubro	16	10,74%
Novembro	12	8,05%
Dezembro	15	10,07%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

**Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2016**



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,52%
Fevereiro	14	10,53%
Março	13	9,77%
Abril	10	7,52%
Mai	14	10,53%
Junho	8	6,02%

<b>Julho</b>	<b>15</b>	11,28%
<b>Agosto</b>	<b>23</b>	17,29%
<b>Setembro</b>	<b>5</b>	3,76%
<b>Outubro</b>	<b>10</b>	7,52%
<b>Novembro</b>	<b>11</b>	8,27%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	100,00%



## Unidades Socioeducativas

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

A título de exemplificação, no mês de Novembro/17 foram realizados 06 (seis) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº.	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESP. CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	07/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8843151</b> <b>Data: 10/11/2017 – 07:00 (Angelita)</b>
2	08/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8851401</b> <b>Data: 13/11/2017 – 07:31 (Beatriz)</b>

3	16/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO</b> <b>Consulta Nº: 8860284</b> <b>Data: 22/11/2017 - 07:31 (Rozely)</b>
4	16/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8860281</b> <b>Data: 22/11/2017 – 07:00 (Francielly)</b>
5	17/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8860349</b> <b>Data: 24/11/2017 – 07:31 (Angélica)</b>
6	29/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8869533</b> <b>Data: 30/11/2017 – 07:00 (Bianca Geaninny)</b>

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

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 02**), licença médica (**Anexo 03**), faltas (**Anexo 04**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 05**);
- A Sala de Situação realizou no mês de Novembro/2017 do corrente ano o agendamento de **3.757 (Três mil, e setecentos e cinquenta e sete)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.098 (Três mil, e noventa e oito)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **659 (seiscentos e cinquenta e nove)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

### RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 30 de Novembro de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/11	BENEDITO GONCALVES SOBRINHO	1421827	PTE DE 85 ANOS PROSTATICO DIFICULDADE AO URINAR NEC. AVALIAÇÃO CLINICA	<b>Profissional de Saúde: TULIO CESAR MAGALHAES</b> <b>Unidade de Saúde: CS CRIMÉIA LESTE</b> <b>Consulta Nº: 8836692</b> <b>Data: 6/11/2017 – 14:30 (Beatriz)</b> <b>Solicitante Enf: Ester Neres</b>
2	01/11	LUCENIR MAMEDE DE JESUS	535527	PTE 66 ANOS GORDURA NO RIM RETORNO COM EXAMES VÁRIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO	<b>Profissional de Saúde: DIMITRA ANDREAS ANASTACIO</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO</b> <b>Consulta Nº: 8842987</b> <b>Data: 6/11/2017 - 08:31 (Beatriz)</b> <b>Solicitante Enf: Ester Neres</b>
3	01/11	IZABEL PEREIRA DA SILVA	1324988	PTE 24 ANOS COM 4 MESES DE GESTAÇÃO. CONTINUIDADE PRÉ NATAL.	<b>Profissional de Saúde: RODRIGO EDUARDO DE BRITO</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZONIA</b> <b>Consulta Nº: 8841928</b> <b>Data: 06/11/2017 - 14:31 (Beatriz)</b> <b>Solicitante Enf: Ester Neres</b>
4	01/11	DEBORA SOUSA GUIMARAES	209527	PTE RETORNO COM EXAMES	<b>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE FAMA</b> <b>Consulta Nº: 8837068</b> <b>Data: 6/11/2017 – 10:31 (Beatriz)</b> <b>Consulta solicitada pela unidade: Cristiane</b>
5	01/11	MIRIAN SANTANA QUADROS	1817197	PTE 15ANOS GESTANTE 3 MESES , COMEÇAR PRÉ NATAL	<b>Profissional de Saúde: SAULO GONCALVES DE MENDONCA</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA BOA</b> <b>Consulta Nº: 8839221</b> <b>Data: 8/11/2017- 15:31 (Beatriz)</b> <b>Solicitante Enf: Ester Neres</b>
6	01/11	FATIMA ANA DE BARROS	725791	PTE COM CANDIDIASE NECESSITA DE AVALIAÇÃO COM A GINECOLOGISTA	<b>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE FAMA</b> <b>Consulta Nº: 8837072</b> <b>Data: 6/11/2017 - 11:31 (Beatriz)</b> <b>Consulta solicitada pela unidade: Cristiane</b>
7	01/11	CLAUDIA MARIAS DOS REIS	1056528	RETORNO COM EXAMES	<b>Profissional de Saúde: CARLOS ANTONIO CARNEIRO</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE FAMA</b> <b>Consulta Nº: 8837037</b> <b>Data: 6/11/2017 - 13:30 (Beatriz)</b> <b>Consulta solicitada pela unidade: Cristiane</b>
8	01/11	ANDRESSA OLIVEIRA SILVA	1439888	PTE DE 18 ANOS, 16 SEMANAS DE GESTAÇÃO. PRÉ NATAL DE ALTO RISCO. GINECOLOGISTA	<b>Profissional de Saúde: GILSON MOURA DE BRITO</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE MARINHO LEMOS</b> <b>Consulta Nº: 8837483</b> <b>Data: 7/11/2017- 09:31 (Beatriz)</b> <b>Solicitante Enf: Leila Rosa</b>
3750	30/11	CARLOS ALBERTO SOARES SANTANA	1929666	PTE 58 ANOS RELATA DOR ABDOMINAL - CLINICO	<b>Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CS Jardim Balneário Meia Ponte</b> <b>Consulta Nº: 8872872</b> <b>Data: 7/12/2017 - 10:30 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Rafaela</b> <b>Consulta cancelada pelo pte</b>

3751	30/11	CARLOS ALBERTO SOARES SANTANA	1929666	PTE 58 ANOS GASTRITE CRONICA HERNIA UMBILICAL URINANDO POUCO E PERCA DE APETITE E MUITAS DORES NAS PERNAS - CLINICO	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA Unidade de Saúde: CS Jardim Balneário Meia Ponte Consulta N°: 8872725 Data: 4/12/2017 – 10:30 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Beatriz
3752	30/11	MIRIAN ALVES DE OLIVEIRA	164585	PTE DE 47 ANOS RETORNO COM EXAMES VARIAS TENTATIVAS - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: CARLOS CESAR BORGES Unidade de Saúde: CAIS Parque das Amendoeiras Consulta N°: 8874579 Data: 6/12/2017 - 14:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Rafaela
3753	30/11	FERNANDO CARMO PEREIRA DOS SANTOS	1789747	PTE 1 ANO E 2 MESES GRIPADO – PEDIATRA	Profissional de Saúde: ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 8876554 Data: 5/12/2017 - 07:00 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Fernanda
3754	30/11	SEBASTIAO DA CRUZ ARRUDA418763	418763	PTE 73 ANOS RELATA DORES NA COLUNA E NA CABECA – CLINICO	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta N°: 8879848 Data: 7/12/2017 - 15:01 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Rafaela
3755	30/11	ORATIVO FERREIRA DA CRUZ	1371379	PTE 79 ANOS RELATA DORES TORACICAS MUITA TOSSE FALTA DE AR – CLINICO	Profissional de Saúde: VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 8877879 Data: 4/12/2017 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Rafaela
3756	30/11	GRACELINA ALVES DOS SANTOS	892587	PTE 84 ANOS RELATA DOR BAIXO VENTRE, DISURIA - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: LEANDRO MATOS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE AGUA BRANCA Consulta N°: 8873950 Data: 5/12/2017 – 14:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Rafaela
3757	30/11	TEREZINHA AZEVEDO POVOAS	1366620	PTE 58 ANOS NODULOS PELO CORPO VARIAS TENT SEM SUCESSO - CLINICO	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta N°: 8879852 Data: 7/12/2017 - 16:01 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Rafaela

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>3.757</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>659</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>3.098</b>

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

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
<b>06 a 10/11</b>	11.636	7.919	<b>68,06%</b>
<b>13 a 17/11</b>	11.661	7.522	<b>64/51%</b>
<b>20 a 24/11</b>	11.725	7.853	<b>66,98%</b>
<b>27/11 a 01/12</b>	11.660	7.538	<b>64,65%</b>

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

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE NOVEMBRO/ 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>				
<b>CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1905</b>	<b>PÓLO DEMANDA DENGUE</b>		<b>-1905</b>
<b>CAIS VILA NOVA</b>				
Carlos Alberto Cascão - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-9
Zilmar Vidal De Oliveira - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-16
David Gonçalves De Moraes -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-11
Sérgio Raul Aquino E Silva -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-11
Marilda De Freitas Macedo -Feriado Proclamação da República dia 15/11. Atestado Médico dias 14/11 matutino e 16/11 vespertino				-24
<b>TOTAL</b>	<b>1116</b>	<b>1045</b>	<b>93,64%</b>	<b>-71</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
Rubens Sérgio Camargo -Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-68
Carmen Olga Valdes Cabreira -Férias 13 a 22/11				-90
<b>TOTAL</b>	<b>828</b>	<b>670</b>	<b>80,92%</b>	<b>-158</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
Marcelo Borges Cunha -Licença Médica por tempo indeterminado				-256

Juliana De Melo Melgaco -Agenda suspensa por tempo indeterminado				-168
Claudio Coelho De Vasconcelos- Férias De 14 a 28/11.				-60
<b>TOTAL</b>	<b>1580</b>	<b>1156</b>	<b>73,16%</b>	<b>-484</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
Janete Guimaraes Alves -Licença Médica 20/11 a 29/12				-48
<b>TOTAL</b>	<b>1024</b>	<b>784</b>	<b>76,56%</b>	<b>-240</b>
<b>CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b>				
Leonildo De Freitas Negretto -Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-24
Tânia Mara Lourenço - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-36
Emivaldo Soares Martins -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Marcelo Fernando Ranulfo -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Célia Mendonça Da Silva -Reposição 17/11				[+3]
James Nogueira Moraes Pimenta - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-23
Leonildo De Freitas Negretto -Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos.				-36
Emivaldo Soares Martins -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-20
Marcelo Fernando Ranulfo -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-4
Célia Mendonça Da Silva -Reposição 24/11				[+3]
Célia Mendonça Da Silva -Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-8
Célia Mendonça Da Silva -Reposição 10/11				[+3]
<b>TOTAL</b>	<b>1468</b>	<b>1296</b>	<b>88,28%</b>	<b>-172</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)</b>				
Gilmar Sisteroli De Carvalho -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-18
Zeuner Pinheiro De Lemos Filho -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-18
Christiane Caetano Lima Lopes -Motivo Pessoal dias 13 e 17/11. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-27
Vera Maria Caetano Mendes -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-17
Patricia Barbosa Gonçalves -Dia 20/11 Atestado Médico				-17
Vera Maria Caetano Mendes -Dia 20/11 Programa Alto Risco.				-5

Patricia Barbosa Gonçalves -Reposição dia 01/12				[+20]
Vera Maria Caetano Mendes -Férias de 30/11 a 29/12.				-29
Vera Maria Caetano Mendes-Dia 06/11 Programa Alto Risco.				-5
<b>TOTAL</b>	<b>1420</b>	<b>1304</b>	<b>91,83%</b>	<b>-116</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-8
<b>TOTAL</b>	<b>1008</b>	<b>1000</b>	<b>99,21%</b>	<b>-8</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
Aline De Almeida E Souza -Vagas reduzidas atendimento ESF				-24
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba -Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				-52
Rosaura Diniz Pimentel -Licença Médica 15/09 a 30/11				-176
Aline De Almeida E Souza -Atestado Médico 20 a 21/11				-30
<b>TOTAL</b>	<b>1228</b>	<b>946</b>	<b>77,04%</b>	<b>-282</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b>				
Fábio Brockestayer -Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Jamal Yusuf -Redução vagas atendimento autorizada pela Coordenação.				-16
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>528</b>	<b>66,00%</b>	<b>-272</b>
<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>856</b>	<b>856</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>				
<b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>				
Antônio Alessandro Paris -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-32
Eduardo Santana -Dia 14/11 Programa Hanseníase.				-3
Carlos César Borges -Congresso de Ginecologia dias 13 a 16/11				-43
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-32
Eduardo Santana -Dia 21/11 Programa Hanseníase.				-3
Carlos César Borges -Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-18
Eduardo Santana -Dia 28/11 Programa Hanseníase.				-3
Eduardo Santana - Dia 07/11 Programa Hanseníase.				-4
<b>TOTAL</b>	<b>1352</b>	<b>1214</b>	<b>89,79%</b>	<b>-138</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				

Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-12
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-40
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 17/11 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 24/11 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 10/11 Atendimento Alto Risco.				-4
<b>TOTAL</b>	<b>1532</b>	<b>1468</b>	<b>95,82%</b>	<b>-64</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Danielle Moreno Castanho Bertolini -Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-2
Luciano Augusto Baylão - Férias 06 a 20/11				-96
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Atestado Médico dias 20 e 21/11				-40
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Férias 23/11 a 07/12				-17
Luciano Augusto Baylão - Férias 06 a 20/11. Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Danielle Moreno Castanho Bertolini -Férias 23/11 a 07/12				-60
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-5
<b>TOTAL</b>	<b>944</b>	<b>716</b>	<b>75,85%</b>	<b>-252</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Hélio Gonçalves Pinho - Folga de Aniversário dia 13/11				-15
Edna Maria Ferreira - Reposição 24/11				[+11]
<b>TOTAL</b>	<b>1080</b>	<b>1076</b>	<b>99,63%</b>	<b>-4</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
Geovane José De Lima -Feriado Proclamação da República dia 15/10				-18
Osmar Matias De Abreu -Feriado Proclamação da República dia 15/10				-10
Maria Aparecida Lopes Reis -Feriado Proclamação da República dia 15/10				-12
Sebastião Macedo Machado -Feriado Proclamação da República dia 15/10				-12
Geovane José De Lima -01 Consulta agendada pela unidade				-1
<b>TOTAL</b>	<b>1014</b>	<b>961</b>	<b>94,77%</b>	<b>-53</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>796</b>	<b>796</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>

CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Vinícius Montenegro Torres - Atendimento Alto Risco dia 14/11				-2
Vinícius Montenegro Torres -Atendimento Alto Risco dia 21/11				-2
Vinícius Montenegro Torres -Dia 30/11 Atestado Médico				-14
Vinícius Montenegro Torres -Atendimento Alto Risco dia 7/11				-2
<b>TOTAL</b>	<b>1112</b>	<b>972</b>	<b>87,41%</b>	<b>-140</b>
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-128
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa -Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Viviane Rose Gomes De Hollanda -01 Consulta agendada pela unidade				-1
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>307</b>	<b>50,83%</b>	<b>-297</b>
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
<b>TOTAL</b>	<b>2910</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-2910</b>
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha -Grade suspensa por tempo indeterminado				-272
Cirene Cristina Borges - Férias 06/11 a 05/12				-180
Wilson Rodrigues Dos Santos -Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Mirna Mariano Leão -Férias 06 a 15/11				-98
<b>TOTAL</b>	<b>1384</b>	<b>822</b>	<b>59,39%</b>	<b>-562</b>
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges -Congresso de Ginecologia dias 13 a 16/11				-48
Daniel De Oliveira - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-24
Carlos César Borges -Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-9
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>291</b>	<b>78,23%</b>	<b>-81</b>
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues -Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Eurípedes Jose De Souza -Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
<b>TOTAL</b>	<b>1308</b>	<b>1284</b>	<b>98,17%</b>	<b>-24</b>

<b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>				
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	160	139	86,88%	-21
Evaristo Bezerra Lino - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação				-36
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Francine atendimento ESF.				-3
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação				-12
Carmen Lúcia Nery Alves -Reposição 20/11				[+5]
Carmen Lúcia Nery Alves -Reposição 27/11				[+5]
Carmen Lúcia Nery Alves -Reposição dia 06/11 do dia 23/10				[+5]
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>604</b>	<b>94,38%</b>	<b>-36</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				
Antonio De Melo Anes Junior - Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-20
Indra Gonella Fontenelle - Férias 30/10 a 13/11. Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-36
Wandenberg Monte Negro - Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Planejamento familiar dia 16/11				-18
Euli Jose Braga - Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-8
Marcio Caetano Queiroz - Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 14/11 Alto Risco				-7
Joao Gomes Do Sacramento -Licença a partir do dia 17/10 por tempo indeterminado				-448
Nivaldo David Amaral - Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-10
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 21/11 Alto Risco				-8
Indra Gonella Fontenelle - Licença Médica a partir 27/11				-36
Elidia Célia Santillo Gomes -Dia 28/11 Alto Risco Dia 01/12 Folga de Aniversário				-17
Indra Gonella Fontenelle -Férias 30/10 a 13/11				-36
Elidia Celia Santillo Gomes -Dia 07/11 Alto Risco				-7
<b>TOTAL</b>	<b>2144</b>	<b>1471</b>	<b>68,61%</b>	<b>-673</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
José Tavares De Moraes Filho - Licença Médica 26/10 a 26/12				-180
Ariane Calvão Callus -Férias 16 a 30/11				-115
André De Oliveira Santana -Unidade não gerou grade				-65

<b>TOTAL</b>	<b>960</b>	<b>600</b>	<b>62,50%</b>	<b>-360</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>				
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>				
Rudney Jackson Silvério - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Luigi Stefanni Griggi - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-40
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-7
Isaura Araújo Santos Lobo - Atestado Médico dia 13/11. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-35
Rudney Jackson Silvério -Dias 21/11 Programa Hiperdia.				[+2]
Harley Ricardo Rodrigues -01 Consulta agendada pela unidade				-1
Rudney Jackson Silvério -Dias 28/11 Programa Hiperdia.				[+2]
Luigi Stefanni Griggi -Atestado Médico 30/11 e 01/12.				-20
Isaura Araújo Santos Lobo -Atestado Médico 27/11				-20
Rudney Jackson Silvério -Dias 07/11 Programa Hiperdia.				[+2]
Vauvenarques Fernandes -Férias 25//10 a 08/11				-12
<b>TOTAL</b>	<b>1392</b>	<b>1247</b>	<b>89,58%</b>	<b>-145</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
Saulo Gonçalves De Mendonça -Férias 16 a 30/11				-64
Juliana Cotrim Alves -Curso na área de Pediatria dia 17/11				-32
Suzete Assis De Oliveira -Atestado Médico dia 21/11				-17
Suzete Assis De Oliveira -Atestado Médico dia 28/11				-17
Juliana Cotrim Alves -Reposição dia 08/11				[+20]
<b>TOTAL</b>	<b>1132</b>	<b>1022</b>	<b>90,28%</b>	<b>-110</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>				
Márcio Pereira De Oliveira -Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Roberto Ferreira Da Cunha -Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos -Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Drª Iraci				-8
<b>TOTAL</b>	<b>1980</b>	<b>1548</b>	<b>78,18%</b>	<b>-432</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
Arnoldo Ribeiro Hamu -Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-8

Dimitra Andreas Anastacio - Aguardando autorização da alteração da grade				[+20]
Irislene Ferreira Da Silva -Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-8
Márcia Regina Freire -Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-28
Rosely Rosa De Castro -Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
Arnoldo Ribeiro Hamu -Férias 20/11 a 19/12				-112
Irislene Ferreira Da Silva -Férias 20/11 a 19/12				-96
<b>TOTAL</b>	<b>1320</b>	<b>912</b>	<b>69,09%</b>	<b>-408</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>				
André Ibrahim Bayeh -Grade reduzida atendimento ESF				-76
Litemar Gualberto De Souza Junior -Grade reduzida atendimento ESF				-36
Ivan Isaac - Reposição dia 17/11				[+15]
Carolina Dias De Araújo E Silva -Curso Hospital Sirio Libanes dia 23/11				-6
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição dia 24/11				[+10]
Ivan Isaac-Reposição dia 10/11				[+15]
<b>TOTAL</b>	<b>1490</b>	<b>1438</b>	<b>96,51%</b>	<b>-78</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>				
<b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Vicente José Vita - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
Vilmar Pires De Paiva - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-30
Augusto César Rodrigues Da Silva -Licença Médica 04/09 a 03/12/2017				-320
Fabília Ferreira De Moura -Feriado Proclamação da República dia 15/11. Grupo Tabagismo 16/11				-45
Lucio Mauro Vasconcelos - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 consulta agendada pela unidade dia 13/11				-1
Divino Pereira De Miranda -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-14
Eberth Franco Vencio -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-7
Cláudio Raul Tavares - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-18
Vilmar Pires De Paiva -Atestado Médico 22/11				-90
Fabília Ferreira De Moura -Grupo Tabagismo 07/12				-30
Lucio Mauro Vasconcelos -Férias 09/10 a 07/11				-60

<b>TOTAL</b>	<b>2940</b>	<b>2035</b>	<b>69,22%</b>	<b>-905</b>
<b>CIAMS JARDIM AMERICA</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2640</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-2640</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>				
Edmar Rodrigues Alves -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Eduardo Araujo Canedo - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-32
Humberto Fernandes M. Soares - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Bernardo De Paula Neto -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-23
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Férias 30/10 a 18/11				-96
Rodrigo Eduardo De Brito -Férias 16 a 30/11				-115
Izabella Neves De Araújo -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-11
Danuzia Muniz Camelo -Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
Edmar Rodrigues Alves - Atestado Médico 22 a 24/11				-45
Eduardo Araujo Canedo - Férias 16 a 30/11				-112
Danuzia Muniz Camelo -Férias 21/11 a 05/12				-100
<b>TOTAL</b>	<b>2352</b>	<b>1776</b>	<b>75,51%</b>	<b>-576</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1316</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1316</b>

## 4.2. Pontos Negativos

### Congestionamento de linhas:

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

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

### Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de **30 (trinta)** equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os

dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;

- b) Redução do número de ofertas de consultas, devido a ausência do profissional médico na Unidade, por liberação para gozo de férias / licenças e desligamentos;

#### **Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:**

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

#### **Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:**

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

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

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

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

As Unidades de Saúde tem utilizado vagas para marcação de 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 Novembro/17:**

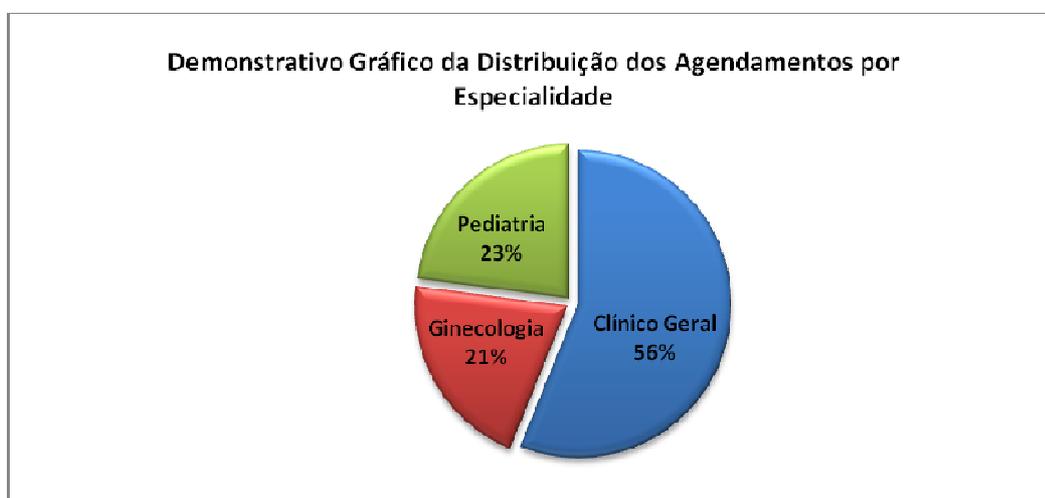
CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/11/2017	215	16/11/2017	181
02/11/2017	181	17/11/2017	28
03/11/2017	24	18/11/2017	79
04/11/2017	8	19/11/2017	304
05/11/2017	253	20/11/2017	296
06/11/2017	253	21/11/2017	232
07/11/2017	102	22/11/2017	201
08/11/2017	224	23/11/2017	164
09/11/2017	173	24/11/2017	20
10/11/2017	93	25/11/2017	8

11/11/2017	6	26/11/2017	262
12/11/2017	256	27/11/2017	269
13/11/2017	274	28/11/2017	228
14/11/2017	208	29/11/2017	219
15/11/2017	217	30/11/2017	171
		<b>Total:</b>	<b>5.149</b>



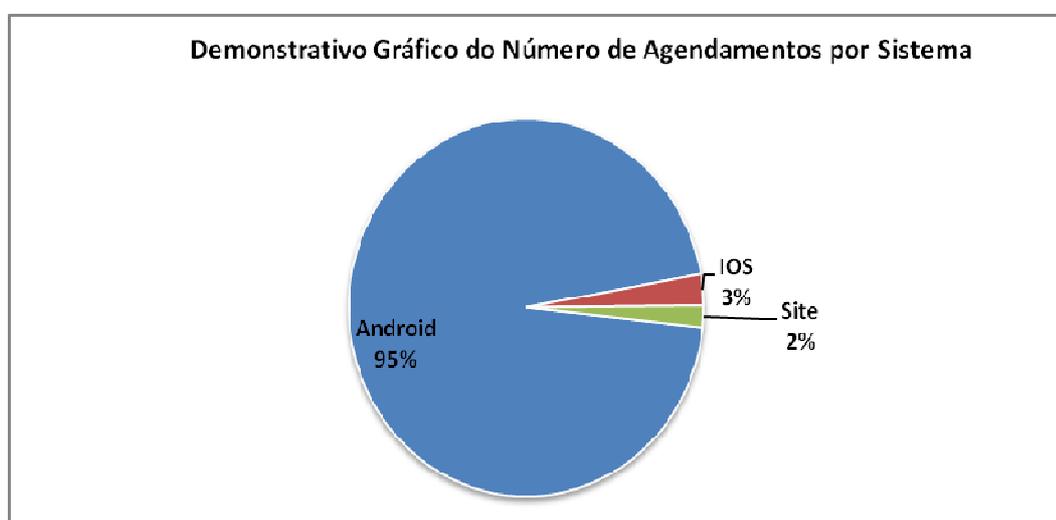
➤ **Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 30 de Novembro / 17:**

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2893
Ginecologia	1073
Pediatria	1183
<b>TOTAL</b>	<b>5.149</b>



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	4917
iOS	138
Site	94
<b>TOTAL</b>	<b>5.149</b>

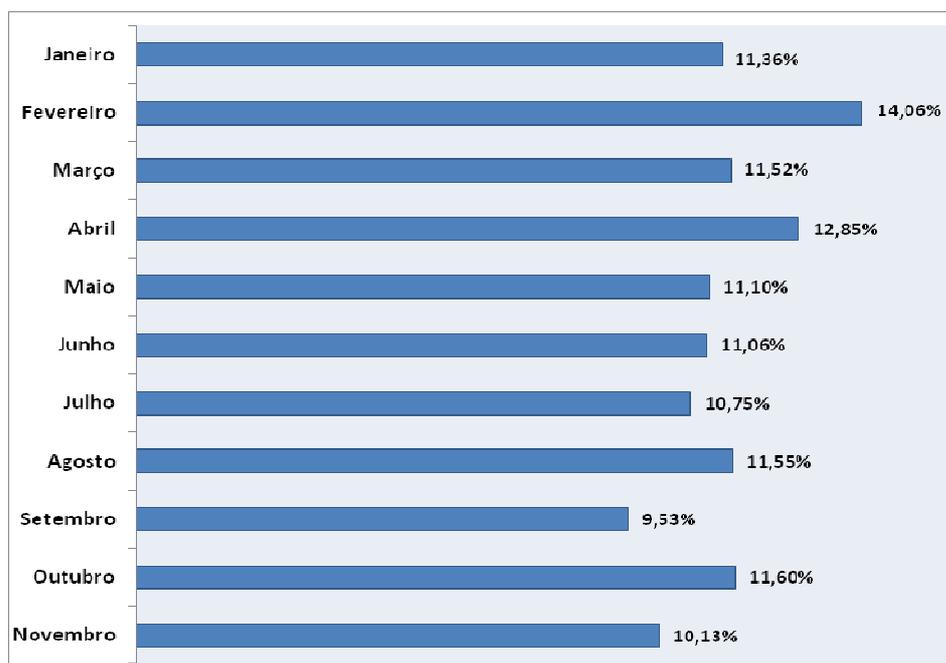


### Visualização de Vagas

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

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

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



No período compreendido entre **01 e 30 de Novembro/17** foi observado o agendamento de 2.635 (dois mil seiscentos e trinta e cinco) consultas, o que equivale a **10,13% (dez vígula treze por cento)** do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 30 de Novembro/17 foram convertidas 3.228 (três mil duzentas e vinte e oito) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Novembro de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/11/2017	Quarta-feira	0
02/11/2017	Quinta-feira	0
03/11/2017	Sexta-feira	0
04/11/2017	Sábado	0
05/11/2017	Domingo	181
06/11/2017	Segunda-feira	237
07/11/2017	Terça-feira	224
08/11/2017	Quarta-feira	210
09/11/2017	Quinta-feira	116
10/11/2017	Sexta-feira	0
11/11/2017	Sábado	0
12/11/2017	Domingo	189

13/11/2017	Segunda-feira	169
14/11/2017	Terça-feira	0
15/11/2017	Quarta-feira	172
16/11/2017	Quinta-feira	101
17/11/2017	Sexta-feira	0
18/11/2017	Sábado	0
19/11/2017	Domingo	202
20/11/2017	Segunda-feira	0
21/11/2017	Terça-feira	204
22/11/2017	Quarta-feira	0
23/11/2017	Quinta-feira	124
24/11/2017	Sexta-feira	0
25/11/2017	Sábado	0
26/11/2017	Domingo	251
27/11/2017	Segunda-feira	245
28/11/2017	Terça-feira	235
29/11/2017	Quarta-feira	237
30/11/2017	Quinta-feira	131
<b>Total</b>		<b>3228</b>

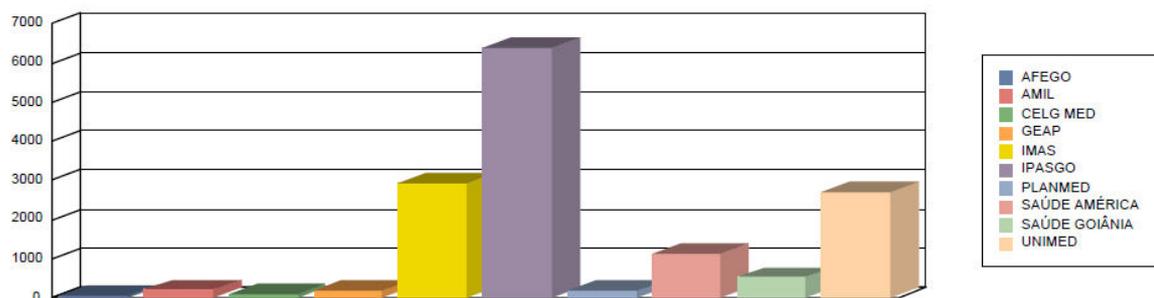
### Planos de Saúde

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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.986 (quinze mil novecentos e oitenta e seis) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Novembro/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	53
AMIL	216
CEGMED	124
GEAP	200
IMAS	3.371
IPASGO	6.827
PLANMED	265
SAUDE AMÉRICA	1.284
SAÚDE GOIÂNIA	544
UNIMED	3.102
<b>TOTAL</b>	<b>15.986</b>



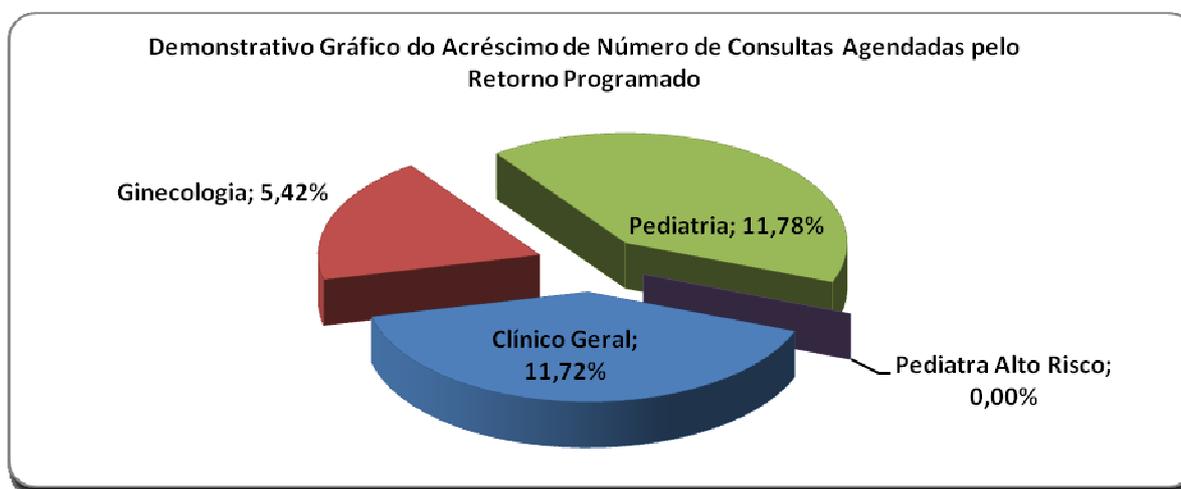
### Sobras de Vagas

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

### Retorno programado:

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

No mês de **Novembro/2017** houve um acréscimo total de 10,07% (dez vírgula zero sete por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



<b>Especialidade</b>	<b>Consultas Teleconsulta</b>	<b>Retorno Programado</b>	<b>Total</b>	<b>Acréscimo</b>
Clínico Geral	14.864	1.742	16.606	11,72%
Ginecologia	7.540	409	7.949	5,42%
Pediatria	6.225	733	6.958	11,78%
Pediatria Alto Risco	13	0	13	0,00%
<b>Total</b>	<b>28.642</b>	<b>2.884</b>	<b>31.526</b>	<b>10,07%</b>

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

### **Gravação de atendimentos**

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

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

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

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

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

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

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

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

- Ao retirar ou inserir equipes da ESF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.

- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

### **Medidas tomadas**

#### **Área de Abrangência**

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

#### **Liberação de Prioridade**

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

#### **Alterações no Cadastro**

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

#### **Bloco de notas**

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

#### **Sistema Receptivo**

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

#### **Aviso de Bairros que são PSF**

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

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

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

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

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

### **Histórico do Atendimento**

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

### **Cancelamento de Consulta**

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

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

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

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

**b) Tempo no atendimento:**

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

**Redimensionamento do número de vagas por prioridades**

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

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

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

**2- Medidas tomadas pela SMS**

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

- d) Contratação de profissionais médicos na especialidade clínico geral e na especialidade de ginecologia para atender a demanda do setor de ambulatório da SMS;

### **3- Outras implementações**

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

#### **• Visualização de Vagas**

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

#### **• Sobras de Vagas**

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

## **Serviço de Apoio às Consultas Especializadas**

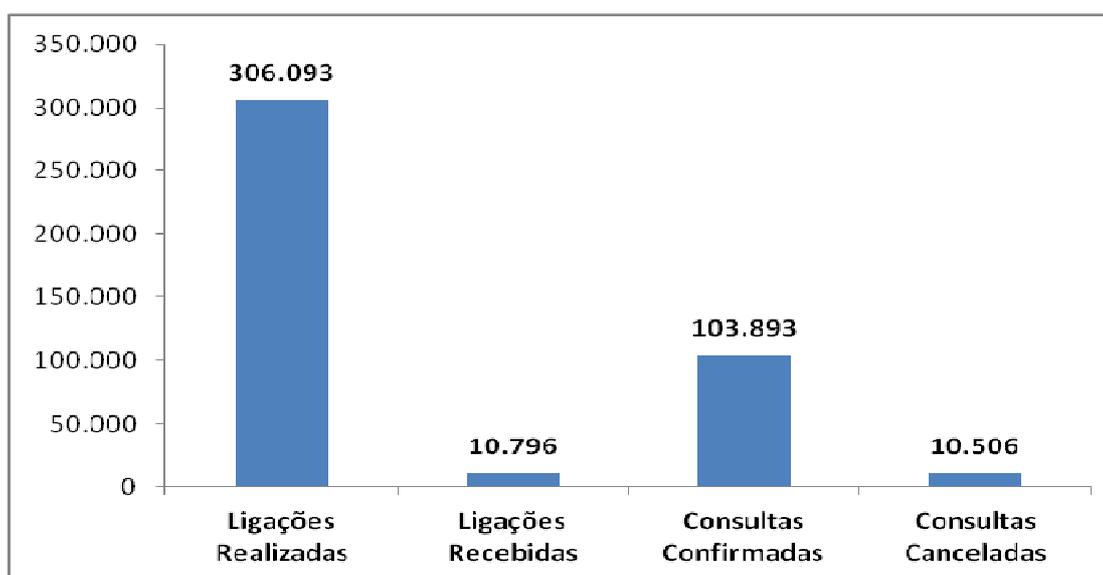
A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito 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 telegendamento, 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.



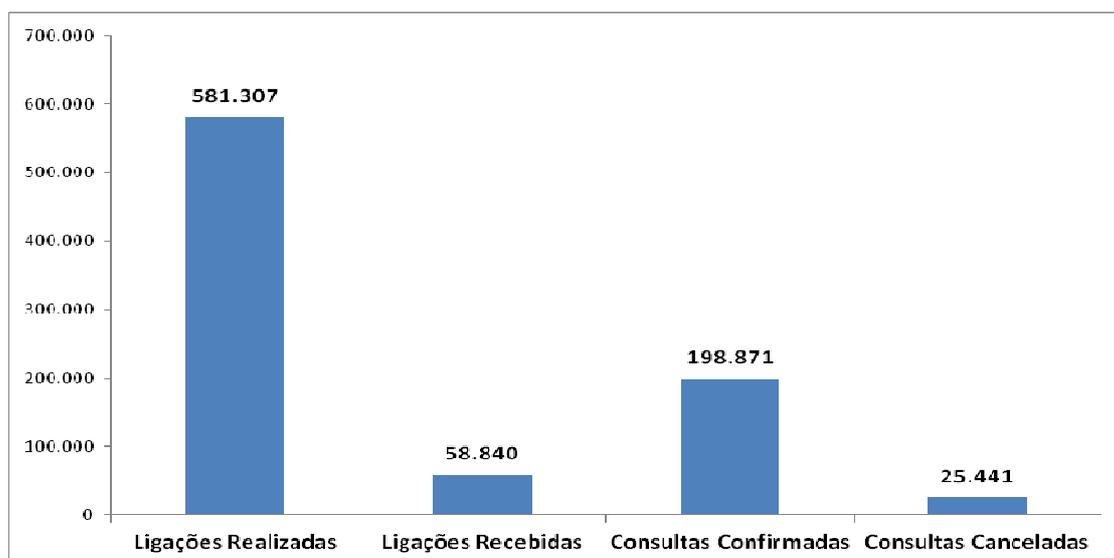
- Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 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.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2015</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Julho/15</b>	50.699	0	15.063	1.774
<b>Agosto/15</b>	52.426	0	17.769	1.436
<b>Setembro/15</b>	52.538	1.445	19.422	1.921
<b>Outubro/15</b>	49.764	2.653	17.301	1.621
<b>Novembro/15</b>	52.670	3.540	18.611	2.032
<b>Dezembro/15</b>	47.996	3.158	15.727	1.722
<b>TOTAL</b>	<b>306.093</b>	<b>10.796</b>	<b>103.893</b>	<b>10.506</b>



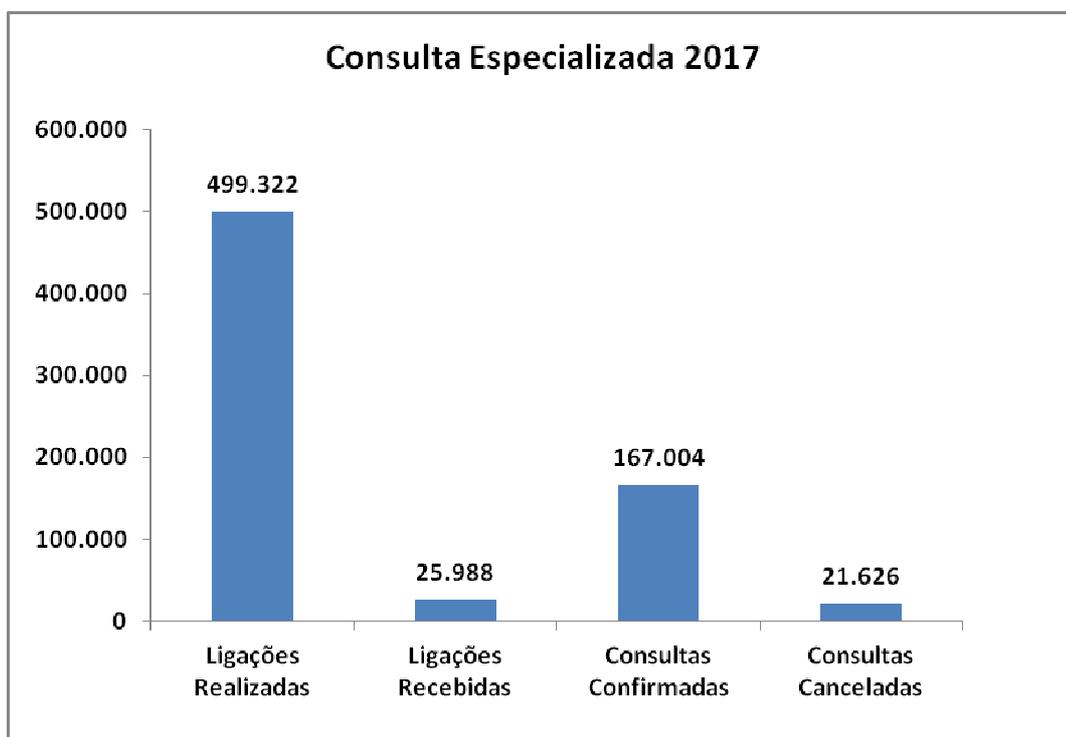
- Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas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

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2016</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/16</b>	55.144	4.143	17.425	1.911
<b>Fevereiro/16</b>	44.337	4.938	14.571	1.945
<b>Março/16</b>	48.813	7.021	17.727	2.579
<b>Abril/16</b>	45.981	6.929	17.896	2.743
<b>Maió/16</b>	45.801	5.713	16.154	2.149
<b>Junho/16</b>	58.942	8.013	21.441	2.383
<b>Julho/16</b>	32.454	2.426	10.888	1.554
<b>Agosto/16</b>	59.027	4.919	19.691	2.601
<b>Setembro/16</b>	52.349	4.402	17.613	2.212
<b>Outubro/16</b>	44.992	3.469	14.633	1.748
<b>Novembro/16</b>	49.458	3.562	16.485	1.872
<b>Dezembro/16</b>	44.009	3.305	14.347	1.744
<b>TOTAL</b>	<b>581.307</b>	<b>58.840</b>	<b>198.871</b>	<b>25.441</b>



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 499.322 (quatrocentos e noventa e nove mil trezentas e vinte e duas) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 25.988 (vinte e cinco mil novecentos e oitenta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 499.322 (quatrocentos e noventa e nove mil trezentas e vinte e duas) ligações realizadas resultaram em 167.004 (cento e sessenta e sete mil e quatro) consultas confirmadas e 21.626 (vinte e uma mil seiscentos e vinte e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2017</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/17</b>	48.754	3.474	16.413	1.688
<b>Fevereiro/17</b>	40.199	3.011	14.552	1.533
<b>Março/17</b>	53.659	4.003	17.506	2.026
<b>Abril/17</b>	40.265	3.344	14.329	1.814
<b>Mai/17</b>	49.090	3.281	16.990	2.273
<b>Junho/17</b>	57.131	1.907	19.041	2.932
<b>Julho/17</b>	51.398	1.790	15.632	1.935
<b>Agosto/17</b>	50.924	1.781	16.232	2.137
<b>Setembro/17</b>	41.577	1.199	14.489	1.768
<b>Outubro/17</b>	33.084	1.185	10.411	1.647
<b>Novembro/17</b>	33.241	1.013	11.409	1.873
<b>TOTAL</b>	<b>499.322</b>	<b>25.988</b>	<b>167.004</b>	<b>21.626</b>



## Serviço de Apoio ao Vale Exame

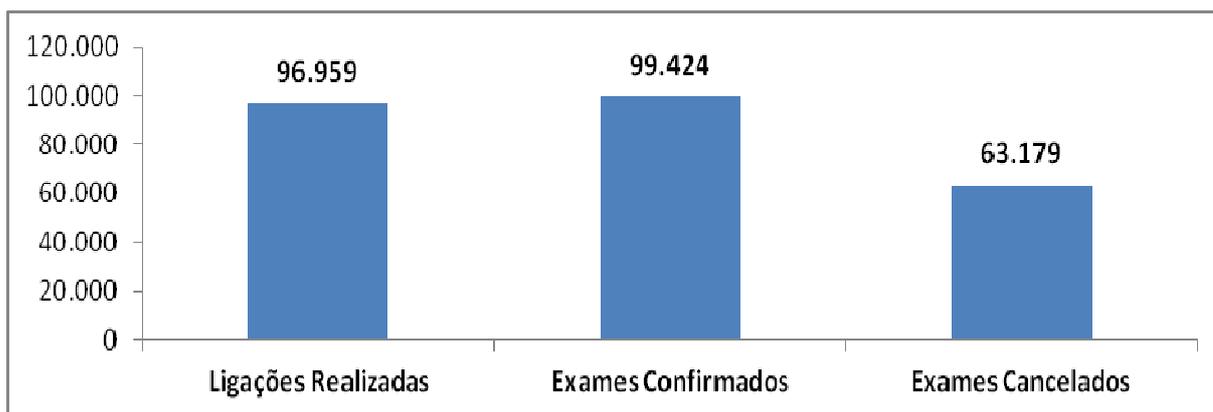
As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse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

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

De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e

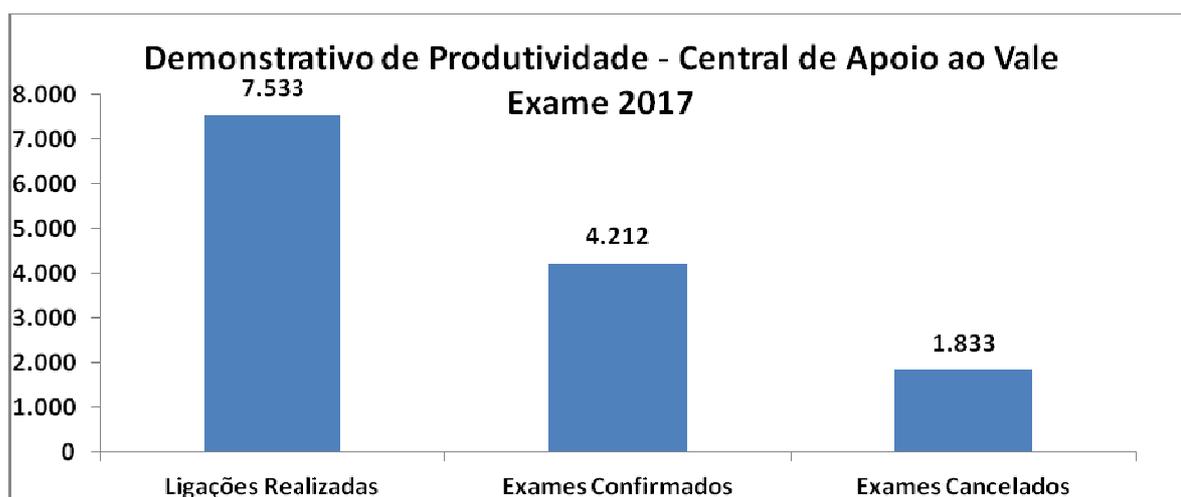
cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados.

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



- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 7.533 (sete mil quinhentas e trinta e três) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 4.212 (quatro mil duzentos e doze) exames confirmados e 1.833 (mil oitocentos e trinta e três) exames cancelados.

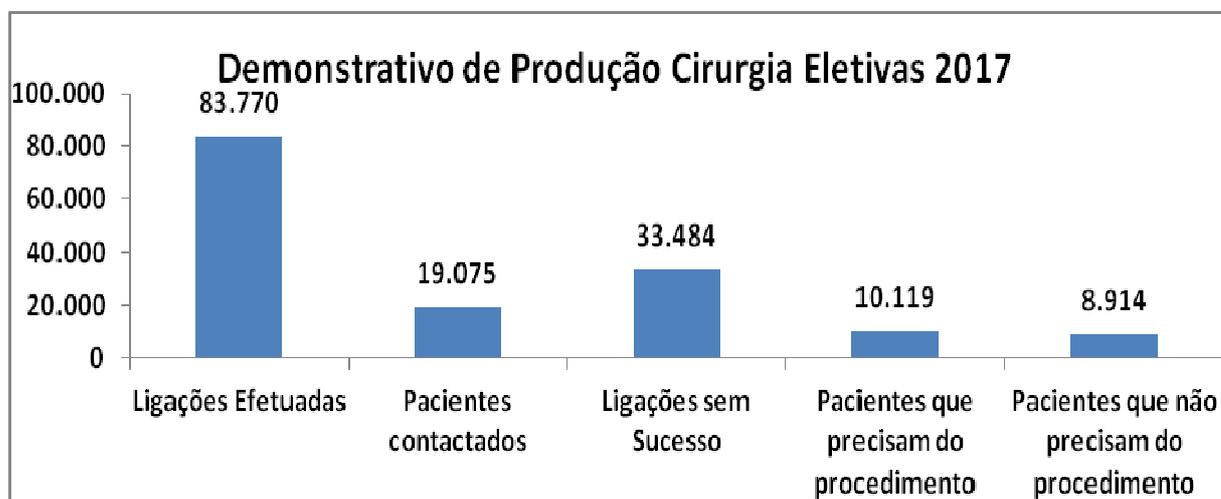
<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017</b>			
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Exames Confirmados</b>	<b>Exames Cancelados</b>
<b>Janeiro/17</b>	2.617	2.292	1.159
<b>Fevereiro/17</b>	337	126	89
<b>Março/17</b>	0	0	0
<b>Abril/17</b>	0	0	0
<b>Maió/17</b>	1.145	287	227
<b>Junho/17</b>	249	127	35
<b>Julho/17</b>	0	0	0
<b>Agosto/17</b>	461	318	61
<b>Setembro/17</b>	1.426	701	172
<b>Outubro/17</b>	674	104	44
<b>Novembro/17</b>	624	257	46
<b>TOTAL</b>	<b>7.533</b>	<b>4.212</b>	<b>1.833</b>



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

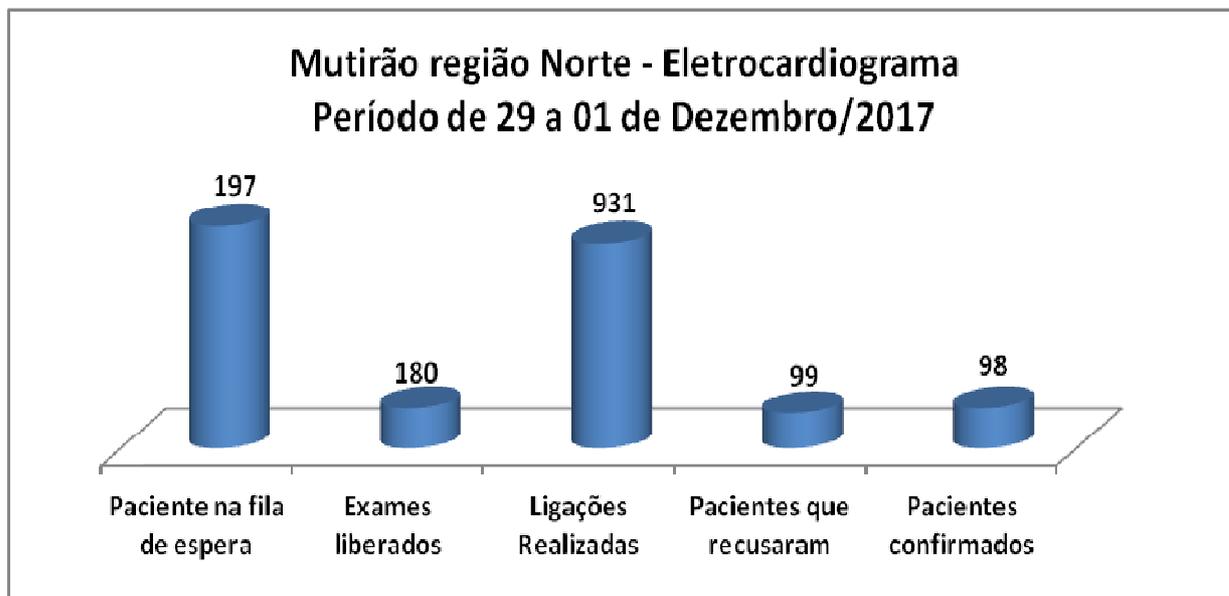
Conforme demonstrado a seguir, somente houve demanda até o mês de Julho/2017, e no mês de **Novembro/17** não houve demanda suficiente para a realização do serviço.

<b>Demonstrativo de Produtividade</b>					
<b>Mês</b>	<b>Ligações Efetuadas</b>	<b>Pacientes contactados</b>	<b>Ligações sem Sucesso</b>	<b>Pacientes que precisam do procedimento</b>	<b>Pacientes que não precisam do procedimento</b>
<b>Março/17</b>	<b>7.603</b>	<b>1.890</b>	<b>1.815</b>	<b>639</b>	<b>1.251</b>
<b>Abril/17</b>	<b>13.230</b>	<b>3.194</b>	<b>5.304</b>	<b>957</b>	<b>2.195</b>
<b>Maió/17</b>	<b>13.410</b>	<b>2.034</b>	<b>3.913</b>	<b>1.199</b>	<b>835</b>
<b>Junho/17</b>	<b>17.593</b>	<b>2.722</b>	<b>8.190</b>	<b>1.659</b>	<b>1.063</b>
<b>Julho/17</b>	<b>31.934</b>	<b>9.235</b>	<b>14.262</b>	<b>5.665</b>	<b>3.570</b>
<b>TOTAL</b>	<b>83.770</b>	<b>19.075</b>	<b>33.484</b>	<b>10.119</b>	<b>8.914</b>



Além dos serviços especificados anteriormente, no período de 29 de Novembro a 01 de Dezembro, 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 Norte.

Desta forma, foram realizadas **937 (Novecentos e trinta e uma)** ligações, conforme demonstrado a seguir:



## SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO 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 NOVEMBRO / 17**

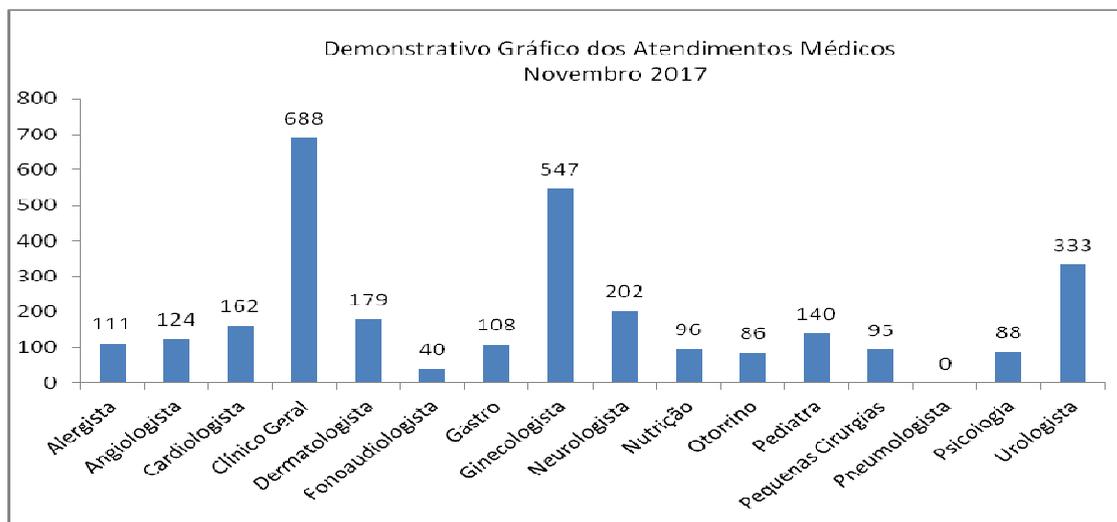
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir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

### **Produção Ambulatorial**

<b>Especialidade</b>	<b>Quantitativo/Atendimento</b>
Alergista	111
Angiologista	124
Cardiologista	162
Clínico Geral	688
Dermatologista	179
Fonoaudiologista	40
Gastro	108
Ginecologista	547
Neurologista	202
Nutrição	96
Otorrino	86
Pediatra	140
Pequenas Cirurgias	95
Pneumologista	0
Psicologia	88
Urologista	333
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>2.999</b>

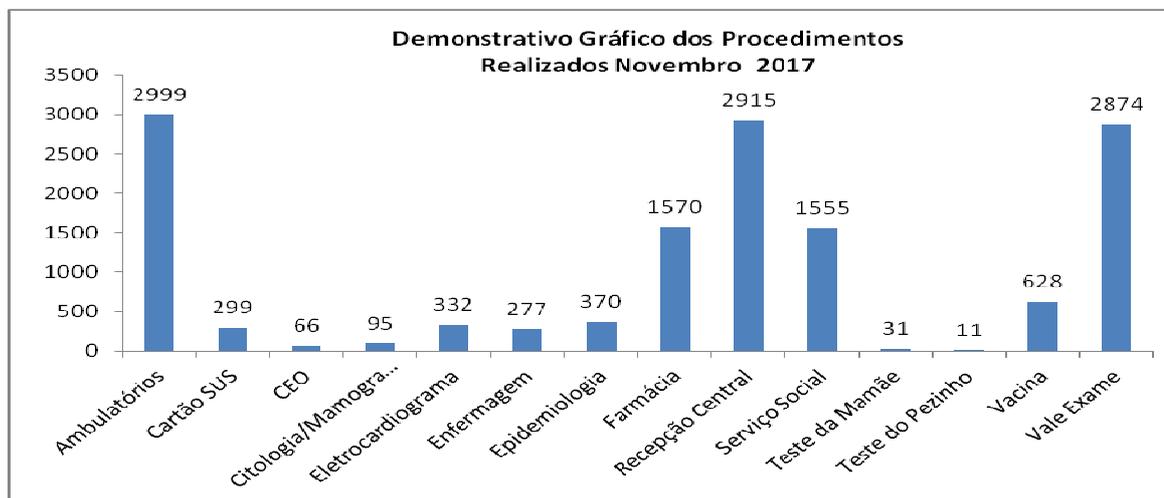
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Novembro/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.999 (Dois mil novecentos e noventa e nove). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (688), Ginecologista (547), e Urologia (333).



**Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:**

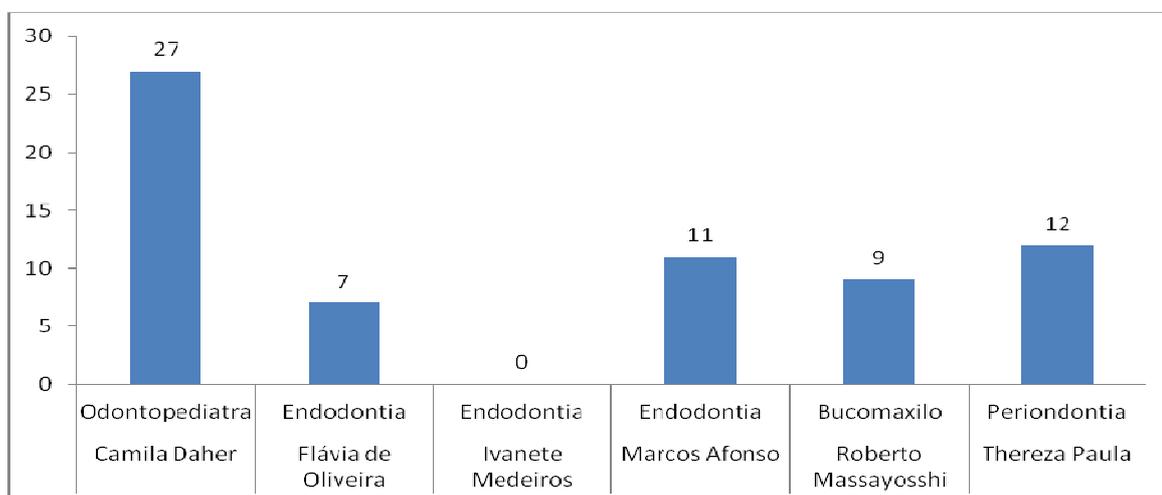
Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.915
Vale Exame	2.874
Farmácia	1.570
Ambulatorial	2.999
Teste Do Pezinho	11
Teste Da Mamãe	31
Enfermagem	277
Serviço Social	1.555
Vacina Rotina	628
Eletrcardiograma	332
Epidemiologia	370
Ceo	66
Clinico Geral/Adulto Odonto	0
Cartão SUS	299
Citologia/Mamografia	95
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>14.022</b>

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Novembro/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 14.022 (Quatorze mil e vinte e dois). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento Ambulatórios (2.999), Recepção Central (2.915) e do Vale Exame (2.874) .



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

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	27
Flávia de Oliveira	Endodontia	7
Ivanete Medeiros	Endodontia	0
Marcos Afonso	Endodontia	11
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	9
Thereza Paula	Periondontia	12
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>66</b>



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 66 (Sessenta e seis) atendimentos realizados no mês de Novembro/17, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria(27), Endodontia e Periodontia com 30 (Trinta) atendimentos, seguida de Bucomaxilo com 09 (Nove) atendimentos realizados.

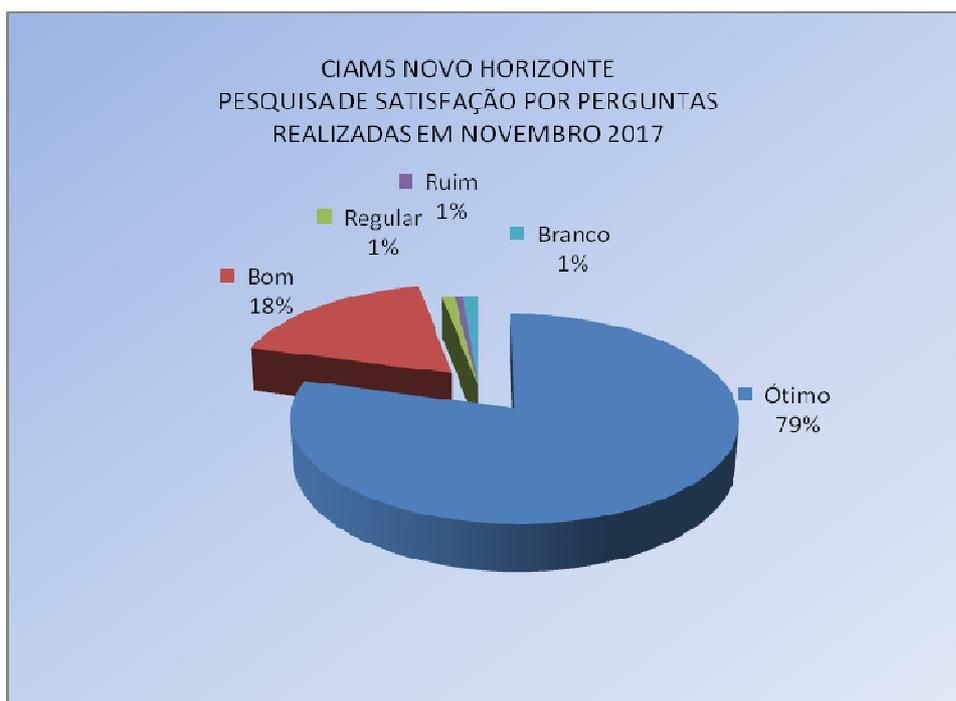
### Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	0
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>0</b>

Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de Novembro /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?	216	42	1	3	1
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	214	43	2	2	2
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	214	43	2	1	3
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	204	50	4	2	3
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	195	56	4	1	7
<b>RESPONDENTES</b>		<b>263</b>				



## 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
Novembro/17	85%	93,20%	110%

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



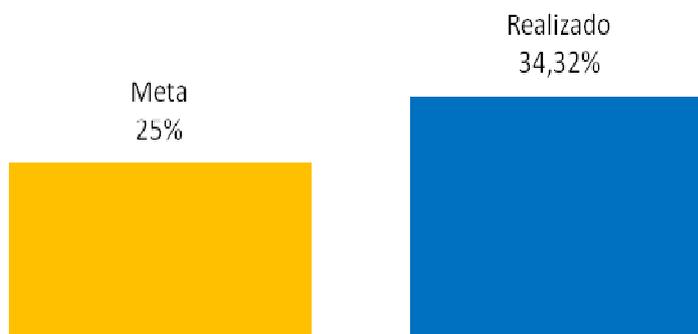
**2. SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS**

**2.1. Alcançar 25% de aproveitamento nas ligações realizadas**

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Novembro/17	25%	34,32%*	137%

\* consultas confirmadas / ligações realizadas

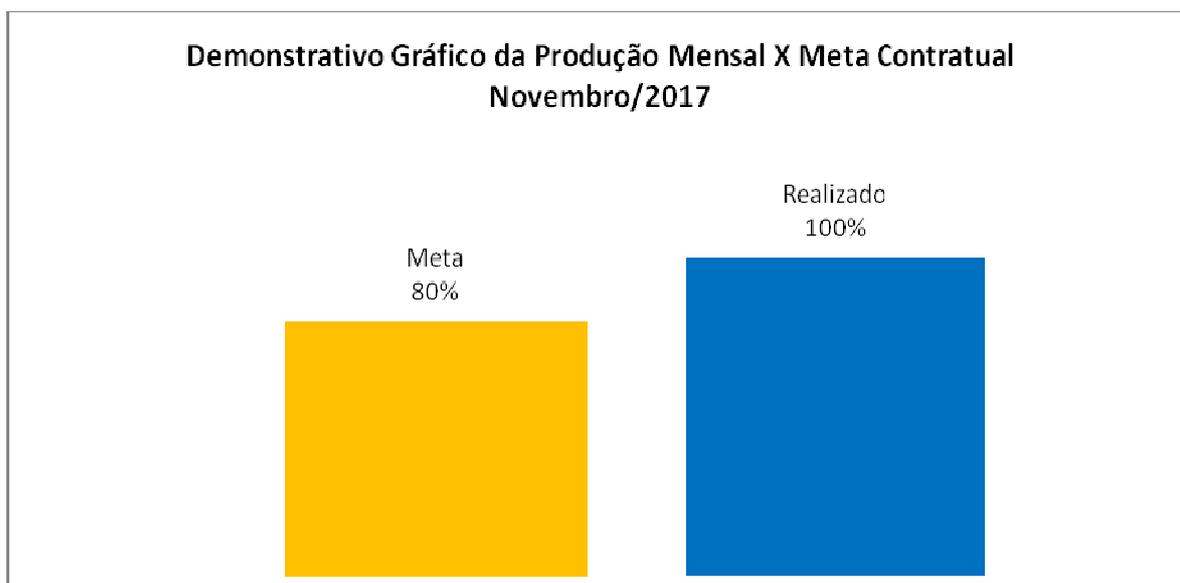
**Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual  
Novembro/2017**



### 3. SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME

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

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



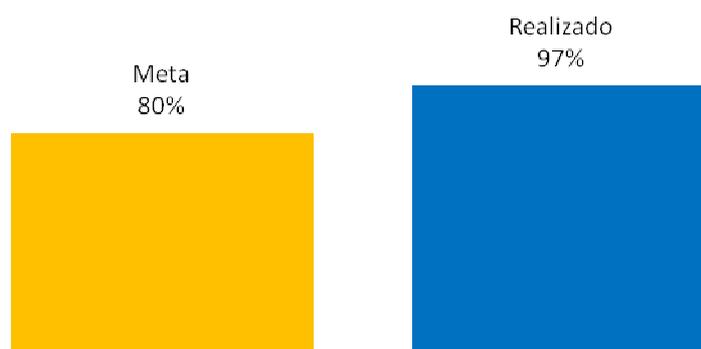
### 4. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

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

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Novembro/17	80%	97%	123%

- Status da pesquisa entre ótimo e bom

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



Goiânia-GO, 08 de Dezembro de 2017.

**Léia Maria da Silva**  
**Assessoria de Planejamento**