

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO /2018

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**



PREFEITURA DE GOIÂNIA

Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 05 – Janeiro/2018

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	05
1. INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	16
3.1. Dados Estatísticos.....	16
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2018	18
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18
3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Janeiro de 2018	19

3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Janeiro/18	20
3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	21
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	21
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	23
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	24
3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010	25
3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011	26
3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012	27
3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013	27
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014	28
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015	29
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....	30
3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.....	30
3.1.17. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2018.....	31
3.1.18. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 / 2017 e 2018.....	32
3.1.19. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.....	32
3.1.20. Demonstrativo gráfico do mês de Janeiro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017	33
3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	34

3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	35
3.1.23. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	36
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	37
3.1.25 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	39
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	40
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	41
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	42
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	43
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	44
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	45
3.1.32. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	46
3.1.33. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2018.....	46
4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO / 18.....	47
4.1. Pontos Positivos	53
4.2. Pontos Negativos	96
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	97
SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	110
SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME.....	115
SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE.....	118
ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	123
ANEXOS.....	126

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO /18

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 Janeiro/18 agendou 33.243 (trinta e três mil duzentas e quarenta e três) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Janeiro/18 o quantitativo geral de atendimentos foi de 93.860 (noventa e três mil oitocentos e sessenta), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 35.516 (trinta e cinco mil quinhentos e dezesseis). Dos 93.860 (noventa e três mil oitocentos e sessenta), 35.516 (trinta e cinco mil quinhentos e dezesseis) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 58.344 (cinquenta e oito mil trezentos e quarenta e quatro) 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 36.794 (trinta e seis mil setecentos e noventa e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.026 (dois mil e vinte e seis) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Dezembro/17, houve um acréscimo no quantitativo geral de 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um) para 93.860 (noventa e três mil oitocentos e sessenta) e um acréscimo no número de consultas marcadas de 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois) para 35.516 (trinta e cinco mil quinhentos e dezesseis). 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, 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, porém no mês de Janeiro/18 este número reduziu para 09 (nove) equipes. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/18/ foi observado o agendamento de 2.571 (dois mil quinhentos e setenta e uma) consultas, o que equivale a **9,33%** (nove vírgula trinta e três por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completar um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinsertas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Janeiro/18 houve um acréscimo total de 10,33% (dez vírgula trinta e três por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/18 foram convertidas 3.978 (três mil novecentos e setenta 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 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 26.9211 (vinte e seis mil novecentos e vinte e uma) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações realizadas resultaram em 179.619 (mil cento e setenta e nove e seiscentos e dezenove) consultas confirmadas e 23.348 (vinte e três mil trezentos e quarenta e oito) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado. A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech disponibilizou uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetuou 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. Em Dezembro/17 houve implantação do sistema operativo gerenciado pela empresa Vivver e este serviço não teve mais demanda.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Janeiro/2018, 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. INFRAESTRUTURA 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

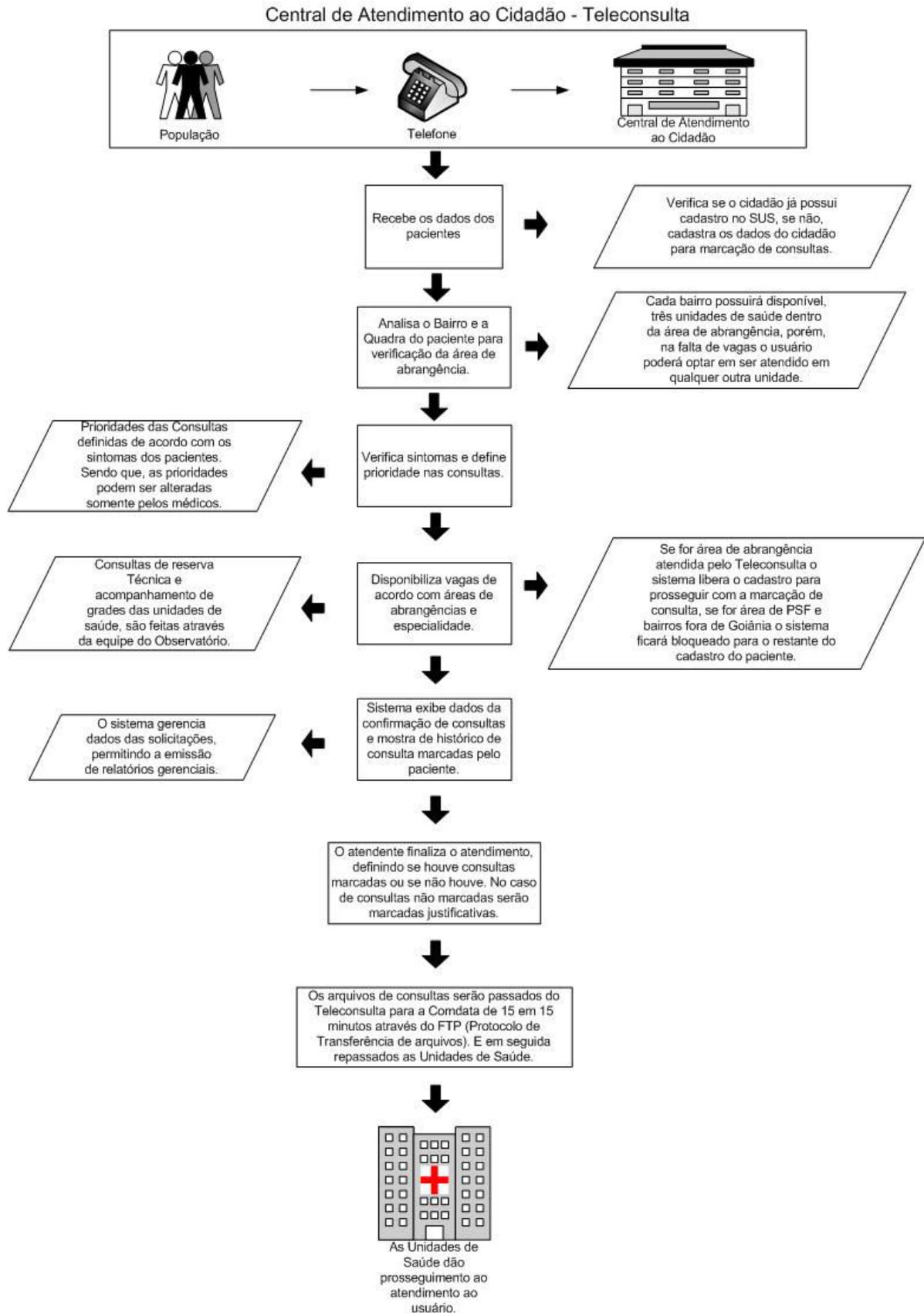
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

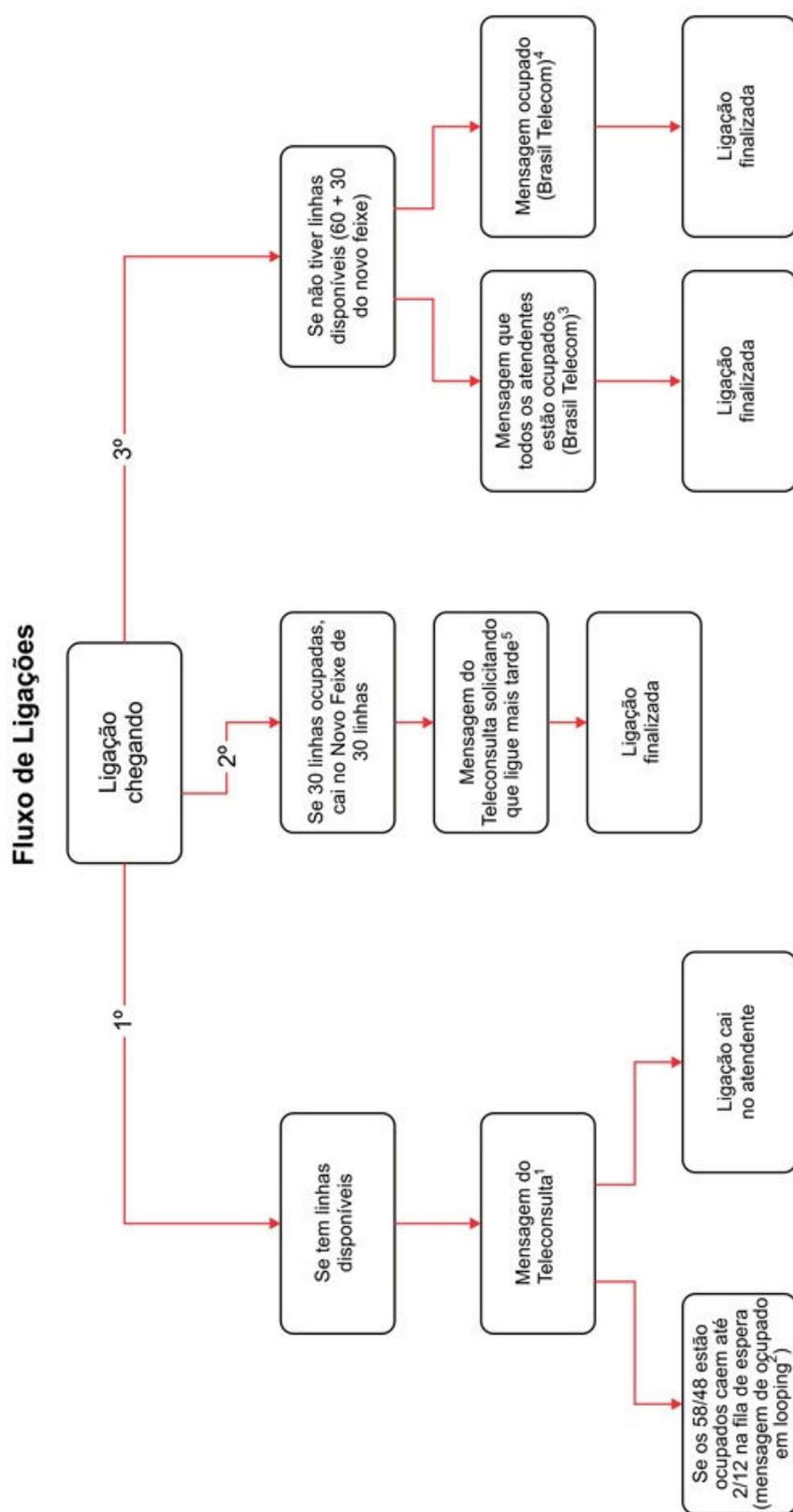
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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 Janeiro/18 um total de 32 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM JANEIRO/2018.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
2.	CAIS Cândida de Moraes	18.	Centro de Saúde Parque Amazônia
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 Redenção
12.	Centro de Saúde Fama	28.	Centro de Saúde Vila Santa Helena
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	29.	Centro de Saúde Vila União
14.	Centro de Saúde Jardim Guanabara	30.	CIAMS Novo Horizonte
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	31.	CIAMS Setor Pedro Ludovico
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	32.	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo

3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

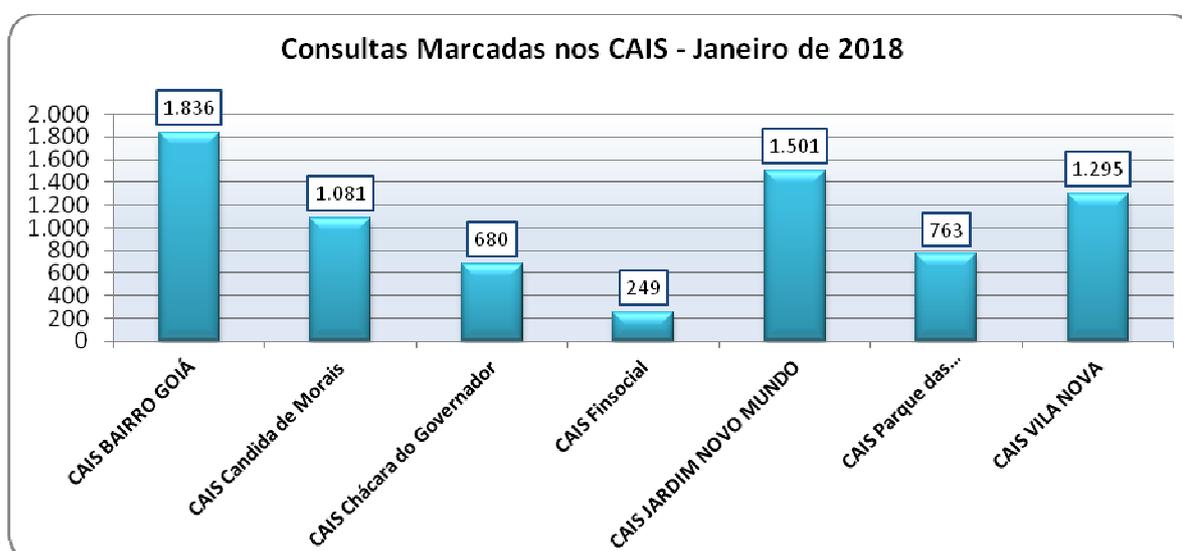
3.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Janeiro/18.

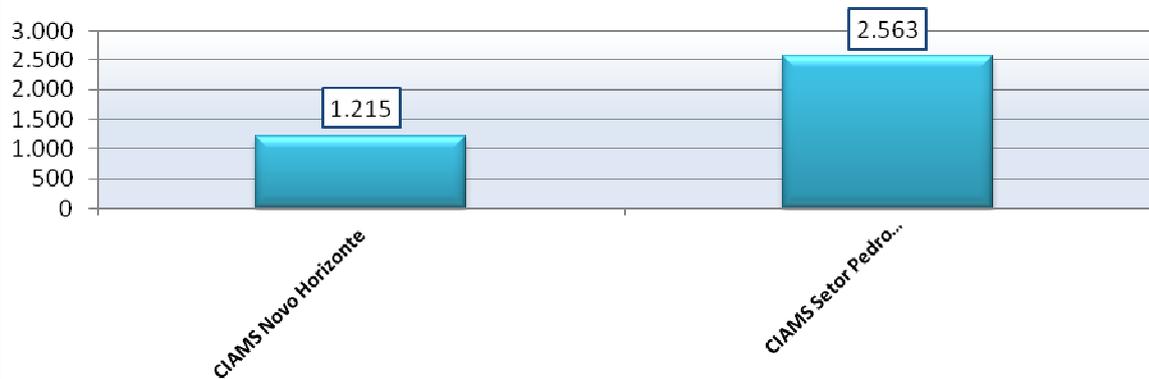
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Janeiro / 2018			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.557	10.677	16.234
GINECOLOGIA	2.999	6.270	9.269
PEDIATRIA	2.628	5.098	7.726
PEDIATRIA ALTO RISCO	11	3	14
Total	11.195	22.048	33.243

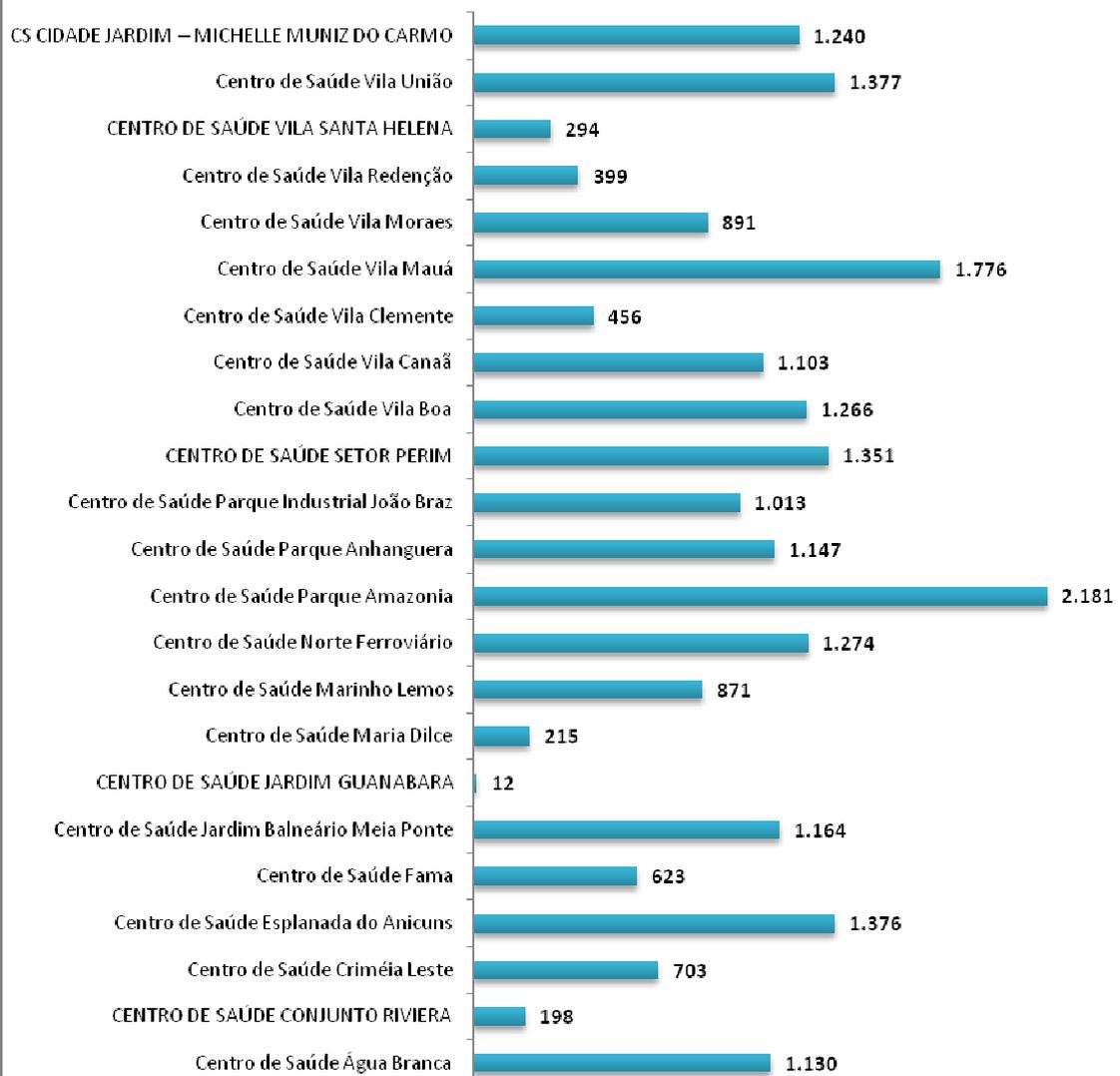
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



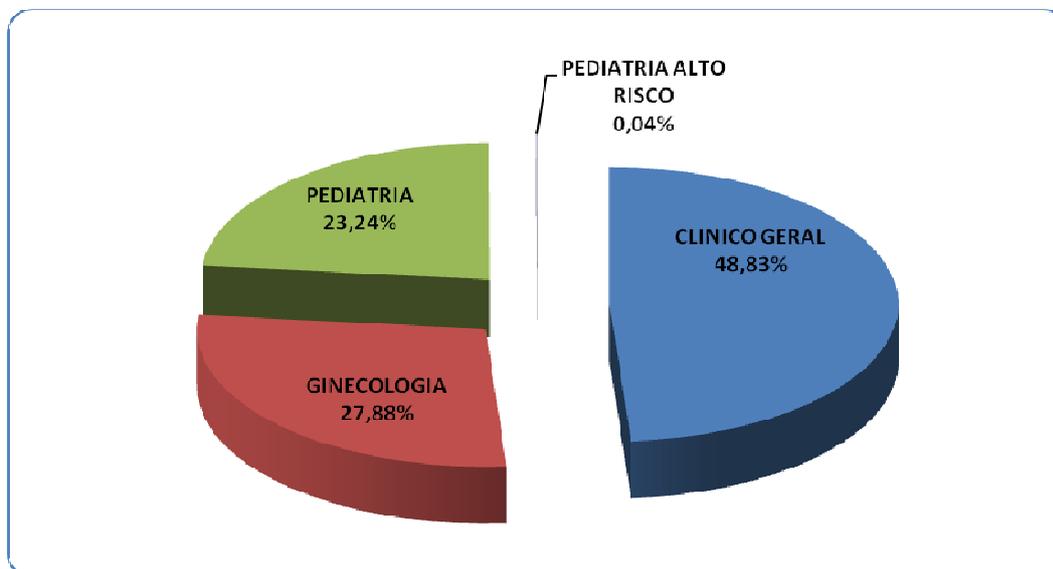
Consultas Marcadas nos CIAMS Janeiro de 2018



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Janeiro de 2018



3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro/18.



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

Janeiro – 2018					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	510	475	847	4	1.836
CAIS Candida de Moraes	695	15	369	2	1.081
CAIS Chácara do Governador	305	375	0	0	680
CAIS Finsocial	1	248	0	0	249
CAIS Jardim Novo Mundo	629	455	413	4	1.501
CAIS Parque das Amendoeiras	366	105	292	0	763
CAIS Vila Nova	674	344	277	0	1.295
Centro de Saúde Água Branca	657	128	345	0	1.130
Centro de Saúde Conjunto Riviera	118	0	80	0	198
Centro de Saúde Criméia Leste	387	128	188	0	703
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	802	258	316	0	1.376
Centro de Saúde Fama	207	416	0	0	623
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	577	410	177	0	1.164
Centro de Saúde Jardim Guanabara	0	0	11	1	12
Centro de Saúde Maria Dilce	0	215	0	0	215
Centro de Saúde Marinho Lemos	98	445	328	0	871

Centro de Saúde Norte Ferroviário	519	434	321	0	1.274
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.294	430	457	0	2.181
Centro de Saúde Parque Anhanguera	404	230	511	2	1.147
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	682	84	247	0	1.013
Centro de Saúde Setor Perim	655	312	384	0	1.351
Centro de Saúde Vila Boa	350	476	440	0	1.266
Centro de Saúde Vila Canaã	721	190	192	0	1.103
Centro de Saúde Vila Clemente	0	456	0	0	456
Centro de Saúde Vila Mauá	1.081	423	272	0	1.776
Centro de Saúde Vila Moraes	696	85	110	0	891
Centro de Saúde Vila Redenção	217	100	82	0	399
Centro de Saúde Vila Santa Helena	0	213	81	0	294
Centro de Saúde Vila União	543	492	342	0	1.377
CIAMS Novo Horizonte	593	344	278	0	1.215
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.784	638	141	0	2.563
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	669	345	225	1	1.240
Total	16.234	9.269	7.726	14	33.243

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Janeiro de 2018.

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/01/2018	Segunda-Feira	1,95%	387	162	100	0	649
02/01/2018	Terça-Feira	5,34%	932	402	440	0	1.774
03/01/2018	Quarta-Feira	3,95%	623	311	377	1	1.312
04/01/2018	Quinta-Feira	3,07%	494	244	280	2	1.020
05/01/2018	Sexta-Feira	2,03%	293	187	195	0	675
06/01/2018	Sabado	1,01%	136	109	90	1	336
07/01/2018	Domingo	1,57%	246	174	101	0	521
08/01/2018	Segunda-Feira	4,76%	760	432	389	2	1.583
09/01/2018	Terça-Feira	3,96%	666	348	303	0	1.317
10/01/2018	Quarta-Feira	4,05%	626	348	374	0	1.348
11/01/2018	Quinta-Feira	3,04%	478	267	267	0	1.012
12/01/2018	Sexta-Feira	1,86%	286	144	188	0	618
13/01/2018	Sabado	1,02%	127	111	100	1	339
14/01/2018	Domingo	1,78%	294	190	109	0	593
15/01/2018	Segunda-Feira	5,00%	814	478	371	0	1.663
16/01/2018	Terça-Feira	4,20%	703	380	312	1	1.396

17/01/2018	Quarta-Feira	4,00%	579	397	351	2	1.329	
18/01/2018	Quinta-Feira	3,16%	484	276	291	1	1.052	
19/01/2018	Sexta-Feira	2,11%	315	204	184	0	703	
20/01/2018	Sabado	0,99%	132	118	77	1	328	
21/01/2018	Domingo	2,16%	346	233	140	0	719	
22/01/2018	Segunda-Feira	5,58%	957	523	375	0	1.855	
23/01/2018	Terça-Feira	4,51%	755	411	332	0	1.498	
24/01/2018	Quarta-Feira	4,58%	814	410	299	0	1.523	
25/01/2018	Quinta-Feira	3,50%	586	313	266	0	1.165	
26/01/2018	Sexta-Feira	2,13%	348	179	179	2	708	
27/01/2018	Sabado	0,95%	121	131	64	0	316	
28/01/2018	Domingo	2,45%	356	314	145	0	815	
29/01/2018	Segunda-Feira	5,45%	884	569	359	0	1.812	
30/01/2018	Terça-Feira	0,00%	865	452	306	0		
31/01/2018	Quarta-Feira	4,94%	827	452	362	0	1.641	
TOTAL			100,00%	16.234	9.269	7.726	14	33.243

3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Janeiro /18.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	18.237	778	17.459	16.234	1.072	15.162	153	92,98%	17.306	99,12%
Ginecologia	10.074	332	9.742	9.269	252	9.017	221	95,14%	9.521	97,73%
Pediatria	10.396	592	9.804	7.726	249	7.477	1.829	78,80%	7.975	81,34%
Pediatria Alto Risco	122	4	118	14	0	14	104	11,86%	14	11,86%
Total Geral	38.829	1.706	37.123	33.243	1.573	31.670	2.307	89,55%	34.816	93,79%

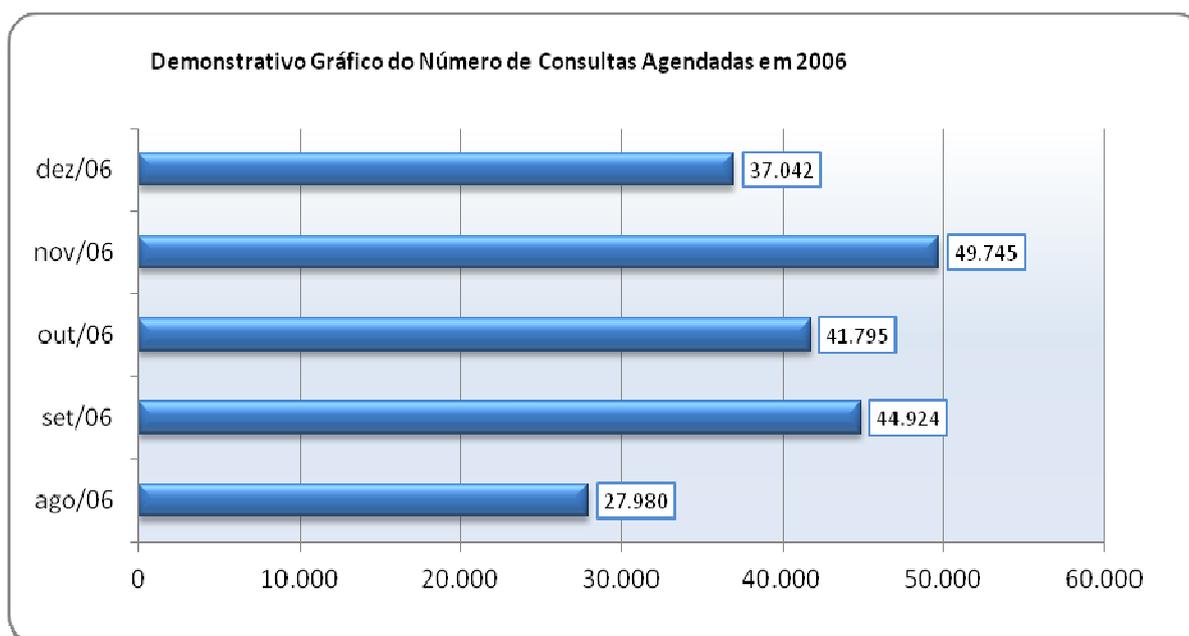
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Janeiro/18, 38.829 (trinta e oito mil oitocentas e vinte nove) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 1.706 (mil setecentos e seis) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 37.123 (trinta e sete mil cento e vinte e três) vagas. Destas 1.573 (mil quinhentas e setenta e três) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.307 (dois mil trezentas e sete) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 34.816 (trinta e quatro mil oitocentas e dezesseis) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,79% (noventa e três vírgula setenta e nove por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

* de 04 a 31/08

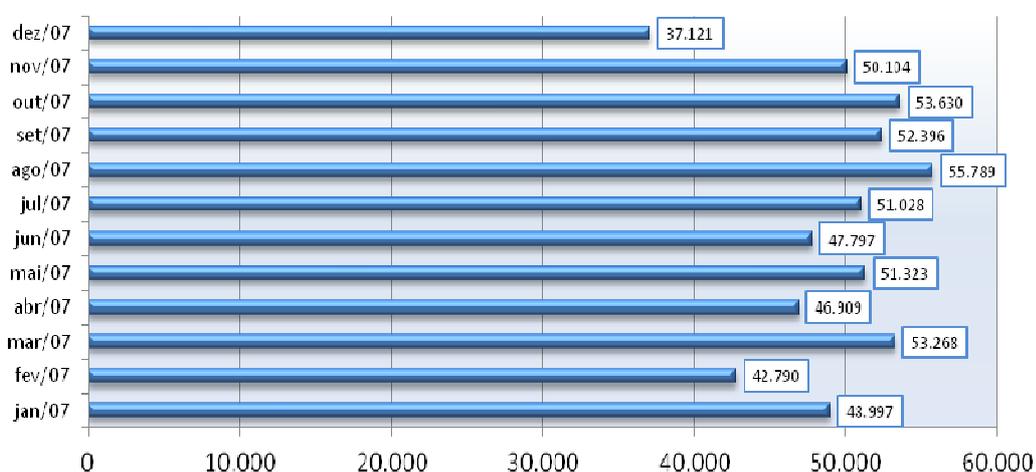


3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

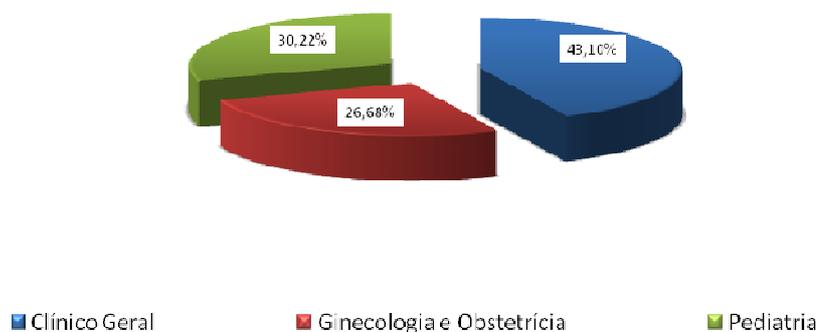
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712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

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



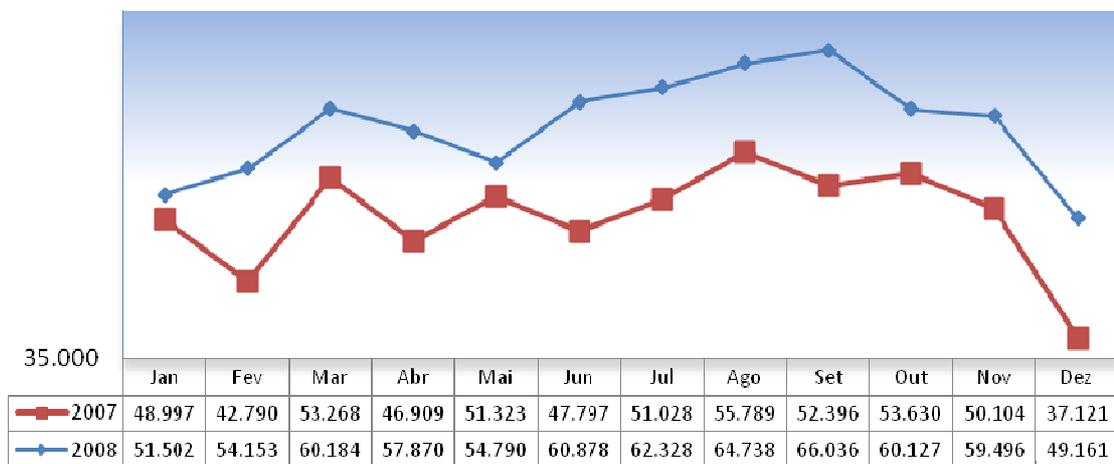
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



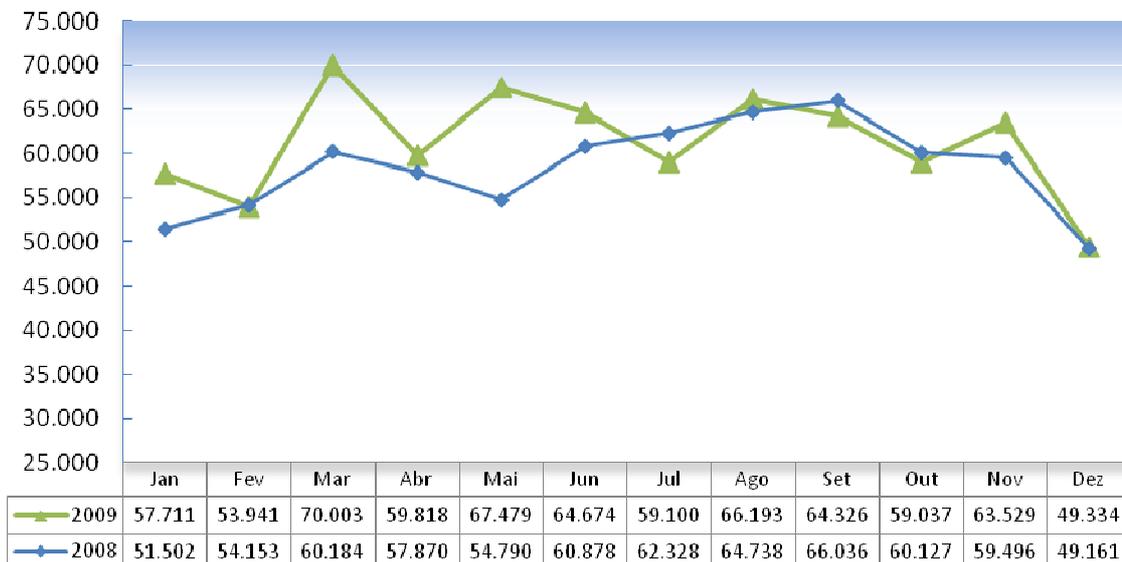
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008



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

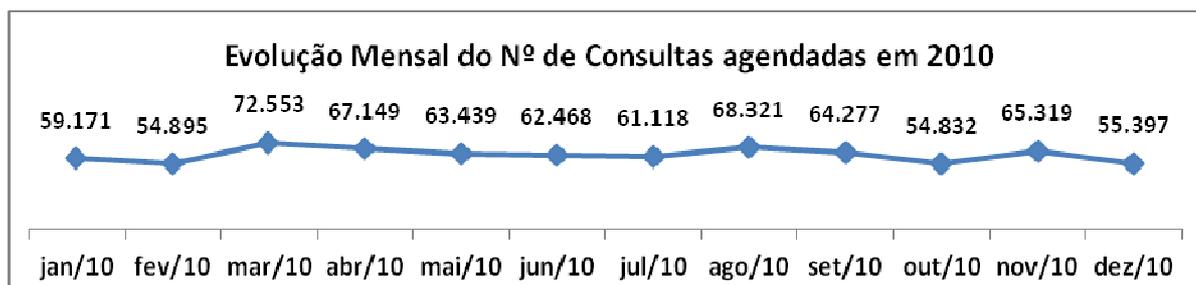
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479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

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



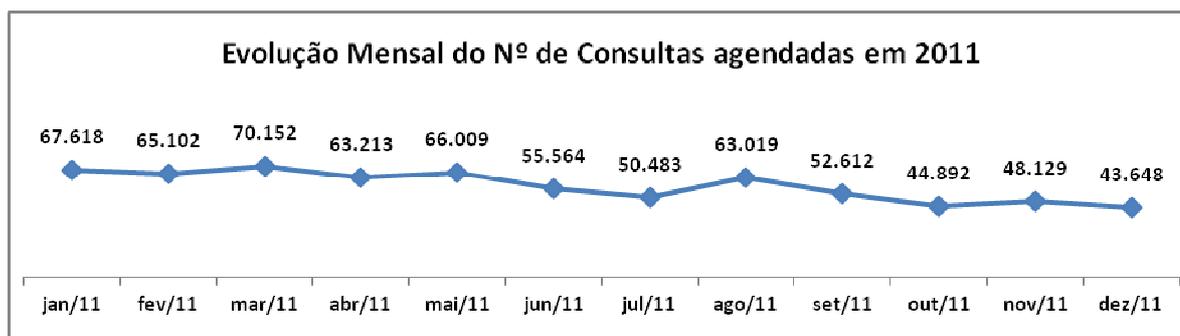
3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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



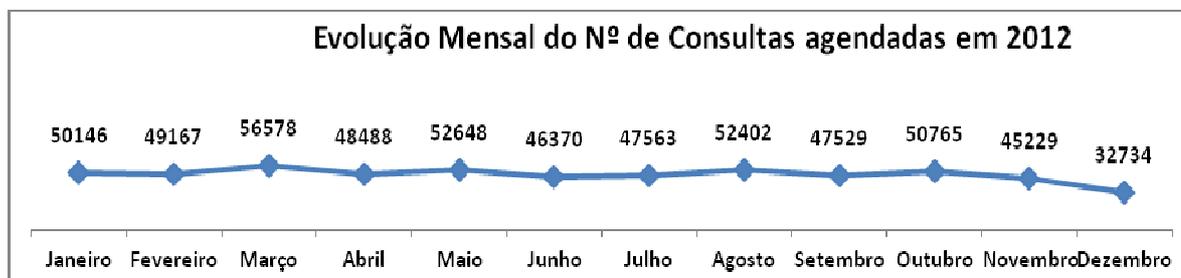
3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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



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

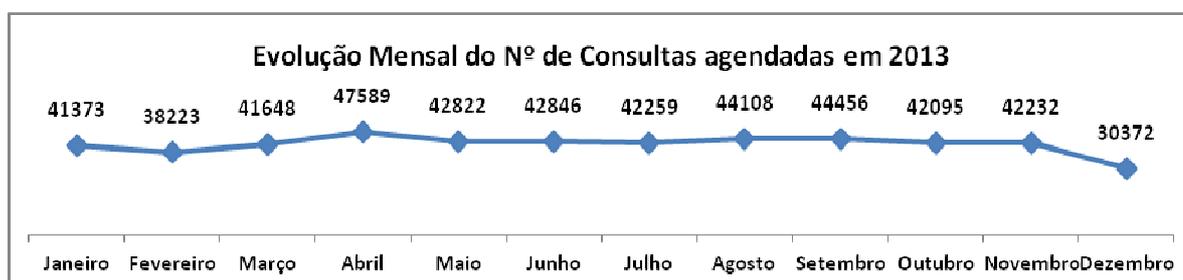
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Maiο	24.856	14.302	13.490	52.648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



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

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

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



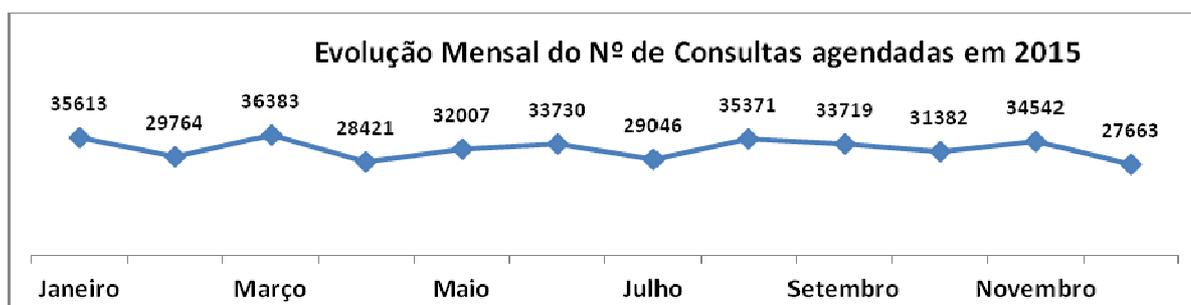
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

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



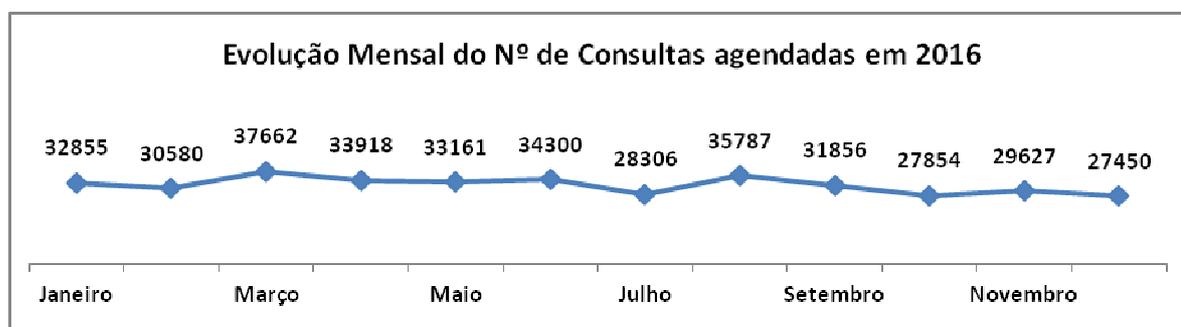
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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



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

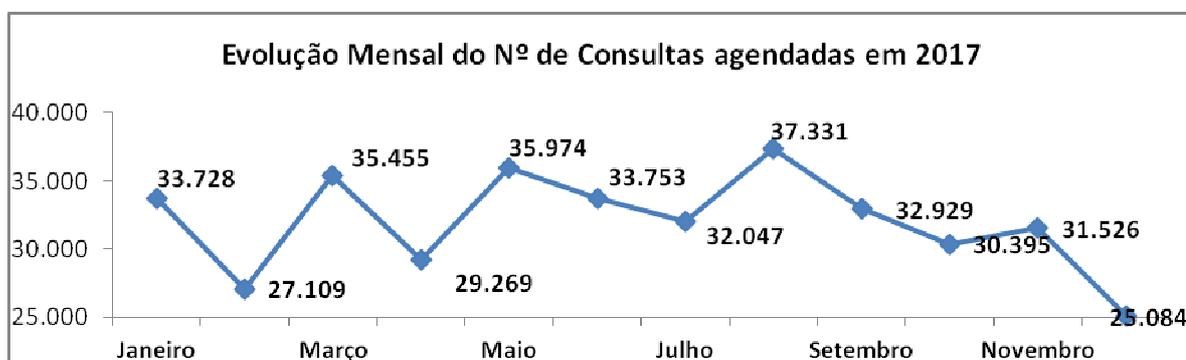
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maio	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977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



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

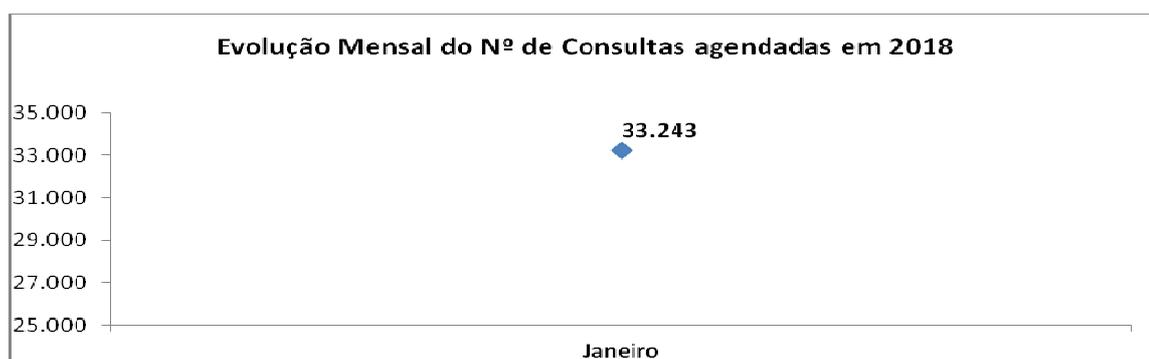
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	33.728
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	27.109
	Março	15.854	9.824	9.777	35.455

Abril	13.390	8.018	7.861	29.269
Maio	18.543	8.895	8.536	35.974
Junho	17.460	8.705	7.588	33.753
Julho	16.242	8.664	7.141	32.047
Agosto	19.533	9.774	8.024	37.331
Setembro	17.454	8.204	7.271	32.929
Outubro	15.293	8.207	6.895	30.395
Novembro	16.606	7.949	6.971	31.526
Dezembro	13.878	5.877	5.329	25.084
Total	190.508	102.247	91.845	384.600



3.1.17. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2018.

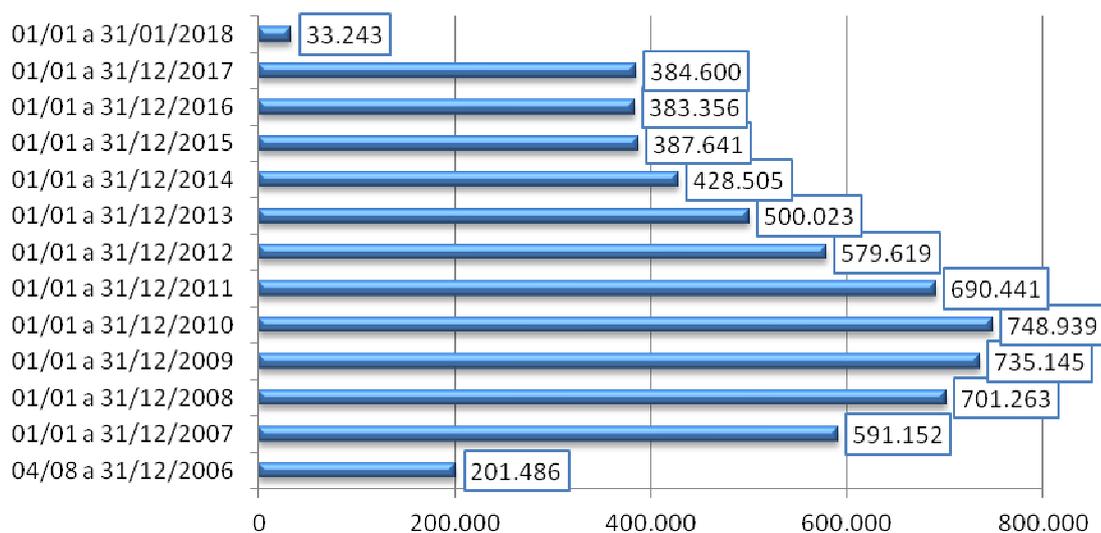
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2018	Janeiro	16.234	9.269	7.740	33.243
Total		16.234	9.269	7.740	33.243



3.1.18. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2018.

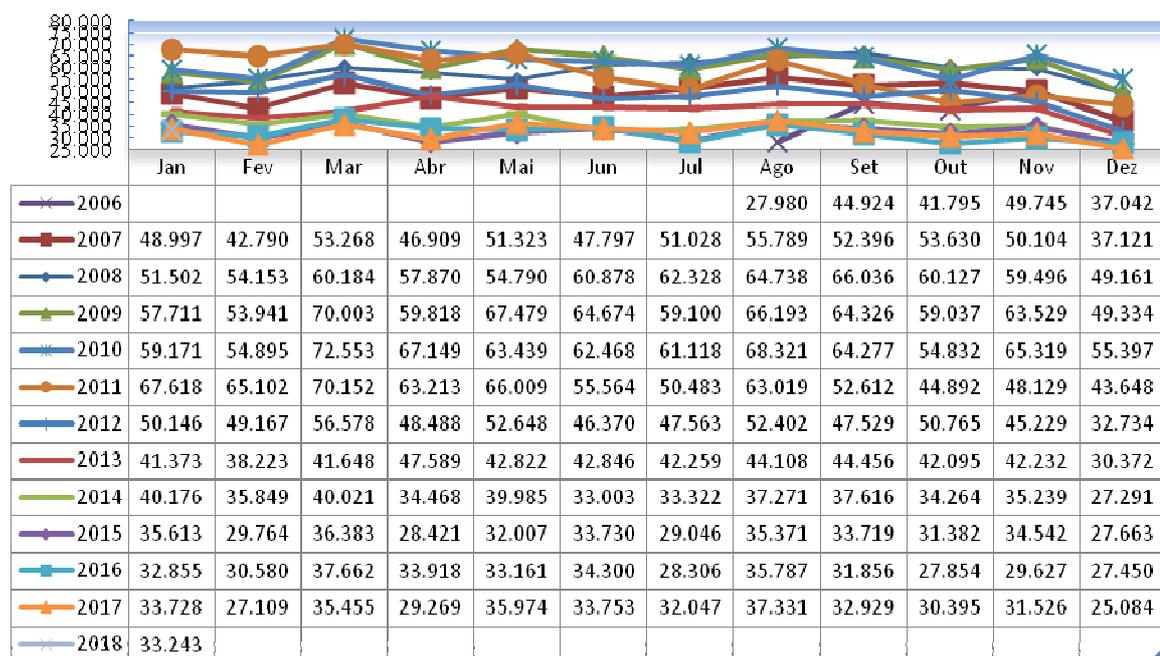
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	384.600
2018	01/01 a 31/01/2018	16.234	9.269	7.740	33.243
Total		2.961.584	1.716.387	1.687.442	6.365.413

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.

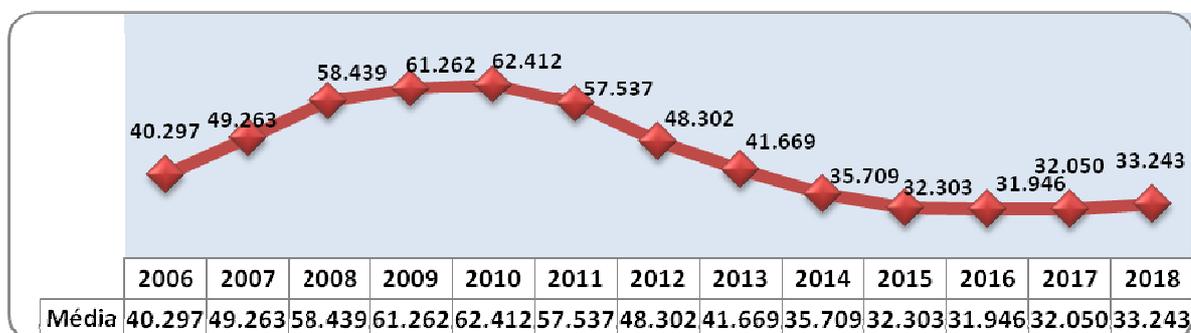


3.1.19. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2018.

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.



3.1.20. Demonstrativo gráfico do mês de Dezembro nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 / 2017 e 2018.



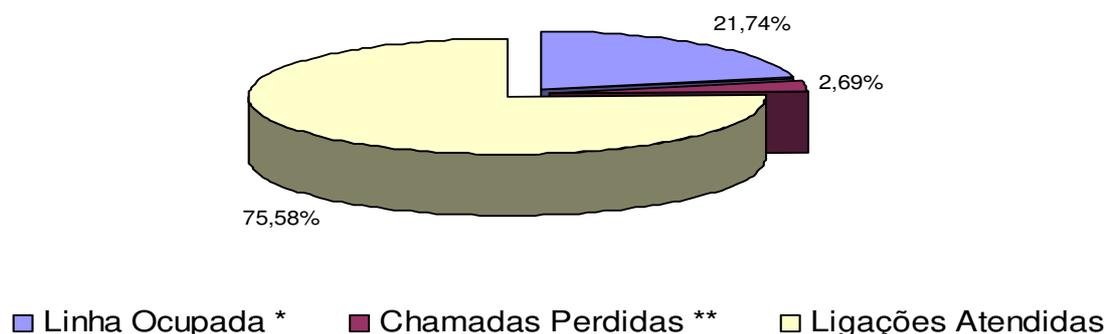
3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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

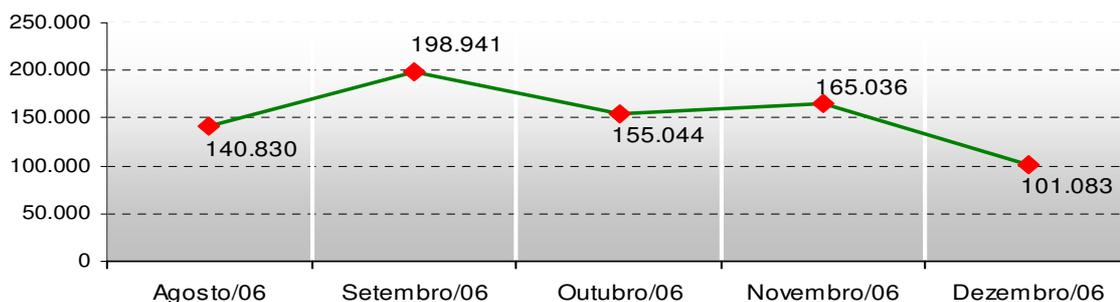
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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



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



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

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

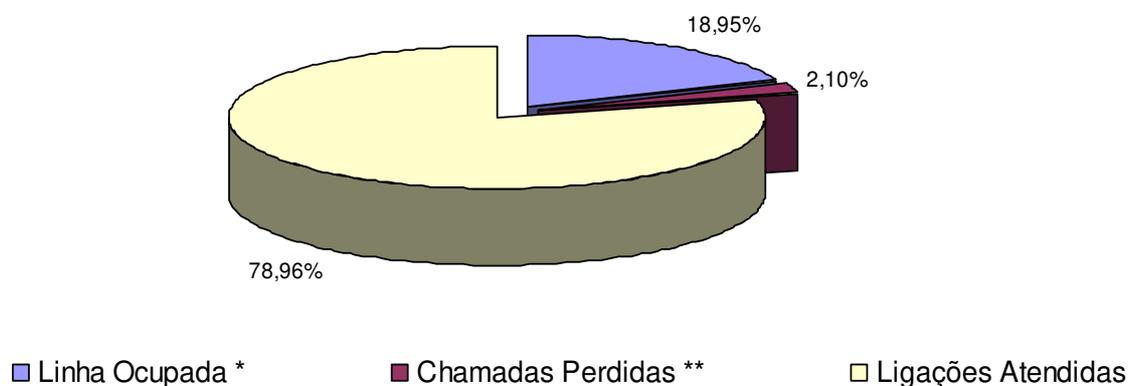
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

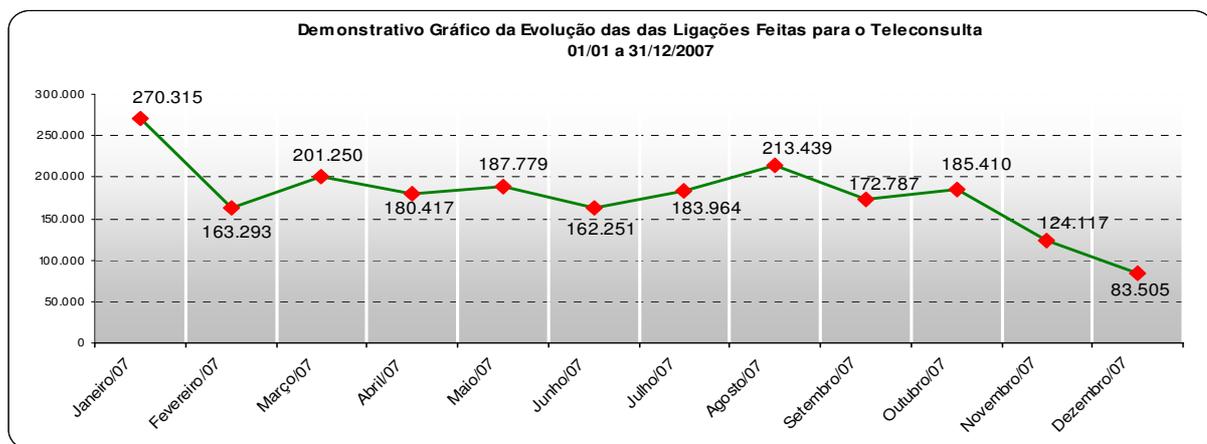
² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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





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

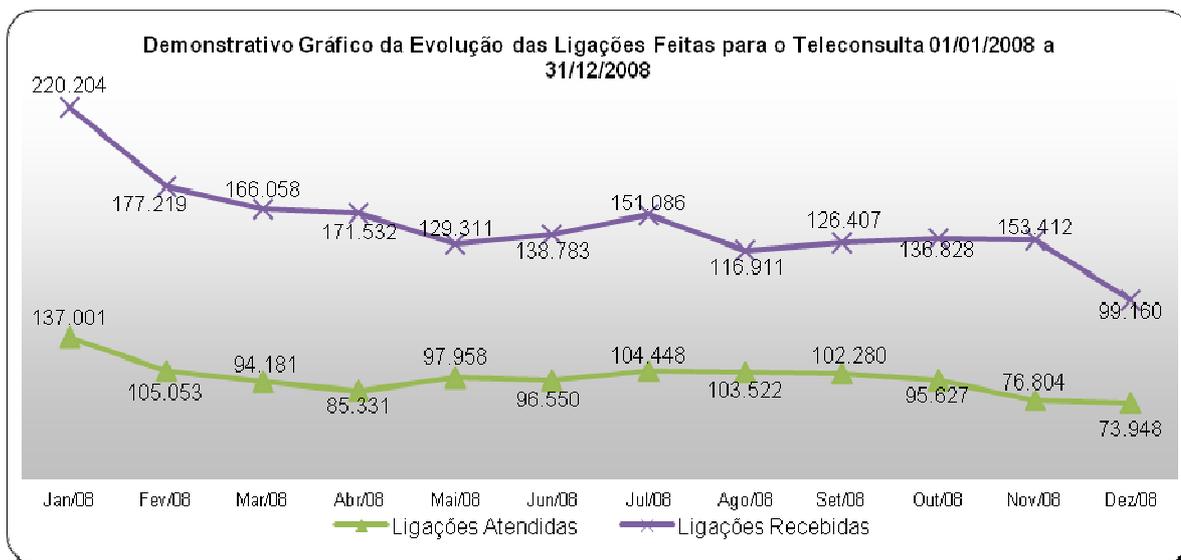
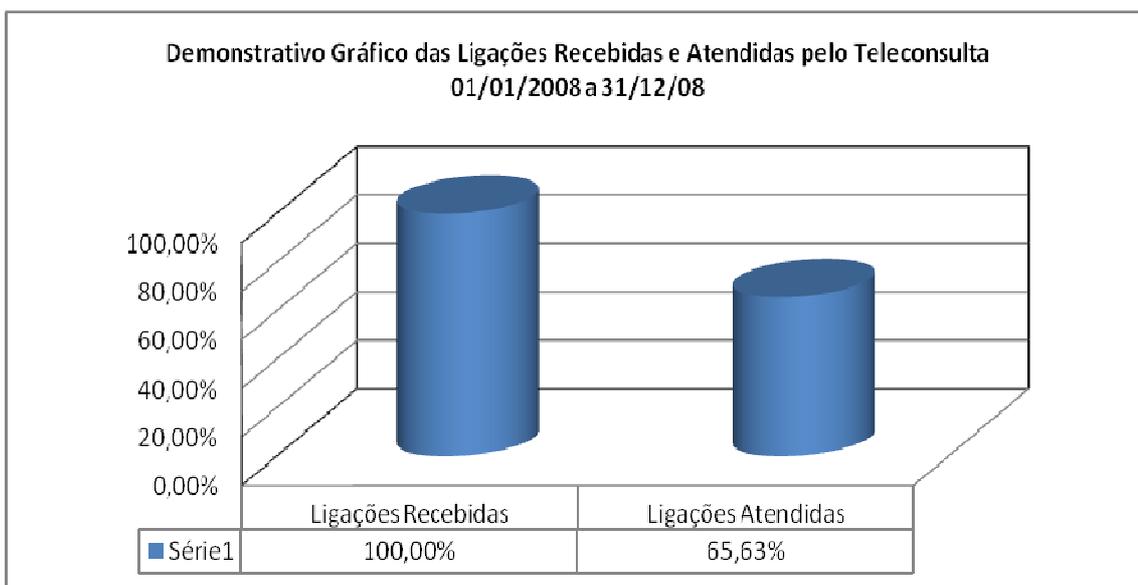
Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Mai	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
Total		1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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



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

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

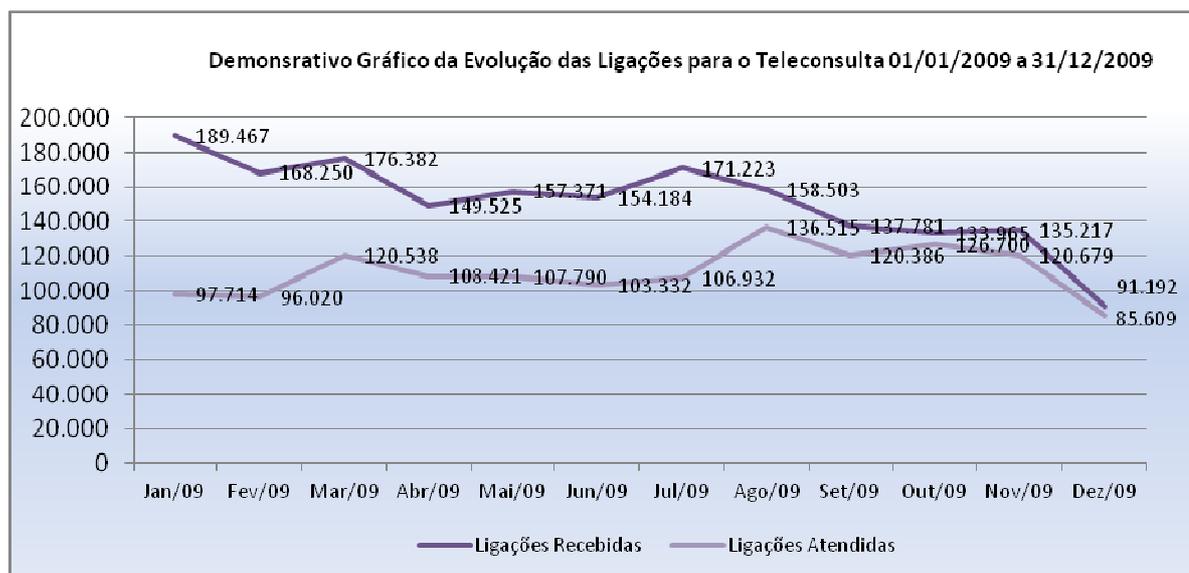
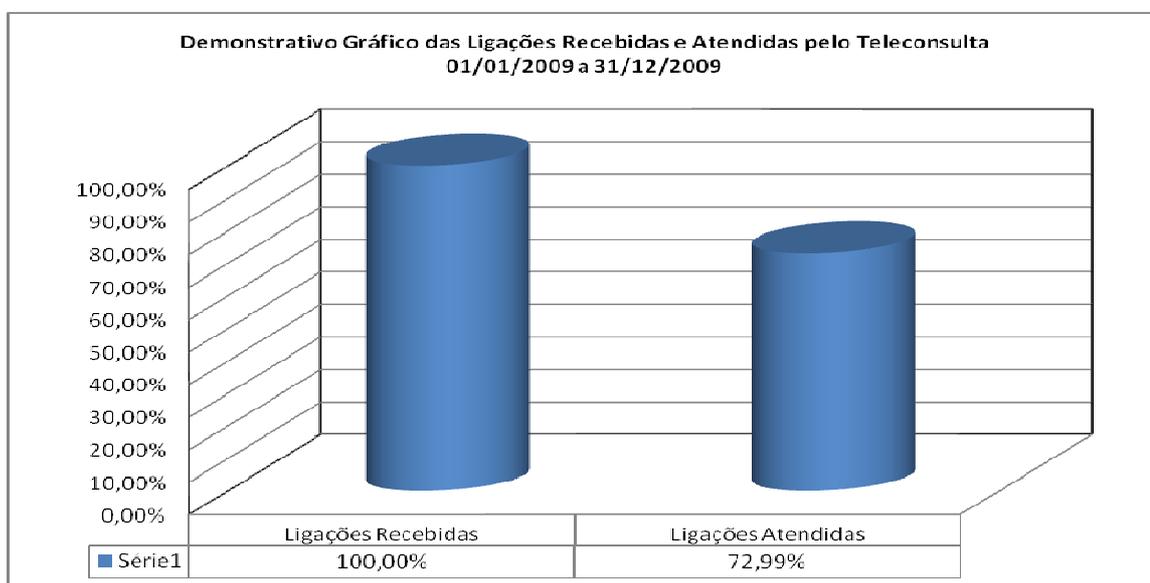
Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
Dezembro	91.192	879	85.609	0
Total	1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

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

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

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

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



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

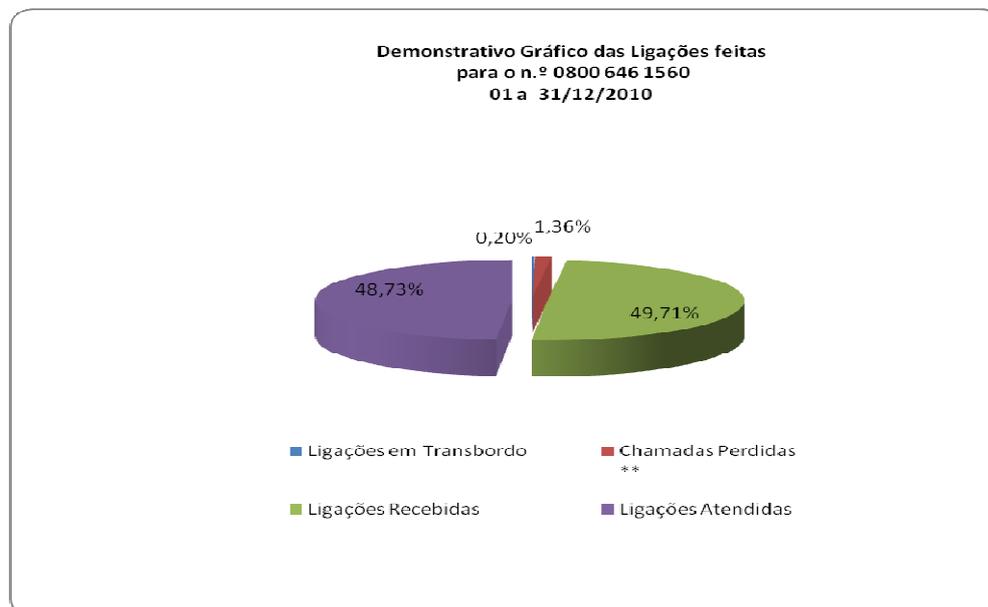
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2010	Janeiro	172.512	13.934	141.703	14.706
	Fevereiro	151.784	12.353	122.685	13.196
	Março	167.186	4.735	145.902	16.244
	Abril	136.264	5.532	117.076	13.068
	Maiο	136.966	3.323	115.642	9.936
	Junho	114.898	933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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

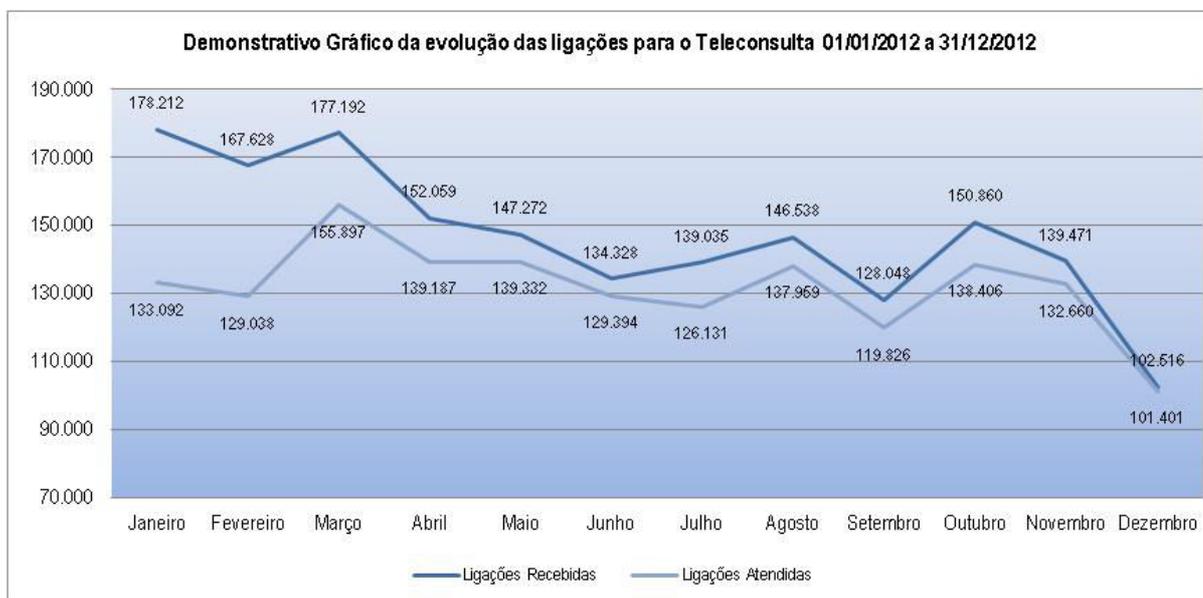
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328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

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

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

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

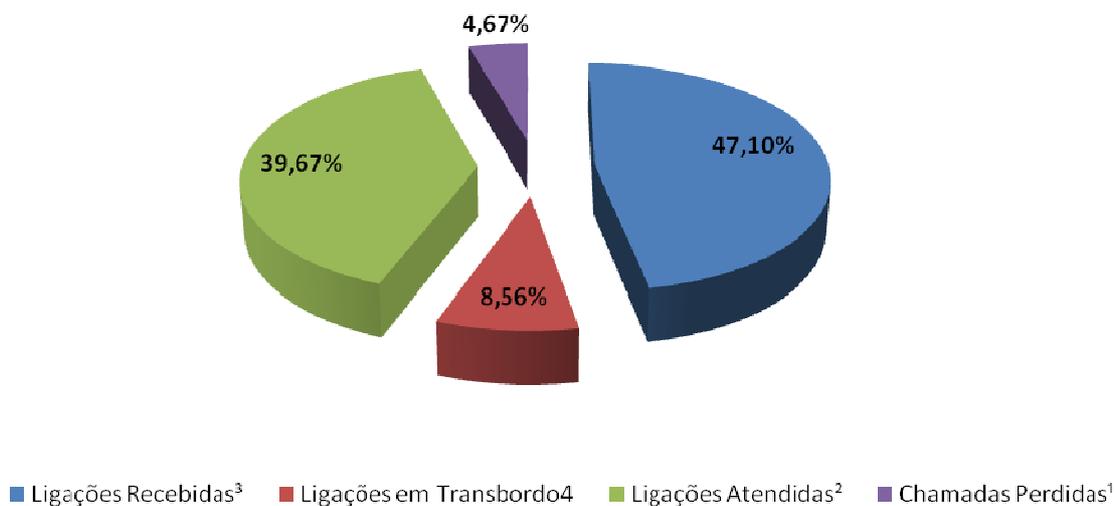
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

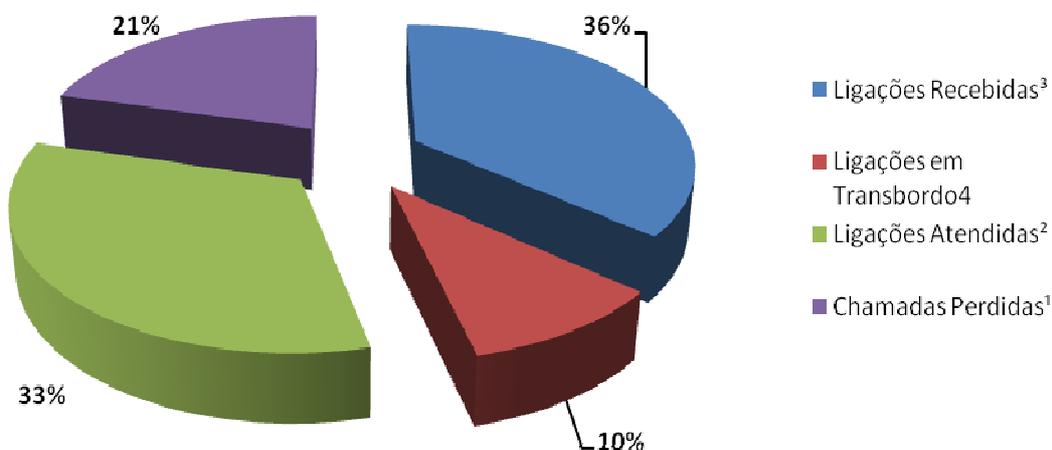


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

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

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

Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014

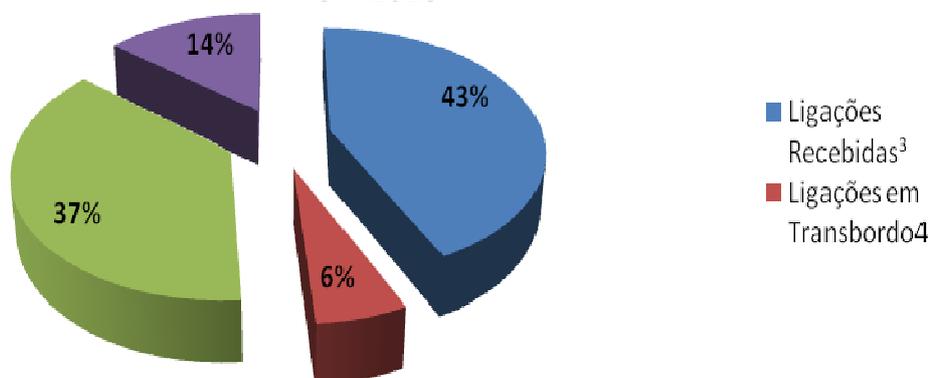


3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

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

—*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

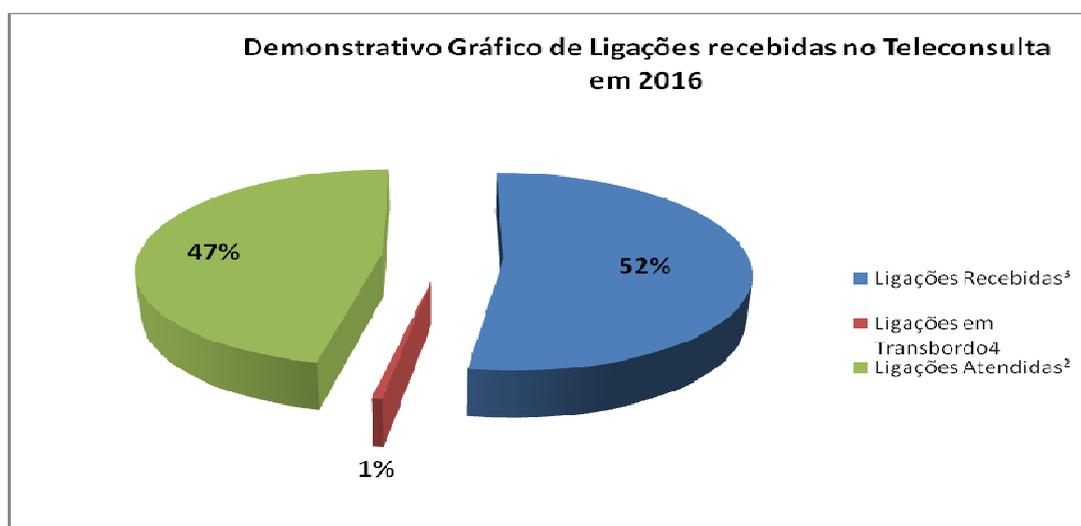
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015



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

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

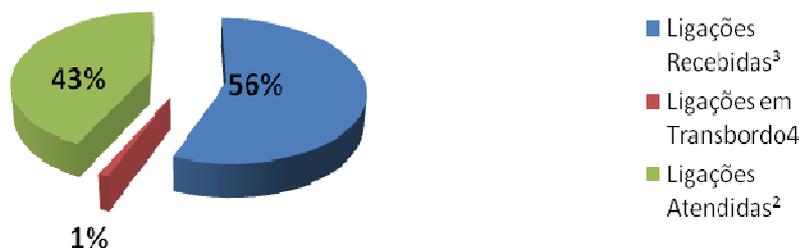
_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	Março	139.297	1.020	111.144	-
	Abril	101.448	595	82.369	-
	Maio	109.988	791	88.300	-
	Junho	93.022	604	76.844	-
	Julho	92.978	12.919	80.059	-
	Agosto	109.864	14.972	94.892	-
	Setembro	95.945	1.226	64.945	-
	Outubro	113.530	1.277	68.099	-
	Novembro	107.780	1.247	65.620	-
	Dezembro	53.258	420	45.243	-
Total		1.273.550	22.951	972.722	-

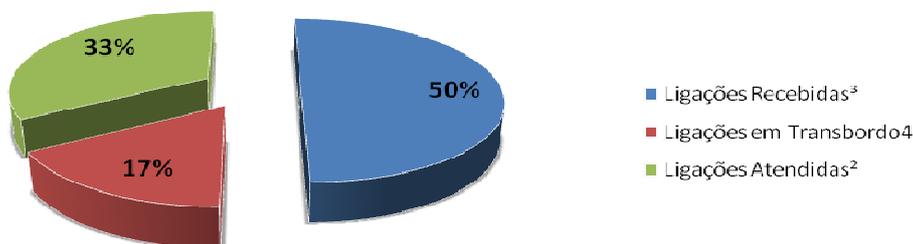
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017



3.1.33. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2018

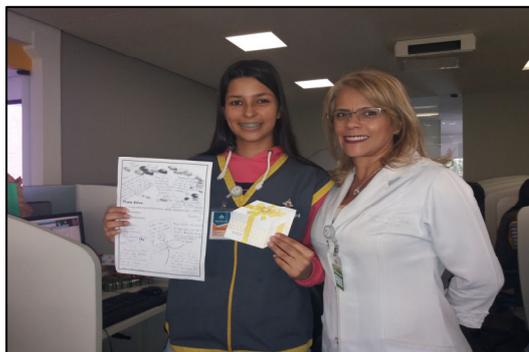
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2018	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
Total		1.273.550	22.951	972.722	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta 2018



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO / 18

- A aniversariante do mês de Janeiro/18 foi parabenizada e recebeu do Instituto um Cartão Personalizado de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Projeto excelência**, A fim de sempre oferecermos o melhor atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), é realizado frequentemente monitorias das ligações de todos os colaboradores, onde o Agente de Atendimento que segue corretamente o protocolo estabelecido em todas as monitorias realizadas dentro do período, recebe como premiação um dia de folga, os **Agentes excelência** do mês de Janeiro foram; Douglas Batista do Nascimento, Tânia Gomes dos Santos do turno matutino e Jovem Aprendiz Lorena Lima Saraiva do turno vespertino.



Douglas Batista do Nascimento



Tânia Gomes dos Santos



Domingas da Costa



Sebastianiana Neta

- No dia 1º de Janeiro/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento **Giselle Barbosa da Silva**. A responsável pela monitoria e feedback foi a enfermeira Alcione de Fátima. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 20 a 26 de dezembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de **3,43** minutos por ligação.
- No dia 02 de Janeiro/18, A Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia **04 de Janeiro, 254 vagas..**
- No dia 05 de Janeiro/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento **Elisangela Teles Delfino**. A Responsável pela monitoria foi a enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback foi a enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 21 a 27 de Dezembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de **4,43** minutos por ligação.
- No dia 06 de Janeiro/18, recebemos a equipe de reportagem da TV RECORD, eles realizaram uma matéria sobre a inclusão de portadores de deficiência no mercado de trabalho, foram acompanhados pelas colaboradoras Íris Bertoncini (ASCOM) e Deborah Costa (GRH).



- No dia 10 de Janeiro/18, foi realizanda a limpeza das janelas e luminárias.
- No dia 12 de Janeiro/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento **Beatriz Viana Ribeiro**. A responsável pela monitoria e feedback foi a enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 07 a 09 de Dezembro/17. O TMA da

Agente de Atendimento foi de **4,14** minutos por ligação.

- No dia 13 de Janeiro/18, A Usuária de ID 942759, Idarcina Clemente Mendanha, elogia o atendimento recebido do Agente de Atendimento Antônio Junior da Conceição Ribeiro, informando que todos os atendentes deveriam seguir o mesmo padrão, dando nota 10 ao atendimento recebido.
- No 24 de Janeiro/18, a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta recebeu, a visita de colaboradores do Detran Goiás. O objetivo da visita do grupo foi conhecer e se embasar em informações técnicas e relativas a mobiliários e regime de contratação dos agentes de atendimento para a reestruturação do Disque - Detran. Toda a estrutura da Central foi arquitetada para atender as necessidades ergonômicas dos colaboradores. A apoio operacional do Padrão Vapt Vupt Detran Suellen Darquy Martins de Souza afirmou que a decisão de visitar o Teleconsulta surgiu depois que a coordenação do órgão soube dos elogios que a central recebeu.



- No 25 de Janeiro/18, após o expediente de trabalho foi realizado o processo seletivo (teste de digitação) onde a CAC recebeu 198 candidatos para concorrer a uma oportunidade de emprego e cadastro reserva.



- Em 26 de Janeiro/18, para mantermos sempre um ambiente mais agradável para nossos colaboradores e visitantes, mensalmente é realizada a manutenção dos Jardins de toda a

Unidade, pela equipe da Amazon Paisagismo, empresa na qual realiza a manutenção dos jardins.



- No dia 29 de Janeiro/18, foi realizado o feedback do Agente de Atendimento **Pedro Augusto Lima Rabelo**. A responsável pela monitoria foi a enfermeira Leila Rezende e pelo feedback a enfermeira Rafaela Tristão. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 15 a 22 de Janeiro/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de **4,07** minutos por ligação.
- No dia 30 de Janeiro/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento **Weslaine Ribeiro Gomes**. 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 17 a 24 de janeiro/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de **4,42** 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 freqüentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, nos dias 05 e 12 de janeiro/18, foram tratados respectivamente os seguintes temas: “07 Objetivos para ter um 2018 fantástico” e “O que é o Projetos Teleconsulta”





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 **Janeiro/2018**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
CS Vila Santa Helena	Caritas De Oliveira	4590	Pediatra	Grade Equivocada	08 à 10 de Janeiro
CS Vila Moraes	Carolina Guimaraes Ramos Falconi Martini	21946	Clínico Geral	Motivo Pessoal	03 de Janeiro
CS Vila União	Mirela Jacomo Loyola Cruvinel	9195	Pediatra	Grade Equivocada	02 de Janeiro
CS Vila União	Mirela Jacomo Loyola Cruvinel	9195	Pediatra	Falta	03 de Janeiro
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Pessoal	04 e 05 de Janeiro (Dia 05 somente período vespertino)
CS Vila Mauá	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Ginecologista	Folga de Aniversário	08 de Janeiro
CS Parque Industrial João Braz	José Tavares De Moraes Filho	4267	Ginecologista	Consulta Médica	08 de Janeiro
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Pessoal	15 à 19 de Janeiro
Ciams Novo Horizonte	Fabio Guilherme Da Silveira Campos	3497	Ginecologista	Grade Equivocada	09 de Janeiro
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Pessoal	05, 08, 09, 11 e 12 de Janeiro (Dia 05 somente período matutino)
CAIS Chácara do Governador	Luciano Augusto Baylao	7701	Ginecologista	Folga de Aniversário	22 de Janeiro
CS Parque Anhanguera	Carolina Dias De Araújo E Silva	9955	Clínico Geral	Folga de Aniversário	25 de Janeiro

CS Norte Ferroviário	Leonildo De Freitas Negreto	3981	Clínico Geral	Falta	16 de Janeiro
CS Norte Ferroviário	James Nogueira Moraes Pimenta	10062	Pediatria	Grade Equivocada	23 de Janeiro (período vespertino)
Cais Chácara Governador	Danielle Moreno Castanho Bertolini	12596	Ginecologista	Grade Equivocada	25 e 26 de Janeiro
CS Cidade Jardim	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	Clínico Geral	Grade Equivocada	25 de Janeiro

- 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 Janeiro/18 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 Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	1	76	20	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	1	60	45	Folga Adquirida
Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	1	80	64	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Fabio Guilherme Da Silveira Campos	1	60	48	Grade Equivocada
Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Fabio Guilherme Da Silveira Campos	1	60	48	Atestado Médico
Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	1	162	146	Motivo Pessoal
Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	1	80	72	Atestado Médico
Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	1	60	45	Atestado Médico

Centro De Saúde Vila Santa Helena	Clinico Geral	Caritas De Oliveira	1	132	53	Grade Equivocada
Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Arlene Rodrigues Lyra	1	60	45	Folga de Aniversário
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	1	80	64	Atestado Médico
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Marcio Caetano Queiroz	2	72	54	Sistema Inoperante
Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Euli Jose Braga	2	60	48	Sistema Inoperante
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	2	160	120	Sistema Inoperante
Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Erwin Moreira Da Rocha	2	51	39	Sistema Inoperante
Centro De Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	3	64	48	Atestado Médico
CAIS Chácara Do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	3	80	40	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	3	54	41	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	4	80	64	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Claudio Raul Tavares	4	57	36	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	4	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Amazonia	GINECOLOGIA	Paulo Vicente Mota Ribeiro	4	60	45	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;
- Entreviu em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;

- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e a sala de situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado a reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de

antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário, com o limite de **30 equipes**, conforme preconizado no Plano de Trabalho.
- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema CallMed, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados.

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

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
JANEIRO - 2018				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	2.707	1.500	194	4.018
Centro de Saúde Criméia Leste	2.979	1.823	296	4.599
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	3.053	1.537	245	4.409
Centro de Saúde Fama	3.406	2.176	383	5.412
Centro de Saúde Vila Santa Helena	3.594	2.111	362	5.497
CIAMS Urias Magalhães	3.140	1.623	384	4.653
Centro de Saúde Marinho Lemos	3.026	1.549	177	4.307
Centro de Saúde Vila Moraes	2.695	1.788	265	4.296
Centro de Saúde Conjunto Riviera	2.331	1.553	88	3.606
Centro de Saúde Água Branca	2.222	1.545	215	3.629
CAIS Jardim Novo Mundo	4.136	2.230	615	6.224
CAIS Parque Das Amendoeiras	2.892	1.790	146	4.328
Centro de Saúde Vila Regina	59	32	31	111
Centro de Saúde Vila Boa	3.358	1.859	231	4.882

Centro de Saúde Parque Anhanguera	3.122	1.744	213	4.568
Centro de Saúde Vila Mauá	3.019	1.646	251	4.450
Centro de Saúde Vila Canaã	3.304	2.250	276	5.297
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	2.751	1.593	274	4.195
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	3.536	2.300	465	5.698
CIAMS Novo Horizonte	3.345	1.956	402	5.121
CAIS Bairro Goiá	2.657	1.394	373	3.941
Centro de Saúde Jardim Guanabara	1.705	976	70	2.531
CAIS Campinas	4.208	2.462	517	6.491
CIAMS Jardim América	3.080	1.739	437	4.745
Centro de Saúde Vila Redenção	2.507	1.544	312	3.960
CAIS Chácara Do Governador	3.380	1.733	494	5.094
Centro de Saúde Parque Amazonia	3.055	1.877	513	4.901
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.934	1.872	507	4.793
Centro de Saúde Vila União	2.988	1.669	174	4.355
CAIS Vila Nova	3.372	1.986	258	5.019
CAIS Finsocial	2.041	1.081	185	3.035
Centro de Saúde Vila Clemente	2.765	1.107	223	3.768
CAIS Jardim Curitiba	8	4	9	20
Centro de Saúde Setor Perim	2.928	1.527	189	4.226
Centro de Saúde São Francisco	1.073	467	285	1.658
Centro de Saúde Maria Dilce	2.942	1.508	273	4.321
Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	3.339	2.219	290	5.314
Maternidade Dona Iris	5.684	3.516	917	8.976
CAIS Candida De Moraes	3.705	1.903	532	5.556
Centro de Saúde Itatiaia	7	2	1	9
Centro de Saúde Criméia Oeste	1.777	1.087	84	2.698
Total	13.529	7.223	3.255	20.916

- 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 Janeiro/18 o quantitativo geral de atendimentos foi de 93.860 (noventa e três mil oitocentos e sessenta), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 35.516 (trinta e cinco mil quinhentos e dezesseis).

Dos 93.860 (noventa e três mil oitocentos e sessenta), 35.516 (trinta e cinco mil quinhentos e dezesseis) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 58.344 (cinquenta e oito mil trezentos e quarenta e quatro) 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 36.794 (trinta e seis mil setecentos e noventa e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.026 (dois mil e vinte e seis) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Dezembro/17, houve um acréscimo no quantitativo geral de 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um) para 93.860 (noventa e três mil oitocentos e sessenta) e um acréscimo no número de consultas marcadas de 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois) para 35.516 (trinta e cinco mil quinhentos e dezesseis).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Janeiro /18

Descrição	Quantidade	Total	Percentual	
Trote	11	93860	0,01	%
Somente Informação	7.770	93860	8,28	%
Consulta Marcada com Sucesso	35.516	93860	37,84	%
Consulta Não Marcada	34	93860	0,04	%
Fora da Área de Abrangência	138	93860	0,15	%
Área de PSF	1.910	93860	2,03	%
Outras Unidades	14	93860	0,01	%
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	1.022	93860	1,09	%
Não há Vaga	36.794	93860	39,20	%
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	2.026	93860	2,16	%
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	258	93860	0,27	%
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	909	93860	0,97	%
Recusa da Unidade Oferecida	1.151	93860	1,23	%
Não gosta dos Profissionais	1	93860	0,00	%
Longe da Residência	180	93860	0,19	%
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	23	93860	0,02	%
Recusa do Profissional	212	93860	0,23	%
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	3	93860	0,00	%
Prefere outro Profissional de Saúde	247	93860	0,26	%
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	592	93860	0,63	%
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	75	93860	0,08	%
Cancelamento de Consulta	3.055	93860	3,25	%

Outros	12	93860	0,01	%
Falta Dados Cadastrais	386	93860	0,41	%
Ligação Interrompida pelo Usuário	1.228	93860	1,31	%
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	143	93860	0,15	%
Não há Vaga (RETORNO)	150	93860	0,16	%

- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).
- Nesse período 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois) atendimentos foram qualificados, destes, 19.021 (dezenove mil e vinte e um) usuários foram atendidos, porém 5.918 (cinco mil novecentos e dezoito) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Dezembro/17, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 18.071 (dezoito mil e setenta e um) para 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois) e um acréscimo, também, no número de usuários atendidos de 10.542 (dez mil quinhentos e quarenta e dois) para 19.021 (dezenove mil e vinte e um) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 3.031 (três mil e trinta e um) para 5.918 (cinco mil novecentos e dezoito).

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 Janeiro/18, pode-se observar que das consultas agendadas, 17,97% (dezessete vírgula noventa e sete por cento) referiram ser portadores de

diabetes, 14,83% (quatorze vírgula oitenta e três por cento) portadores de hipertensão e 67,20% (sessenta e sete vírgula vinte por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Janeiro/2018			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS BAIRRO GOIÁ	19,03%	15,86%	65,12%
CAIS Candida de Morais	18,27%	13,90%	67,83%
CAIS Chácara do Governador	14,97%	11,79%	73,24%
CAIS Finsocial	0,00%	0,00%	100,00%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	16,94%	15,68%	67,38%
CAIS Parque das Amendoeiras	19,03%	16,67%	64,31%
CAIS VILA NOVA	17,52%	13,61%	68,87%
Centro de Saúde Água Branca	21,19%	16,71%	62,10%
CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	15,26%	13,68%	71,05%
Centro de Saúde Criméia Leste	19,91%	16,74%	63,35%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17,68%	14,48%	67,84%
Centro de Saúde Fama	15,38%	12,31%	72,31%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	12,86%	10,14%	77,01%
Centro de Saúde Marinho Lemos	21,67%	17,24%	61,08%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	17,84%	14,60%	67,56%
Centro de Saúde Parque Amazonia	17,97%	15,19%	66,84%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	16,40%	12,99%	70,62%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	19,73%	16,39%	63,88%
CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM	12,16%	9,68%	78,15%
Centro de Saúde Vila Boa	18,33%	14,89%	66,78%
Centro de Saúde Vila Canaã	18,82%	16,33%	64,85%
Centro de Saúde Vila Mauá	19,22%	16,31%	64,47%
Centro de Saúde Vila Moraes	19,15%	16,64%	64,21%
Centro de Saúde Vila Redenção	20,53%	16,91%	62,56%

Centro de Saúde Vila União	16,89%	14,75%	68,36%
CIAMS Novo Horizonte	13,33%	11,32%	75,35%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	19,06%	15,42%	65,52%
CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	18,03%	13,38%	68,59%
Total	17,97%	14,83%	67,20%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Janeiro/18 38.829 (trinta e oito mil oitocentas e vinte e nove) vagas foram disponibilizadas, sendo que 33.243 (trinta e três mil duzentos e quarenta e três) foram marcadas, 3.279 (três mil duzentos e setenta e nove) foram canceladas e ficaram disponíveis, 2.307 (duas mil oitocentos e trinta e seis) conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.271	554	510	39	5	499	475	17	7	1.218	851	125	242
CAIS Candida de Moraes	1.455	1.009	695	314	0	15	15	0	0	431	371	25	35
CAIS Chácara do Governador	751	346	305	40	1	405	375	22	8	0	0	0	0
CAIS Finsocial	483	197	1	196	0	286	248	14	24	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.638	634	629	0	5	522	455	59	8	482	417	27	38
CAIS Parque das Amendoeiras	989	399	366	32	1	105	105	0	0	485	292	16	177
CAIS Vila Nova	1.366	692	674	12	6	348	344	0	4	326	277	24	25
Centro de Saúde Água Branca	1.395	709	657	41	11	128	128	0	0	558	345	54	159
Centro de Saúde Conjunto Riviera	290	118	118	0	0	0	0	0	0	172	80	0	92
Centro de Saúde Criméia Leste	803	427	387	34	6	134	128	0	6	242	188	12	42
Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	1.515	906	802	100	4	267	258	1	8	342	316	0	26
Centro de Saúde Fama	661	208	207	0	1	453	416	34	3	0	0	0	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.270	622	577	44	1	445	410	27	8	203	177	12	14
Centro de Saúde Jardim Guanabara	141	18	0	18	0	0	0	0	0	123	12	0	111

Centro de Saúde Maria Dilce	302	0	0	0	0	302	215	74	13	0	0	0	0
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.011	98	98	0	0	463	445	15	3	450	328	74	48
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.545	611	519	86	6	488	434	12	42	446	321	15	110
Centro de Saúde Parque Amazonia	2.465	1.473	1.294	165	14	486	430	52	4	506	457	17	32
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.633	524	404	112	8	237	230	4	3	872	513	65	294
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.137	703	682	16	5	106	84	22	0	328	247	66	15
Centro de Saúde Setor Perim	1.435	686	655	24	7	321	312	0	9	428	384	0	44
Centro de Saúde Vila Boa	1.494	367	350	12	5	501	476	22	3	626	440	27	159
Centro de Saúde Vila Canaã	1.196	758	721	30	7	211	190	12	9	227	192	15	20
Centro de Saúde Vila Clemente	495	0	0	0	0	495	456	17	22	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.921	1.129	1.081	38	10	472	423	46	3	320	272	24	24
Centro de Saúde Vila Moraes	932	706	696	4	6	101	85	14	2	125	110	12	3
Centro de Saúde Vila Redenção	431	236	217	16	3	103	100	0	3	92	82	0	10
Centro de Saúde Vila Santa Helena	443	0	0	0	0	215	213	0	2	228	81	147	0
Centro de Saúde Vila União	1.621	553	543	9	1	536	492	33	11	532	342	23	167
Ciams Novo Horizonte	1.537	805	593	203	9	417	344	66	7	315	278	18	19
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.792	1.964	1.784	160	20	663	638	20	5	165	141	24	0
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	1.411	785	669	105	11	350	345	1	4	276	226	23	27
Total Geral	38.829	18.237	16.234	1.850	153	10.074	9.269	584	221	10.518	7.740	845	1.933

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Dezembro/17, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 31.322 (trinta e um mil trezentas e vinte e duas) para 38.829 (trinta e oito mil oitocentas e vinte e nove) e também um acréscimo no número de consultas marcadas de 26.702 (vinte e seis mil setecentos e duas) para 33.243 (trinta e três mil duzentos e quarenta e três) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 3.402 (três mil quatrocentos e duas)

para 3.279 (três mil duzentos e setenta e nove) e um decréscimo no número de disponível de 2.836 (duas mil oitocentos e trinta e seis) para 2.307 (dois mil trezentos e sete).

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

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro	19.524	16.606	2.705	213	19.311	85,05%	98,91%
Dezembro	16.064	13.878	1.786	400	15.664	86,39%	97,51%	
Janeiro	785	669	105	11	774	85,22%	98,60%	
Total	36.373	31.153	4.596	624	35.749	85,65%	98,28%	

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro	9.180	7.949	962	269	8.911	86,59%	97,07%
Dezembro	7.097	5.877	910	310	6.787	82,81%	95,63%	
Janeiro	350	345	1	4	346	98,57%	98,86%	
Total	16.627	14.171	1.873	583	16.044	85,23%	96,49%	

Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro	10.078	6.971	1.104	2.003	8.075	69,17%	80,13%
Dezembro	8.161	5.329	706	2.126	6.035	65,30%	73,95%	
Janeiro	276	226	23	27	249	81,88%	90,22%	
Total	18.515	12.526	1.833	4.156	14.359	67,65%	77,55%	

Total Geral	71.515	57.850	8.302	5.363	66.152	80,89%	92,50%
--------------------	---------------	---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Janeiro/18 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 367 (trezentos e sessenta e sete) os Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os Bairros que se destacaram em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Janeiro/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.100), Jardim América (1.229), Parque Amazônia (1.163), Jardim Balneário Meia Ponte (1.115) e Jardim Nova Esperança (1.011).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	6
2	Albino Boa Ventura	61
3	Alphaville Residencial	2
4	Aruanã Parque	4
5	Bairro Água Branca	254
6	Bairro Alto da Glória	37
7	Bairro Anhanguera	77
8	Bairro Capuava	400
9	Bairro da Serrinha	53
10	Bairro dos Aeroviários	139
11	Bairro Feliz	51
12	Bairro Industrial Mooca	42
13	Bairro Ipiranga	2
14	Bairro Jardim das Esmeraldas	110
15	Bairro Jardim Diamantina	88
16	Bairro Nossa Senhora de Fátima	81
17	Bairro Nova Suíça	59
18	Bairro Res Funcionários Públicos	26
19	Bairro Rodoviário	91
20	Bairro Santa Genoveva	239
21	Bairro Santa Rita	260
22	Bairro Santo Hilário	79
23	Bairro Santo Hilário - Complemento	7
24	Bairro Santo Hilário II	6
25	Bairro São Carlos	27
26	Bairro São Domingos	1
27	Bairro São Francisco	1
28	Capuava Residencial Prive	4
29	Carolina Parque Extensão	108
30	Celina Park	50
31	Chacara Alto da Glória	5
32	Chácara Botafogo	4
33	Chacara Buriti	1
34	Chacara de Recreio São Joaquim	53

35	Chácara do Governador	168
36	Chacara Elísio Campos	1
37	Chacara Maria Dilce	1
38	Chacara Maringá	1
39	Chacara Nossa Senhora da Piedade	4
40	Chacara Samambaia	19
41	Chacara Santa Bárbara	1
42	Chacara Solange Parque	2
43	Cidade Jardim	690
44	Condominio Amin Camargo	3
45	Condomínio Ananguera	54
46	Condomínio Cidade Universitária	5
47	Condomínio das Esmeraldas	1
48	Condominio Parque dos Cisnes	2
49	Conjunto Ananguera	10
50	Conjunto Aruanã I	44
51	Conjunto Aruanã II	34
52	Conjunto Caiçara	59
53	Conjunto Castelo Branco	71
54	Conjunto Fabiana	36
55	Conjunto Guadalajara	16
56	Conjunto Morada Nova	30
57	Conjunto Primavera	8
58	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	73
59	Conjunto Residencial Padre Pelagio	5
60	Conjunto Residencial Palmares	1
61	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	7
62	Conjunto Residencial Rodoviário	21
63	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	8
64	Conjunto Riviera	155
65	Conjunto Vila Isabel	2
66	Economisa Caiçara	1
67	Esplanada do Anicuns	46
68	Façallville	444
69	Fonte das Águas	23
70	Goiânia 2	87
71	Granja Cruzeiro do Sul	79
72	Irisville I	1
73	Jardim Atlântico	178
74	Jardim América	1.229
75	Jardim Ana Lúcia	149

76	Jardim Atenas	3
77	Jardim Balneário Meia Ponte	1.015
78	Jardim Bela Vista	175
79	Jardim Belvedere	5
80	Jardim Bonanza	33
81	Jardim Brasil	136
82	Jardim Conquista	2
83	Jardim da Luz	96
84	Jardim das Aroeiras	26
85	JARDIM DO CERRADO 2	13
86	JARDIM DO CERRADO 3	6
87	JARDIM DO CERRADO 6	26
88	JARDIM DO CERRADO 7	46
89	Jardim Dom Fernando II	2
90	Jardim Europa	703
91	Jardim Fonte Nova	8
92	Jardim Goiás	215
93	Jardim Guanabara	31
94	Jardim Guanabara II	4
95	Jardim Guanabara IV	20
96	Jardim Ipê	20
97	Jardim Itaipu	1
98	Jardim Lageado	6
99	Jardim Leblon	4
100	Jardim Leblon II	3
101	Jardim Madri	2
102	Jardim Moema	2
103	Jardim Nova Esperança	1.011
104	Jardim Novo Mundo	2.100
105	Jardim Novo Mundo II	25
106	Jardim Paris	3
107	Jardim Petrópolis	77
108	Jardim Planalto	171
109	Jardim Presidente	378
110	Jardim Presidente Extensão	1
111	Jardim Real	2
112	Jardim Santa Cecília	4
113	Jardim Santo Antônio	84
114	Jardim São José (Res São José)	2
115	Jardim Sonia Maria	19
116	Jardim Tancredo Neves	85

117	Jardim Vila Boa	411
118	Jardim Xavier	36
119	Jardins Lisboa	2
120	Jd Gramado	29
121	Jd Itaipu I	6
122	Loteamento Areião I	19
123	Loteamento Carolina Parque	231
124	Loteamento Morada dos Sonhos	3
125	Loteamento Portal do Sol I	3
126	Loteamento Portal do Sol II	2
127	Loteamento Solange Park - Complemento	4
128	Loteamento Tropical Verde	59
129	Loteamento Tropical Ville	2
130	Loteamento Tupinambas dos Reis	4
131	Loteamento Village Veneza	12
132	Madre Germana II	17
133	Mansões Goiânia	26
134	Nova Vila	105
135	OUTROS MUNICÍPIOS	7
136	Panorama Park	32
137	Park Lozandes	1
138	Parque Acalanto	29
139	Parque Amazônia	1.163
140	Parque Anhanguera	187
141	Parque Anhanguera II	441
142	Parque Balneário	16
143	Parque das Amendoeiras	1
144	Parque das Flores Complemento	2
145	Parque das Laranjeiras	61
146	Parque das Nações	52
147	Parque das Paneiras	4
148	Parque das Paneiras II Etapa	4
149	Parque das Paneiras IV Etapa	1
150	Parque Industrial de Goiânia	115
151	Parque Industrial João Braz	903
152	Parque Industrial João Braz II	7
153	Parque Maracanã	1
154	Parque Oeste Industrial	212
155	Parque Paraiso	37
156	Parque Santa Cruz	352
157	Parque Santa Rita	3

158	Privê Atlântico	5
159	Recanto do Bosque	4
160	Recreio Panorama	2
161	Res Beatriz Nascimento	41
162	Res Bertim Belchior	70
163	Res Gardênia	28
164	Res Village Santa Rita V	1
165	Res Village Santa Rita VII	6
166	Res. Buena Vista	2
167	Res. Morumbi	12
168	Res. Vale das Brisas	1
169	Residencial Costa Paranhos	3
170	Residencial Dom Rafael	6
171	Residencial Eldorado	84
172	Residencial Kátia	36
173	Residencial Manhattan	2
174	Residencial Aldeia do Vale	4
175	Residencial Alphaville Flamboyant	1
176	Residencial Ana Clara	1
177	Residencial Aquarius	16
178	Residencial Aruanã	6
179	Residencial Balneário	14
180	Residencial Brisas da Mata	33
181	Residencial Campus Dourados	44
182	Residencial Canadá	97
183	Residencial Carla Cristina	21
184	Residencial Centerville	1
185	Residencial Cid Verde	3
186	Residencial das Acácias	25
187	Residencial Della Pena	1
188	Residencial dos Ipê	1
189	Residencial Eli Forte	1
190	Residencial Elza Fronza	7
191	Residencial Flamingo	16
192	Residencial Goiânia Viva	72
193	Residencial Granville	2
194	Residencial Guarema	15
195	Residencial Havai	8
196	Residencial Hugo Moraes	46
197	Residencial Humaita	9
198	Residencial Itália	20

199	Residencial Itamaraca	129
200	Residencial Jardins Florença	4
201	Residencial José Viandeli	2
202	Residencial Licardino Ney	45
203	Residencial London Park	16
204	Residencial Luana Park - Continuação	1
205	Residencial Moinho dos Ventos	105
206	Residencial Monte Carlo	66
207	Residencial Monte Verde	2
208	Residencial Noroeste	1
209	Residencial Novo Mundo Extensão	3
210	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	5
211	Residencial Park Solar	32
212	Residencial Parque das Flores	123
213	Residencial Parque Flamboyant	93
214	Residencial Paulo Estrela	19
215	Residencial Petrópolis	27
216	Residencial Porto Seguro	5
217	Residencial Português	5
218	Residencial Privê Itanhangá	24
219	Residencial Real Conquista	11
220	Residencial Recreio Panorama	4
221	Residencial Rio Verde	2
222	Residencial São Leopoldo	1
223	Residencial São Leopoldo - Complemento	1
224	Residencial Serra Azul	152
225	Residencial Sevilha	3
226	Residencial Solar Vile	195
227	Residencial Sonho Verde	18
228	Residencial Sonho Verde Complemento	7
229	Residencial Talism	32
230	Residencial Tempo Novo	4
231	Residencial Vale dos Sonhos	1
232	Residencial Village Santa Rita III	1
233	Residencial Village Santa Rita IV	1
234	Setor Aeroporto	117
235	Setor Areião II	1
236	Setor Barra da Tijuca	25
237	Setor Bela Vista	122
238	Setor Bueno	229
239	Setor Campinas	337

240	Setor Candida de Morais	193
241	Setor Caravelas	1
242	Setor Central	547
243	Setor Centro Oeste	272
244	Setor Coimbra	190
245	Setor Criméia Leste	339
246	Setor dos Afonsos	2
247	Setor dos Funcionários	153
248	Setor Empresarial	6
249	Setor Estrela Dalva	2
250	Setor Garavelo B	8
251	Setor Gentil Meireles	105
252	Setor Jaó	57
253	Setor Leste Universitário	125
254	Setor Leste Vila Nova	669
255	Setor Marabá	27
256	Setor Marechal Rondon	82
257	Setor Marista	53
258	Setor Morais	77
259	Setor Negrão de Lima	403
260	Setor Noroeste	9
261	Setor Norte Ferroviário	231
262	Setor Norte Ferroviário II	40
263	Setor Oeste	70
264	Setor Pedro Ludovico	975
265	Setor Perim	280
266	Setor Perim Continuação	6
267	Setor Progresso	215
268	Setor Recanto das Minas Gerais	98
269	Setor Rio Formoso	257
270	Setor Santos Dumont	131
271	Setor São José	453
272	Setor Sevene	40
273	Setor Sol Nascente	14
274	Setor Sudoeste	548
275	Setor Sul	117
276	Setor Três Marias	44
277	Setor Ulisses Guimarães	10
278	Setor União	282
279	Setor Urias Magalhães	470
280	Setor Urias Magalhães II	60

281	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	19
282	Sítio de Recreio Pindorama	4
283	Sítio Ipê	13
284	Sítio Recreio Caraíba	5
285	Sítio Recreio Mansões do Campus	35
286	Solange Park I	255
287	Solange Park II	109
288	Solange Park III	60
289	Vera Cruz I	17
290	Vera Cruz II	11
291	Vereda dos Buritis	149
292	Vila Abajá	97
293	Vila Adélia	61
294	Vila Adélia II	35
295	Vila Aguiar	13
296	Vila Alpes	93
297	Vila Alto da Glória	78
298	Vila Alvorada	112
299	Vila Americano do Brasil	22
300	Vila Anchieta	26
301	Vila Aurora	88
302	Vila Aurora Oeste	36
303	Vila Bandeirantes	132
304	Vila Bela	20
305	Vila Bethel	17
306	Vila Boa Sorte	17
307	Vila Canaã	44
308	Vila Clemente	50
309	Vila Colemar Natal e Silva	10
310	Vila Concórdia	7
311	Vila Coronel Cosme	16
312	Vila Cristina	82
313	Vila Cristina Continuação	14
314	Vila Divino Pai Eterno	5
315	Vila Fernandes	3
316	Vila Fróes	63
317	Vila Irazy	52
318	Vila Isaura	103
319	Vila Itatiaia	1
320	Vila Jacar	5
321	Vila Jaraguá	50

322	Vila Jardim Pompéia	13
323	Vila Jardim Vitória	112
324	Vila João Vaz	273
325	Vila Legionárias	43
326	Vila Luciana	45
327	Vila Lucy	62
328	Vila Maria Dilce	131
329	Vila Maria José	17
330	Vila Maria Luiza	174
331	Vila Matilde	3
332	Vila Mauá	211
333	Vila Megale	22
334	Vila Monticelli	129
335	Vila Mooca	9
336	Vila Mooca - Complemento	2
337	Vila Moraes	198
338	Vila Nova Canaã	59
339	Vila Novo Horizonte	388
340	Vila Oswaldo Rosa	15
341	Vila Paraíso	76
342	Vila Parque Santa Maria	52
343	Vila Perdiz	32
344	Vila Redenção	200
345	Vila Regina	26
346	Vila Resende	38
347	Vila Romana	71
348	Vila Rosa	117
349	Vila Santa Efigenia	8
350	Vila Santa Helena	404
351	Vila Santa Isabel	26
352	Vila Santa Rita	109
353	Vila Santa Tereza	55
354	Vila Santana	33
355	Vila Santo Afonso	20
356	Vila São Francisco	38
357	Vila São João	26
358	Vila São José	2
359	Vila São José - Complemento	5
360	Vila São José - Extensão	24
361	Vila São Paulo	70
362	Vila São Tomaz	2

363	Vila Teofilo Neto	1
364	Vila Vera Cruz	8
365	Vila Viana	90
366	Vila Viandeli	1
367	Vilage Maringá	11
	Total	33.243

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

No mês de Janeiro/18 a Agente de Atendimento Angelita Sandra dos Santos obteve o maior número no agendamento de consultas com 1.041 (mil e quarenta e uma) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Janeiro/18		
Agente		Total
1	Aira Benicio da Silva	28
2	Alexandre Yury de Oliveira	386
3	Almir Macedo de Sousa Junior	343
4	Amanda Cecilia dos Santos Araujo	232
5	Amanda Costa de Azevedo	318
6	Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	411
7	Ananda Karoline de Jesus Bueno	278
8	Andrew Batista da Assunção	115
9	Angélica Neves da Silva	1.084
10	Angelita Sandra dos Santos	1.041
11	Antônio Junior da Conceição Ribeiro	290
12	Ariany Lara de Castro Marques	350
13	Augusto Pereira Gonçalves Lopes	220
14	Beatriz Gebhardt Ribeiro Almeida	365
15	Beatriz Viana Ribeiro	486
16	Bianca Geaninny Padua Ferreira	180
17	Camila Ribeiro de Oliveira	443
18	Claudio Henrique Santos Batista	469
19	Cleuma Rodrigues Vieira	460
20	Danillo de Castro Barreto Lourenço	368
21	Danilo Armando De Lima Silva	245

22	David Amaral Feliciano	545
23	Debora Tavares de Souza	290
24	Deyse Pereira Garcia	331
25	Diego Conrado Lisboa	421
26	Domingas Generosa da Costa	256
27	Donizeth Alves Neto Junior	298
28	Douglas Batista Do Nascimento	462
29	Eduardo Alves Silva	213
30	Elisangela Teles Delfino	469
31	Eva Carine Pereira Galvao	198
32	Fatima Regina Perri	70
33	Felipe Henrique Costa	215
34	Francielly Santana Dantas	676
35	Gabriela Lemos Medeiros dos Santos	346
36	Giselle Barbosa da Silva	325
37	Glauco Pereira Lopes	266
38	Helena dos Santos Silva	332
39	Ianka Mendes Block Medeiros	337
40	Ignna Raissa da Silva Souza Leão	394
41	Isa Vitoria Di Cardoso Menezes	192
42	Isabella Patricia Galvão Barbosa	374
43	Jaqueline Borges de Moraes	516
44	Jessica Taynara Dutra Brito	348
45	Jordana Pereira da Silva	282
46	Kallew Hudson Alves Da Silva	308
47	Keila Da Silva Ramos	347
48	Lais Elizabeth Silva Santana	393
49	Lazara Fernanda Caetano	145
50	Leticia Canto Azevedo	231
51	Lorena Lima Saraiva	231
52	Lorrayne Nunes De Santana	60
53	Mara Celia Dos Santos	478
54	Maria Cristina Elias De Araujo Ferreira	297

55	Max Miller Borba Papalardo	25
56	Maysa Afonso da Silva Vaz	389
57	Mirian Ferreira Silva	263
58	Naena Fernandes Dos Santos	324
59	Naiara Mendes Braga Faria	267
60	Net Consulta	5.397
61	Pedro Augusto Lima Rabelo	303
62	Railson da Silva Santos	969
63	Regina Celestino Santana	886
64	Ronhanny Patrik Bueno de Abreu	680
65	Rozely Filomena Diniz Garcia	685
66	Sebastiana Gomes de Oliveira Neta	248
67	Sônia Aparecida Silva Queiroz	339
68	Tadeu Silva Sousa	29
69	Tania Gomes dos Santos	519
70	Tatiane Oliveira Lima	454
71	Tatiany Souza Oliveira	211
72	Thais Cristina Dos Santos Lima	173
73	Thais Silva De Paula	471
74	Thayanne Gabrielle De Santana Oliveira	154
75	Wellington de Souza Vidal	321
76	Weslaine Ribeiro Gomes	278
77	Weuley Pereira de Souza	471
78	Yashmim Maria Matos dos Santos	629
	Total	33.243

h) Relatório de Visualização de Vagas

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

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE JANEIRO / 18						
Unidade de Saúde		Prioridade				Total
		0	1	2	3	
1	CAIS Bairro Goiá	123	345	376	992	1.836

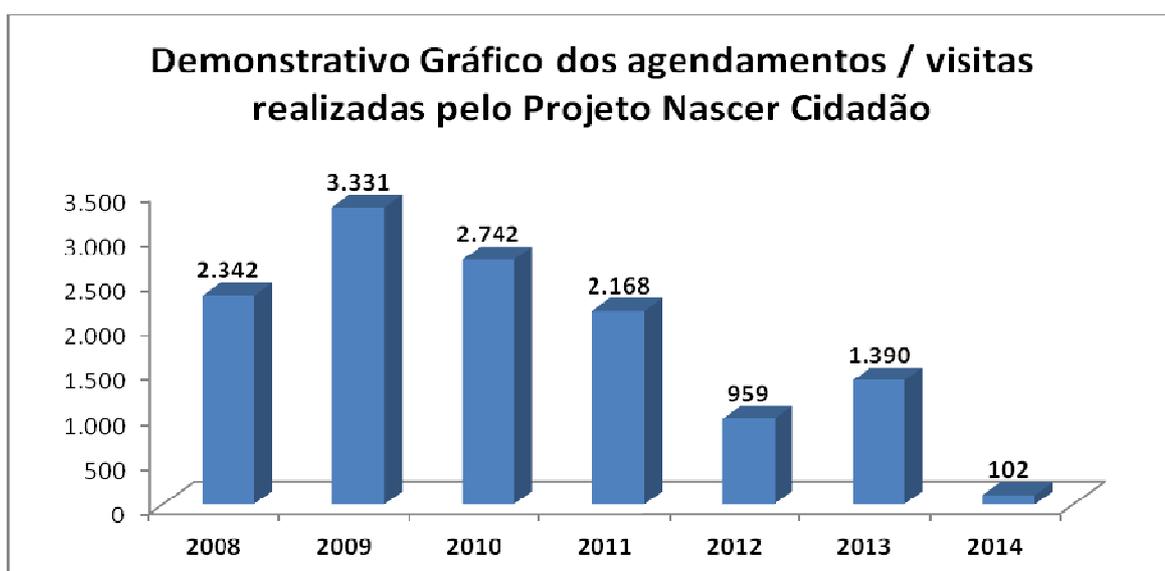
2	CAIS Candida de Morais	11	309	299	462	1.081
3	CAIS Chácara do Governador	20	160	147	353	680
4	CAIS Finsocial	3	35	57	154	249
5	CAIS Jardim Novo Mundo	31	348	343	779	1.501
6	CAIS Parque das Amendoeiras	78	131	139	415	763
7	CAIS Vila Nova	43	376	273	603	1.295
8	Centro De Saúde Água Branca	70	239	256	565	1.130
9	Centro De Saúde Conjunto Riviera	21	37	34	106	198
10	Centro de Saúde Criméia Leste	12	136	132	423	703
11	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	35	286	286	769	1.376
12	Centro de Saúde Fama	15	158	141	309	623
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	34	206	210	714	1.164
14	Centro De Saúde Jardim Guanabara	2	1	0	9	12
15	Centro de Saúde Maria Dilce	3	33	47	132	215
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	56	210	214	391	871
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	53	331	325	565	1.274
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	56	480	488	1.157	2.181
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	90	247	243	567	1.147
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	18	192	201	602	1.013
21	Centro De Saúde Setor Perim	30	320	321	680	1.351
22	Centro de Saúde Vila Boa	82	257	235	692	1.266
23	Centro de Saúde Vila Canaã	26	251	276	550	1.103
24	Centro de Saúde Vila Clemente	24	102	110	220	456
25	Centro de Saúde Vila Mauá	56	407	389	924	1.776
26	Centro de Saúde Vila Moraes	22	185	188	496	891
27	Centro De Saúde Vila Redenção	4	53	71	271	399
28	Centro De Saúde Vila Santa Helena	15	60	66	153	294
29	Centro de Saúde Vila União	87	342	319	629	1.377
30	CIAMS Novo Horizonte	30	267	228	690	1.215
31	CIAMS Setor Pedro Ludovico	106	550	532	1.375	2.563
32	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	27	237	259	717	1.240
	Total	1.283	7.291	7.205	17.464	33.243

Desta forma, no mês de Janeiro/18 foram agendadas **1.283 (mil duzentos e oitenta e três)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascir Cidadão

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

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



Projeto Alto Risco

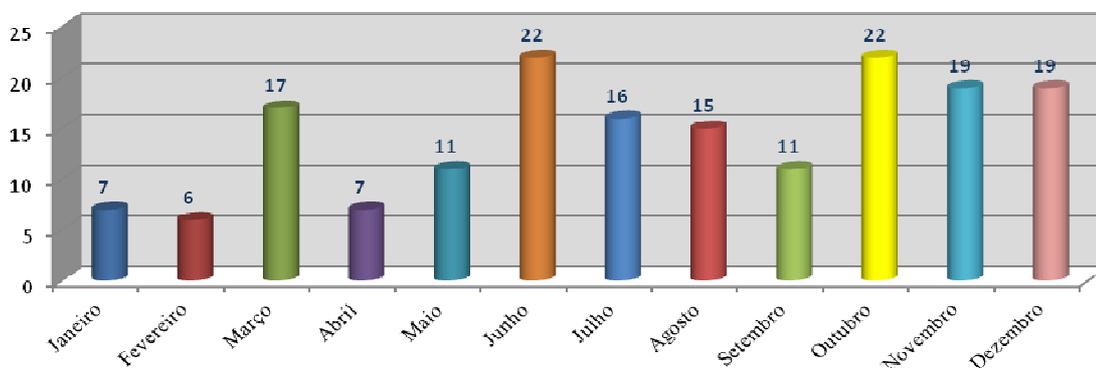
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis.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

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

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

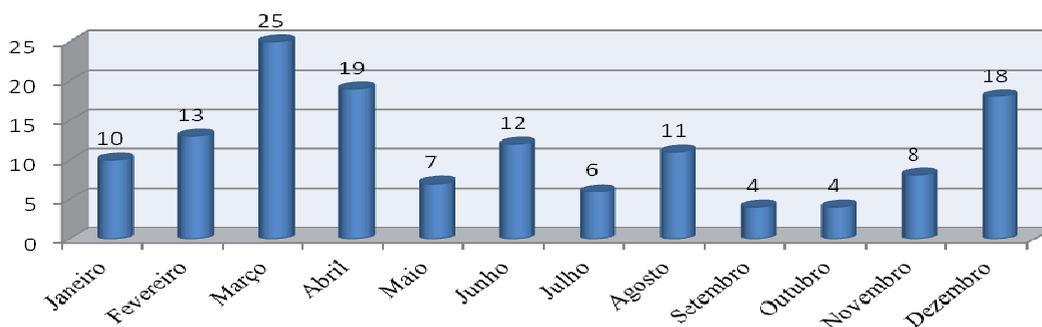
2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maio	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%
Setembro	11	6,40%
Outubro	22	12,79%
Novembro	19	11,05%
Dezembro	19	11,05%
TOTAL	172	100,00%

Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2014



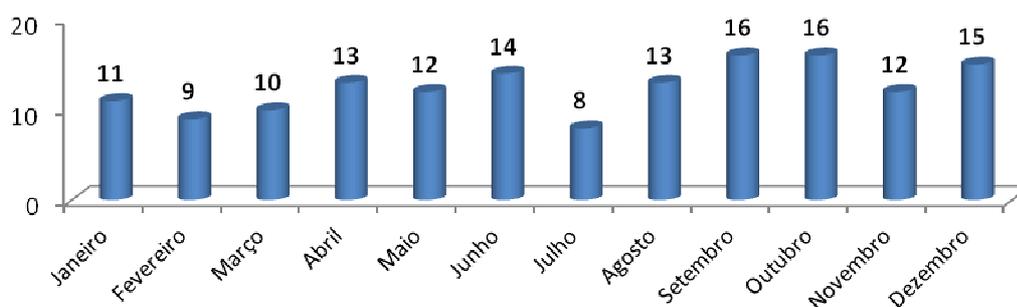
2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maio	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%

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



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

Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2016



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	6,85%
Fevereiro	14	9,59%
Março	13	8,90%
Abril	10	6,85%
Mai	14	9,59%

Junho	8	5,48%
Julho	15	10,27%
Agosto	23	15,75%
Setembro	5	3,42%
Outubro	10	6,85%
Novembro	11	7,53%
Dezembro	13	8,90%
TOTAL	146	100,00%



2018		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	14	9,59%
TOTAL	14	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 Janeiro/18 foram realizados 17 (Dezessete) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	09/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8916062 Data: 10/1/2018 – 07:00 (Angelita)
2	11/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8923803 Data: 15/1/2018 – 07:00 (Rozely)
3	11/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8923806 Data: 15/1/2018 – 07:31 (Rozely)
4	12/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8923919 Data: 17/1/2018- 07:00 (Angélica)
5	12/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8923922 Data: 17/1/2018 - 07:31 (Angélica)
6	16/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8924025 Data: 19/1/2018- 07:00 (Angelita)
7	18/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8932149 Data: 22/1/2018 - 07:31 (Angelita)
8	22/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8932333 Data: 25/01/2018 – 07:00 (Angélica)
9	23/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8941922 Data: 29/1/2018 – 08:31(Angelita)
10	23/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8941923 Data: 29/01/2018- 08:31(Angelita)

11	23/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8939827 Data: 30/1/2018 – 07:00 (Angelita)
12	23/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8939830 Data: 30/1/2018 – 07:31 (Angelita)
13	23/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8939828 Data: 30/01/2018 – 07:00 (Angelita)
14	23/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8939831 Data: 30/01/2018- 07:31 (Angelita)
15	29/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8951005 Data: 5/2/2018 -07:31(Angelita)
16	29/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8951008 Data: 5/2/2018- 08:31 (Angelita)
17	29/01	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8951006 Data: 5/2/2018 – 07:31 (Angelita)

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

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais

médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 02**), licença médica (**Anexo 03**), faltas (**Anexo 04**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 05**);

- e) A Sala de Situação realizou no mês de Janeiro/2018 do corrente ano o agendamento de **3.903 (três mil, novecentos e três)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.395 (três mil trezentos e noventa e cinco)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **508 (Quinhentos e oito)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Janeiro de 2018

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/Jan	DANIELA DA ROCHA SILVA	166771	RANKING DE ATENDIMENTO.	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta Nº: 8914358 Data: 8/1/2018 – 07:00 (Giselle Barbosa) Ranking de Atendimento
02	01/Jan	MARLENE PEREIRA PASSOS	58698	RANKING DE ATENDIMENTO.	Profissional de Saúde: TULIO CESAR MAGALHAES Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE Consulta Nº: 8904782 Data: 2/1/2018 -15:31 (Giselle Barbosa) Ranking de Atendimento
03	02/Jan	MARIANA CENI SILVA	1048998	PTE 14 ANOS RELATA AMNORREIA NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECOLOGICA.	Profissional de Saúde: CLAUDIO COELHO DE VASCONCELOS Unidade de Saúde: CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta Nº: 8917005 Data: 08/01/2018 – 07:00 (Felipe) Solicitante Enf ª: Alcione de Fatima
04	02/Jan	ILMA CRISPIM JESUS SANTOS	1213842	PTE 60 ANOS RELATA DOR EM REGIÃO PELVICA COM EXAMES PARA ENTREGAR. GINECOLOGISTA.	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8908734 Data: 04/01/2018 - 14:30 (Felipe) Solicitante Enf ª: Alcione de Fatima
05	02/Jan	FRANCISCO ARAUJO DA COSTA	1956431	PTE 82 ANOS RELATA POLIURIA E DOR EM REGIÃO PELVICA. NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA.	Profissional de Saúde: ANTONIO GOMES TELES Unidade de Saúde: CS Esplanada do Anicuns Consulta Nº: 8909778 Data: 05/01/2018 – 10:30 (Felipe) Solicitante Enf ª: Alcione de Fatima
06	02/Jan	ALINE ALVES BATISTA	957220	PTE DE 26 ANOS GESTANTE DE 8 MESES. DAR CONTINUIDADE AO PRE NATAL.	Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta Nº: 8914425 Data: 8/1/2018 - 11:30 (Francielly) Solicitante: Enf ª Rafaela Tristão
07	02/Jan	LAINA DIANA LINO DE SOUSA	1883589	PTE DE 29 ANOS GESTANTE DE 8 MESES ACOMPANHAMENTO DE PRE- NATAL.	Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 8914427 Data: 8/1/2018 – 12:3 (Francielly) Consulta Solicitada pela Unidade: Lara
08	02/Jan	KATIA ETERNA FERREIRA ALVES	1536577	PTE DE 45 ANOS SINTOMÁTICA E COM EXAMES PRECISANDO DE AVALIAÇÃO GINECOLÓGICA.	Profissional de Saúde: RUBENS SERGIO CAMARGO Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE Consulta Nº: 8904798 Data: 3/1/2018 – 07:00 (Francielly) Solicitante: Enf ª Leila Rosa

3895	31/Jan	JOAO EUDES DE LIMA	285454	PTE 50 ANOS COM ALTERAÇÃO NA PROSTATATA . CLINICO GERAL.	Profissional de Saúde: CLAUDIO T. SILVEIRA SOUSA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 8939777 Data: 2/2/2018 - 14:31 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione
3896	31/Jan	DELZUITA ALMEIDA DA SILVA	42198	PTE 76 ANOS COM REUMATISMO NECESSITA DE ENTREGAR RESULTADOS. CLINICO GERAL.	Profissional de Saúde: JULIO CESAR P. RODRIGUES Unidade de Saúde: CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta N°: 8952127 Data: 6/2/2018 - 07:31 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione
3897	31/Jan	ADYLLA LAURA QUEIROZ SILVA	127360	PTE 15 ANOS, VÁRIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO, COM EXAMES PARA ENTREGAR. CLINICO GERAL.	Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERRAZ Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM Consulta N°: 8951862 Data: 7/2/2018 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione
3898	31/Jan	RAIMUNDO RODRIGUES DE ANDRADE	285898	PTE 90 ANOS HAS SEM ACOMPANHAMENTO. CLINIC GERAL.	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila União Consulta N°: 8951139 Data: 7/2/2018 - 07:31 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione
3899	31/Jan	ELAINNE RIBEIRO DE SOUZA	1549446	PTE 33 ANOS GESTANTE DE 8 MESES, CONTINUAR PRÉ NATAL. GINECOLOGISTA.	Profissional de Saúde: DIOLINDO DOS SANTOS F. NETO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO Consulta N°: 8943677 Data: 2/2/2018 - 12:30 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione
3900	31/Jan	LEANDRO SENHORINI	88733	PTE 45 ANOS RENOVAÇÃO DE RECEITA. CLINICO GERAL.	Profissional de Saúde: DARQUE MARIA DE ARAUJO Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta N°: 8939265 Data: 1/2/2018 -14:31 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione
3901	31/Jan	APARECIDA FRANCISCA DE CUBAS	398687	PTE 54 ANOS COM HISTÓRICO DE HISTERECTOMIA APRESENTANDO COMPLICAÇÕES. GINECOLOGISTA.	Profissional de Saúde: FABIO G. DA SILVEIRA CAMPOS Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 8938463 Data: 2/2/2018 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione Consulta cancelada pela Pte
3902	31/Jan	FRACISCA MOZARINA DELMONDES *	1651613	PTE 67 ANOS, COM EXAMES PARA ENTREGAR. GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: MARCIA REGINA FREIRE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8951049 Data: 5/2/2018 - 14:30 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione
3903	31/Jan	TIAGO ALENCAR BARRETO	1969306	PTE 37 ANOS RELATA TUBERCULOSE. CLINICO GERAL.	Profissional de Saúde: DIVINA MARGARIDA FRANCO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE FAMA Consulta N°: 8945226 Data: 6/2/2018 - 14:31 (Regina) Solicitante: Enf. º : Alcione

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	3.903
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	508
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	3.395

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
01 a 05/01	11.673	5.285	45,28%
08 a 12/01	11.765	6.422	54,59%
15 a 19/01	11.765	7.582	64,45%
22 a 26/01	11.765	7.582	64,45%
29/01 a 02/02	11.765	7.311	62,14%

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 **Janeiro/18**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE JANEIRO / 2018				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1905	PÓLO DEMANDA DENGUE		-1905
CAIS VILA NOVA				
Carlos Alberto Cascão - Dia 01/01 Confraternização Universal				-12
Fabrcio Queiroz Correia - Dia 01/01 Confraternização Universal				-11
Zilmar Vidal De Oliveira - Dia 01/01 Confraternização Universal				-24
David Gonçalves De Moraes - Férias de 02/01 à 16/01				-122
Sérgio Raul Aquino E Silva - Férias 04/12/2017 a 03/01/2018				-26
Marilda De Freitas Macedo - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16

Sérgio Raul Aquino E Silva - Folga de Aniversário				-12
TOTAL	1395	1145	82,08%	-223
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Autorizado pela Coordenação redução de 17/semana para atendimento ESF				-85
Túlio César Magalhães - Férias de 08 à 27/01				-168
Carmen Olga Valdes Cabreira - Reposição 12/01				[+22]
Humberto Pereira Maia - Férias de 08 à 27/01				[+20]
TOTAL	1015	804	79,21%	-211
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Júlio César Pereira Rodrigues - Férias de 02/01 à 16/01				-186
Antônio Gomes Teles - Dia 01/01 Confraternização Universal				-20
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado				-320
Claudio Coelho De Vasconcelos - Dia 01/01 Confraternização Universal				-27
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-210
Marcus Vinicius Santos Mendes - Reposição dia 22/01				[+72]
Antônio Gomes Teles - Férias de 22/01 à 05/02				-130
TOTAL	2155	1334	61,90%	-821
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Divina Margarida Franco - Férias 19/12/2017 a 17/01/2018				-172
Janete Guimaraes Alves - Licença Médica 20/11/17 a 17/02/18				-240
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-240
TOTAL	1280	628	49,06%	-652
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Dia 01/01 Confraternização Universal e Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 06/semana, sexta-feira atendimento idosos.				-27
Lizete De Fátima Da Mata - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16
Tânia Mara Lourenço - Dia 01/01 Confraternização Universal e Autorizado pela Coordenação redução de 09/semana para atendimento ESF				-25
Emivaldo Soares Martins - Dia 01/01 Confraternização Universal e Redução de 04/semana autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF.				-19
Marcelo Fernando Ranulfo - Dia 01/01 Confraternização				-19

Universal e Autorizado pela Coordenação redução de 09/semana para atendimento ESF				
Célia Mendonça Da Silva - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-101
James Nogueira Moraes Pimenta - Reposição dia 05/01				[+33]
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos.				-60
Tânia Mara Lourenço - Férias de 02 à 16/01				-52
Emivaldo Soares Martins - Redução de 04/semama autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF.				-16
Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF				-16
Tânia Mara Lourenço - Férias de 02 à 16/01 e Autorizado pela Coordenação redução de 09/semana para atendimento ESF				-37
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semama autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF.				-24
Tânia Mara Lourenço - Autorizado pela Coordenação redução de 09/semana para atendimento ESF				-18
James Nogueira Moraes Pimenta - Motivo Pessoal 29 e 30/01				-37
TOTAL	1835	1401	76,35%	-434
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias 05 a 23/01/2018				-186
Christiane Caetano Lima Lopes - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-57
Musbah Nader Kolailat - Férias 11/12/2017 a 09/01/2018				-66
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 01/01 Programa Alto Risco.				-25
Patricia Barbosa Gonçalves - Férias de 08 à 24/01				-156
Zeuner Pinheiro De Lemos Filho - Motivo Pessoal 22 e 23/01 e Reposição dia 26/01				-18
Zeuner Pinheiro De Lemos Filho - Reposição dia 02/02				[+20]
TOTAL	1775	1287	72,51%	-488
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-10
Aracely Rosa De Oliveira - Férias de 02 à 16/01				-104
TOTAL	1260	1146	90,95%	-114
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Carolina Guimarães Ramos Falconi Martini - Dia 01/01 Confraternização Universal e Motivo Particular 02/01				-60
Aline De Almeida E Souza - Redução de 08/semana para atendimento ESF				-16

Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana a redução de 13/semana para atendimento ESF				-26
Rosaura Diniz Pimentel - Licença Médica 15/09 a 31/01/18				-220
Aline De Almeida E Souza - Férias de 15/01 à 29/01				-117
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Férias de 15/01 à 29/01				-171
TOTAL	1535	925	60,26%	-610
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockstayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-320
Jamal Yusuf - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF				-20
Cáritas De Oliveira - Folga de Aniversário dia 19/01				-17
Cáritas De Oliveira - Férias de 22/01 à 20/02				-176
TOTAL	1000	467	46,70%	-533
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Gilson Moura De Brito - Dia 01/01 Confraternização Universal e Folga de Aniversario 02/01				-26
Túlio Alves Sardinha - Dia 01/01 Confraternização Universal e Palestra dia 02/01				-27
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias 21/12/2017 a 04/01/2018				-47
Renata Machado Pinto - Preceptora da UFG				-20
Wania Marcia Rabêlo - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16
Marco Aurelio Candido De Melo - Folga Adquirida 30, 31/01 e 02/02				-42
Wania Marcia Rabêlo - Férias de 29/01 à 08/02				-52
TOTAL	1126	896	79,57%	-230
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Antônio Alessandro Paris - Férias de 03/01 à 18/01				-204
Eduardo Santana - Dia 02/01 Programa Hanseníase.				-15
Michele Roncato Franca - Férias de 02/01 à 31/01				-303
Carlos César Borges - Férias de 02/01 à 16/01				-101
João Serafim Filho - Férias de 02/01 à 16/01				-120
João Serafim Filho - Férias de 02/01 à 16/01 e Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-22
João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-16

TOTAL	1666	885	53,12%	-781
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Dia 01/01 Confraternização Universal				-18
Benedito Monteiro De Queiroz - Férias de 02/01 à 16/01				-88
José Gonçalves De Oliveira - Dia 01/01 Confraternização Universal e Redução de 10/semana para atendimento ESF				-32
Eliane Olímpio De Souza - Férias de 21/12/2017 à 09/01/2018				-83
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 01/01 Confraternização Universal e Dia 02/01 Atendimento Alto Risco.				-18
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF				-40
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 09/01 Atendimento Alto Risco.				-16
Benedito Monteiro De Queiroz - Férias de 02/01 à 16/01 e Redução de 03/semana para atendimento ESF				-26
Benedito Monteiro De Queiroz – Redução de 03/semana para atendimento ESF				-3
Benedito Monteiro De Queiroz - Licença Médica de 17/01 à 31/01				-35
TOTAL	1915	1442	75,30%	-359
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Priscilla Florencio Vaz Alves Da Silva - Férias 18/12/2017 a 16/01/2018				-120
Sarah Moreira Borja - Férias de 02/01 à 16/01				-200
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Dia 01/01 Confraternização Universal, Motivo Pessoal 03/01 e Férias 04 à 18/01.				-36
Luciano Augusto Baylão - Férias de 02/01 à 16/01				-96
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Dia 01/01 Confraternização Universal e Autorizado pelo coordenação Dr ^a Iraci redução de 04/semana para PSF.				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Férias de 04 à 18/01.				-72
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Dr ^a Iraci redução de 04/semana para PSF.				-16
Luciano Augusto Baylão - Férias de 02/01 à 16/01 e Autorizado pelo coordenação Dr ^a Iraci redução de 05/semana para PSF.				-32
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Reposição dias 25 e 26/01				[+15]
Luciano Augusto Baylão - Folga de Aniversário 22/01				-16
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Dr ^a Iraci redução de 01/semana para PSF.				-1
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Dr ^a Iraci redução de 05/semana para PSF.				-5

TOTAL	1180	581	49,24%	-599
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 08/semana vagas atendimento PSF.				-16
Edna Maria Ferreira - Reposição dia 05/01				[+11]
Leandro Matos - Férias de 09/01 a 23/01				-96
Leandro Matos - Férias de 09/01 a 23/01 e Autorizado pela Coordenação redução de 08/semana vagas atendimento PSF.				-21
TOTAL	1350	1228	90,96%	-122
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Dia 01/01 Confraternização Municipal				-14
Osmar Matias De Abreu - Licença Premio 04/12/2017 a 03/03/2018				-270
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias de 02/01 a 16/01				-156
Geovane José De Lima - Férias de 10/01 a 29/01				-152
TOTAL	860	268	31,16%	-592
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Viviane Franco Carneiro - Dia 01/01 Confraternização Universal				-35
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Férias de 02/01 a 16/01				-86
Nazir Seabra Guimaraes Filho - Férias 05/12/2017 a 03/01/2018				-18
Viviane Franco Carneiro - Motivo Particular 15, 16, 18, e 19/01				-96
Viviane Franco Carneiro - Saída da Unidade a partir do dia 22/01				-131
TOTAL	864	498	57,64%	-366
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Claudia Cassia De Almeida - Dia 01/01 Confraternização Universal				-24
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-150
Nilmar Feliciano Da Silva - Grade não gerada pela unidade				-51
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Folga dias 02 a 09/01				-180
Vinícius Montenegro Torres - Dia 01/01 Confraternização Universal e Atendimento Alto Risco dia 02/01				-14
Vinícius Montenegro Torres - Atendimento Alto Risco dia 09/01				-6
Vinícius Montenegro Torres - Atestado Médico dia 01/02				-14
TOTAL	1390	951	68,42%	-439

DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Dia 01/01 Confraternização Mundial .Autorizado pela Coordenação redução de 32/semana para atendimento ESF tempo indeterminado.				-44
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-210
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-29
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 32/semana para atendimento ESF tempo indeterminado.				-32
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-26
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Licença Médica de 29/12/2017 à 31/01/2018				-160
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Licença Médica de 29/12/2017 à 31/01/2018				-80
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Reposição dia 02/02				[+9]
TOTAL	755	183	24,24%	-572
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2910	REFORMA		-2910
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado.				-340
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-15
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-3
Augusto César Pereira Rodrigues - Atestado Médico dias 10, 11 e 12/01				-72
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-12
Mirna Mariano Leão - Férias de 08 a 17/01/18				-60
Mirna Mariano Leão - Férias de 08 a 17/01				-38
TOTAL	1730	1190	68,79%	-540
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Férias de 02/01 à 16/01				-122
Daniel De Oliveira - Férias 15/12/2017 a 13/01/2018				-45
Daniel De Oliveira - Redução de 06/semana às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-24

Carlos César Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-6
TOTAL	465	268	57,63%	-197
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Dia 01/01 Confraternização Universal				-12
Euripedes Jose De Souza - Férias 18/12/2017 a 17/01/2018				-125
Tânia Rezende Ferraz - Reposição 02,03,04/01				[+32]
João Rosa Vieira - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias 02/01 a 16/01				-165
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Férias 18/12/2017 a 01/01/2018				-13
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF				-12
Tânia Rezende Ferraz - Reposição 08 e 09/01				[+32]
Tânia Rezende Ferraz - Motivo Pessoal 15 à 17/01				-48
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF				-6
TOTAL	1715	1382	80,58%	-333
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Carmen Lúcia Nery Alves - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-15
Eros De Sousa - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-15
TOTAL	480	450	93,75%	-30
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Antônio De Melo Anes Júnior - Férias de 02/01 a 16/01				-118
Indra Gonella Fontenelle - Licença Maternidade 22/11/2017 a 22/05/2018				-180
Wandenberg Monte Negro - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16
Alfredo Puppini Farias - Férias 04/12/2017 a 02/01/2018				-25
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 01/01 Confraternização Universal				-12
Euli Jose Braga - Dia 01/01 Confraternização Universal				-12
Marcio Caetano Queiroz - Dia 01/01 Confraternização Universal				-18
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 01/01 Confraternização Universal e Dia 02/01 Alto Risco				-18
Joao Gomes Do Sacramento - Dia 01/01 Confraternização				-70

Universal e Licença de um dos vínculos de 18/12/2017 à 22/01/2018				
Nivaldo David Amaral - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 09/01 Alto Risco				-6
João Gomes Do Sacramento - Licença de um dos vínculos de 18/12/2017 à 22/01/2018				-192
Alfredo Puppini Farias – Licença Premio de 15/01 à 15/04				-135
Marcio Caetano Queiroz - Atestado Médico 25/01				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 30/01 Alto Risco e Autorizado coordenação Redução de 02 vagas mais dia 30/01 em específico.				-4
TOTAL	2680	1846	68,88%	-834
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Moraes Filho - Férias de 09 à 23/01				-84
TOTAL	1165	1081	92,79%	-84
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 01/01 Confraternização Universal				-20
Rudney Jackson Silvério - Dia 01/01 Confraternização Universal e Grupo de Tabagismo 02/01				-18
Harley Ricardo Rodrigues - Dia 01/01 Confraternização Universal				-15
Fábio Guilherme Da Silveira - Dia 01/01 Confraternização Universal				-12
Vauvenarques Fernandes - Dia 01/01 Confraternização Universal				-4
Isaura Araújo Santos Lobo - Dia 01/01 Confraternização Universal				-20
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 09/01				-32
Luigi Stefanni Griggi - Reposição dia 29/01				[+20]
TOTAL	1670	1569	93,95%	-101
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Suzete Assis De Oliveira- Férias de 03/01 a 17/01				-86
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição dia 19/01				[+5]
Paulo Rodrigues Siqueira - Palestra Hiperdia 25/01				-10
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição dia 23 e 26/01				[+9]
Juliana Cotrim Alves - Reposição dia 26/01				[+32]
TOTAL	1365	1315	96,34%	-50

CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-305
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-225
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Dr ^a Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF				-6
Maria Da Conceição Matos - Férias de 22/01 à 05/02				-174
TOTAL	2475	1765	71,31%	-710
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Dia 01/01 Confraternização Universal e Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta- feira.				-19
Dimitra Andreas Anastacio - Dia 01/01 Confraternização Universal e Motivo Pessoal 03 e 05/01.				-56
Eduardo Pereira Cruz - Férias de 02/01 a 16/01				-106
Irislene Ferreira Da Silva - Dia 01/01 Confraternização Universal e Redução de 04/semana para atendimento PSF (01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-20
Márcia Regina Freire - Dia 01/01 Confraternização Universal e Redução de 07/semana Atendimento PSF – autorizado Dr Clóvis DAP.				-34
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-220
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Dia 01/01 Confraternização Universal				-12
Arnoldo Ribeiro Hamu – Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-16
Dimitra Andreas Anastacio - Motivo Pessoal 08 à 12/01				-56
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de Grade				-36
Márcia Regina Freire - Redução de Grade				-36
Dimitra Andreas Anastacio – Motivo pessoal 15 à 19/01				-56
Dimitra Andreas Anastacio - Grade Suspensa a partir de 06/01 por tempo indeterminado.				-112
TOTAL	2075	1296	62,46%	-779
CS PARQUE ANHANGUERA				
Nadya Maciel Bomtempo - Dia 01/01 Confraternização Munidal. Motivo Pessoal 02 e 05/01				-32
Adriana Fernandes Cardoso - Férias 02/01/2018 a 16/01/2018				-180
André Ibrahim Bayeh - Dia 01/01 Confraternização Munidal e Redução de 19/semana para atendimento ESF				-30

Litemar Gualberto De Souza Junior - Dia 01/01 Confraternização Municipal e Redução de 09/semana para atendimento ESF				-18
Ivan Isaac - Dia 01/01 Confraternização Municipal				-20
Maria Suely Gomes De Azara - Dia 01/01 Confraternização Municipal.				-20
Tânia Moreira Nobrega - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-72
Carolina Dias De Araújo E Silva - Motivo Pessoal 09/01				-12
André Ibrahim Bayeh - Redução de 19/semana para atendimento ESF				-76
Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF				-18
Carolina Dias De Araújo E Silva - Folga de Aniversario				-9
Nadya Maciel Bomtempo - Férias de 26/01 à 09/02				-56
Litemar Gualberto De Souza Junior - Férias de 22/01 à 05/02				-84
TOTAL	2105	1493	70,93%	-627
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-325
Vicente José Vita - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16
Vilmar Pires De Paiva - Férias de 02/01 à 31/01				-310
Augusto César Rodrigues Da Silva - Licença Prêmio 27/10/17 a 26/01/18				-320
Fabrcia Ferreira De Moura - Férias de 02/01 à 16/01				-150
Lucio Mauro Vasconcelos - Dia 01/01 Confraternização Universal				-40
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Dia 01/01 Confraternização Universal				-35
Claudio Tavares Silveira Sousa - Dia 01/01 Confraternização Universal				-24
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dia 01/01 Confraternização Universal				-15
Divino Pereira De Miranda - Dia 01/01 Confraternização Universal				-22
Eberth Franco Vencio - Férias de 02/01 à 11/01				-62
Cláudio Raul Tavares - Férias de 02/01 à 16/01				-120
Talita Clementino Moraes E Cunha - Atestado Médico 26/01				-30
Augusto César Rodrigues Da Silva - Mudança de Função a partir de 29/01. Passara a atender Atenção Secundaria.				-80

TOTAL	3870	2321	59,97%	-1549
CIAMS JARDIM AMERICA				
TOTAL	3300	REFORMA		-3300
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Edmar Rodrigues Alves - Dia 01/01 Confraternização Universal				-20
Eduardo Araujo Canedo - Motivo Particular 02/01 à 12/01				-224
Humberto Fernandes M. Soares - Férias de 02/01 à 16/01				-150
Bernardo De Paula Neto - Férias 04/12/2017 a 02/01/2018				-25
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Dia 01/01 Confraternização Universal				-15
Rodrigo Eduardo De Brito - Dia 01/01 Confraternização Universal				-16
Izabella Neves De Araújo - Dia 01/01 Confraternização Universal				-12
Izabella Neves De Araújo - Motivo Pessoal dia 11/01				-132
Eduardo Araujo Canedo - Folga Adquirida 15 à 19/01				-112
TOTAL	2915	2209	75,78%	-706
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1645	REFORMA		-1645

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

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

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

Eventuais faltas de vagas:

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

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

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

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

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

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

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

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

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

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

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

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

- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente da sala de situação, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.
- No mês de Junho/10, foi adicionado ao demonstrativo de número de consultas agendadas, o índice de participação diária de agendamentos relacionadas ao total de consultas agendadas/mês, e o gráfico evidenciando as oscilações de agendamento.
- Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde;
- No mês de Abril/12, foi inserida a validação do Cartão SUS no sistema Callmed e realizado o acompanhamento da mudança de banco de dados. Além disso foi implantado o sistema de chamamento de médicos na tela que identifica a área da ESF, foi adicionado o chamamento de supervisão para cancelamento de consultas e implementado novo painel de chamamento com novas cores e funcionalidades.
- Ainda no mês de Abril/12 foi criado um novo módulo para o Sistema Callmed para cancelamento de consultas.
- No mês de Maio/12 foram realizadas diversas implementações no Sistema de Agendamento de Consultas, um delas associou a ligação em curso ao agendamento de consulta, de forma que a verificação é feita a cada x segundos, padronizado por banco de dados. Isto é, o Agente de Atendimento só poderá efetuar o agendamento mediante ligação em curso.
- **No mês de Julho/12** foi criado um novo painel de monitoramento de chamadas e realizadas diversas modificações estruturais que permitem um maior controle dos dados/operacionalização do sistema.

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

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

- Resumo de ligações por grupos (Chamadas, Ligações em URA, Ligações em Fila, Ligações em Atendimento e Ligações em Transbordo);
- Demonstrativo do número da PA no ligações corrente;
- Formatação do número discador para maior facilidade de visualização;
- Formatação do tempo de atendimento em hh:mm:ss para facilitar visualização;
- No mês de **Agosto/12** foi efetuada a criação do relatório de buscas de vagas sem sucesso por Unidade, para que o Agente de Atendimento marque a Unidade de Saúde solicitada pelo Usuário;
Foi criado também o relatório de atendimento por profissional e a média mensal de atendimento por dia de trabalho.

- No mês de **Agosto/14** foi criado o relatório de recusa de profissional, no qual o Agente de Atendimento identifica o profissional que o usuário desistiu do agendamento e descreve o motivo da desistência;
- Em **Julho/16** foi criado o relatório de cancelamento de vagas por Semana Epidemiológica, para atender uma demanda da Diretoria de Atenção à Saúde.

NETCONSULTAS

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

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

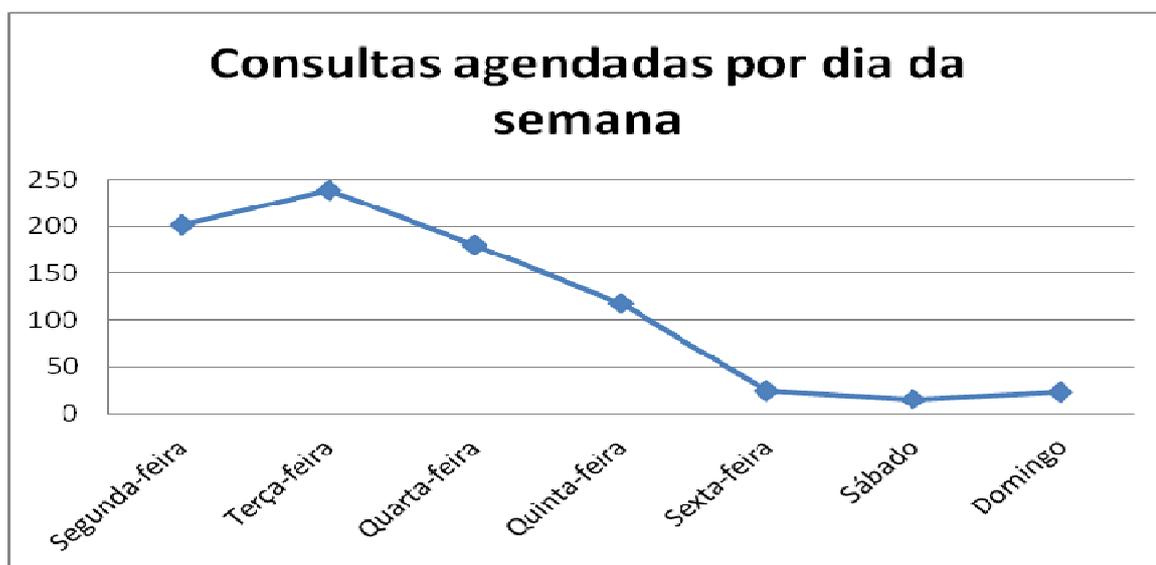
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br> Pelo aplicativo, os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

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

➤ **Evolução diária dos agendamentos no mês de Janeiro/2017**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA				
01/01/2018	201		17/01/2018	188
02/01/2018	238		18/01/2018	150
03/01/2018	180		19/01/2018	32
04/01/2018	118		20/01/2018	11
05/01/2018	25		21/01/2018	275
06/01/2018	16		22/01/2018	271

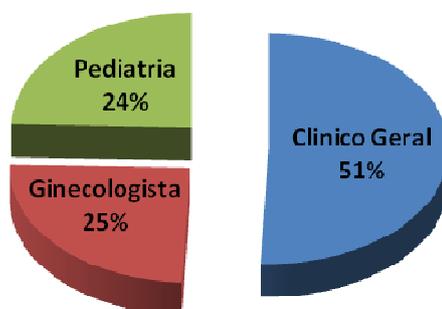
07/01/2018	24		23/01/2018	267
08/01/2018	190		24/01/2018	225
09/01/2018	220		25/01/2018	181
10/01/2018	206		26/01/2018	26
11/01/2018	140		27/01/2018	11
12/01/2018	19		28/01/2018	328
13/01/2018	11		29/01/2018	340
14/01/2018	238		30/01/2018	296
15/01/2018	275		31/01/2018	285
16/01/2018	214		Total:	5.397



➤ relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 31 de Janeiro / 18:

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.736
Ginecologia	1.336
Pediatria	1.325
TOTAL	5.397

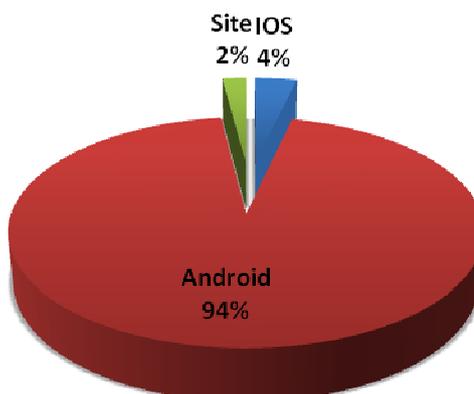
Demonstrativo Gráfico da Distribuição dos Agendamentos por Especialidade



- **Relatório consolidado do número de consultas agendadas e canceladas por tipo de sistema no período de 01 a 31 de Janeiro/18:**

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	5.096
iOS	193
Site	108
TOTAL	5.397

Demonstrativo Gráfico do Número de Agendamentos por Sistema



Visualização de Vagas

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

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

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



No período compreendido entre **01 e 31 de Janeiro/18** foi observado o agendamento de 2.571 (duas mil quinhentos e setenta e uma) consultas, o que equivale a **9,33%** (nove vírgula trinta e três por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/18 foram convertidas 3.978 (três mil novecentos e setenta 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 Janeiro de 2018		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/01/2018	Segunda-feira	181
02/01/2018	Terça-feira	208
03/01/2018	Quarta-feira	211
04/01/2018	Quinta-feira	115
05/01/2018	Sexta-feira	0
06/01/2018	Sábado	0
07/01/2018	Domingo	184
08/01/2018	Segunda-feira	152
09/01/2018	Terça-feira	157
10/01/2018	Quarta-feira	167
11/01/2018	Quinta-feira	81
12/01/2018	Sexta-feira	0
13/01/2018	Sábado	0
14/01/2018	Domingo	179
15/01/2018	Segunda-feira	163
16/01/2018	Terça-feira	172
17/01/2018	Quarta-feira	189
18/01/2018	Quinta-feira	95
19/01/2018	Sexta-feira	0
20/01/2018	Sábado	0
21/01/2018	Domingo	189
22/01/2018	Segunda-feira	217
23/01/2018	Terça-feira	175
24/01/2018	Quarta-feira	201
25/01/2018	Quinta-feira	107
26/01/2018	Sexta-feira	0
27/01/2018	Sábado	0
28/01/2018	Domingo	202
29/01/2018	Segunda-feira	195
30/01/2018	Terça-feira	215
31/01/2018	Quarta-feira	223
Total		3978

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

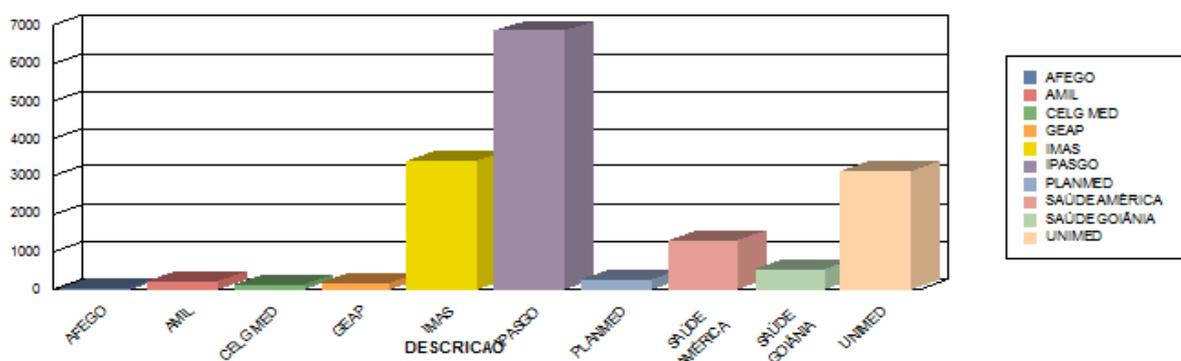
Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Janeiro/18 mais de dezesseis mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 16.129 (dezesseis mil cento e vinte e nove) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Janeiro/18.

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:

O

PLANO DE SAÚDE	Nº DE USUÁRIOS
AFEGO	55
AMIL	218
CELG MED	125
GEAP	201
IMAS	3.405
IPASGO	6.862
PLANMED	269
SAUDE AMÉRICA	1.305
SAÚDE GOIÂNIA	554
UNIMED	3.135
TOTAL	16.129



Sobras de Vagas

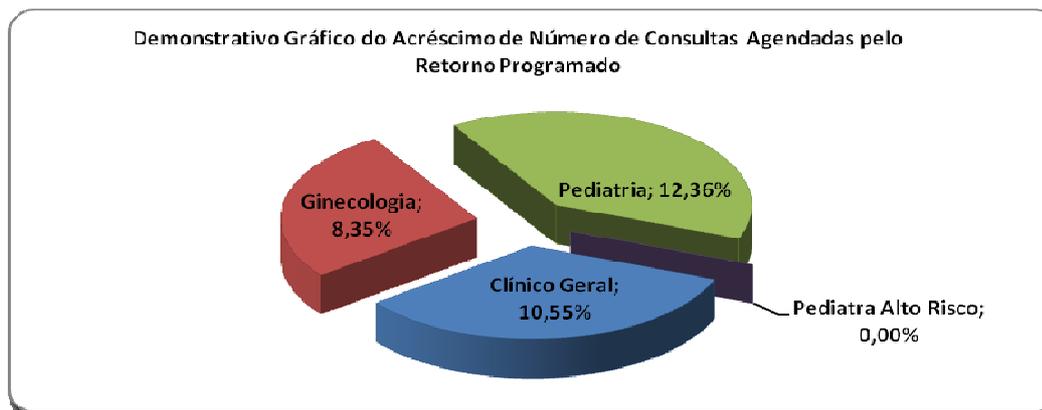
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Janeiro/2018** houve um acréscimo total de 10,33% (dez vírgula trinta e três por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	14.685	1.549	16.234	10,55%
Ginecologia	8.555	714	9.269	8,35%
Pediatria	6.876	850	7.726	12,36%
Pediatra Alto Risco	14	0	14	0,00%
Total	30.130	3.113	33.243	10,33%

- Bloqueio de usuários que residem em áreas de cobertura da Estratégia Saúde da Família – ESF;
- Foram feitas adaptações para que o Agente de Atendimento realize o cadastro de usuários que residem em áreas de cobertura da ESF e o bloqueie para futuras consultas até a devida liberação (quando não houver médico na equipe);
- Maior controle de cadastros: A cada abertura do cadastro de usuário, mesmo para consulta, o código do Agente de Atendimento que fez a operação será gravada, possibilitando ao supervisor identificar quem realizou todas as modificações em cada cadastros de usuários;
- Garantia da finalização do atendimento: Foram realizadas modificações para que o sistema permaneça travado até que o Agente de Atendimento finalize o atendimento, garantindo assim, a realização de uma qualificação adequada;

- Foi efetivado no mês de Junho/08 a conversão de vagas que serão disponibilizadas para o período de 07h00min as 10h00min da manhã, na prioridade 01, e que ainda não foram agendadas. A conversão deverá ocorrer às 13h00min para o processamento das vagas do dia seguinte. O objetivo desse planejamento é evitar que vagas da referida prioridade sejam mais bem aproveitadas evitando as possíveis perdas;

Gravação de atendimentos

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

Alertas e monitoramentos (implementação)

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

Automatização do processo de envio dos arquivos da Sala de Situação

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

Automatização do envio de relatórios de intercorrências

- Anteriormente ao término do expediente, ou um dia após, os Supervisores do Teleconsulta realizavam a montagem/envio do e-mail de intercorrências, registrando a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas e as eventuais quedas antes ou durante o atendimento;

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

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

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

Medidas tomadas

Área de Abrangência

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

Liberação de Prioridade

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

Alterações no Cadastro

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

Bloco de notas

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

Sistema Receptivo

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

Aviso de Bairros que são PSF

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

Módulo de Comunicação com a Sala de Situação

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

Disponibilização das informações das grades

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

Histórico do Atendimento

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

Cancelamento de Consulta

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

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

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

b) Tempo no atendimento:

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

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

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

1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:

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

2- Medidas tomadas pela SMS

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

3- Outras implementações

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

- **Visualização de Vagas**

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

- **Sobras de Vagas**

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

Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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

municipal de saúde de Goiânia-Go visando elevar o grau de acessibilidade dos usuários do SUS municipal.

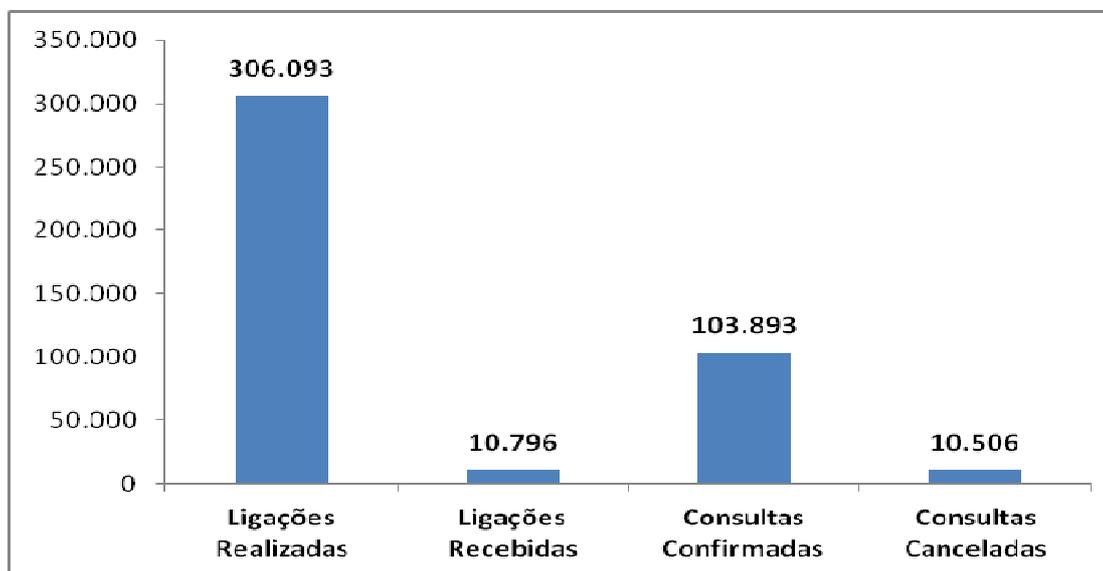
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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



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

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2015				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032

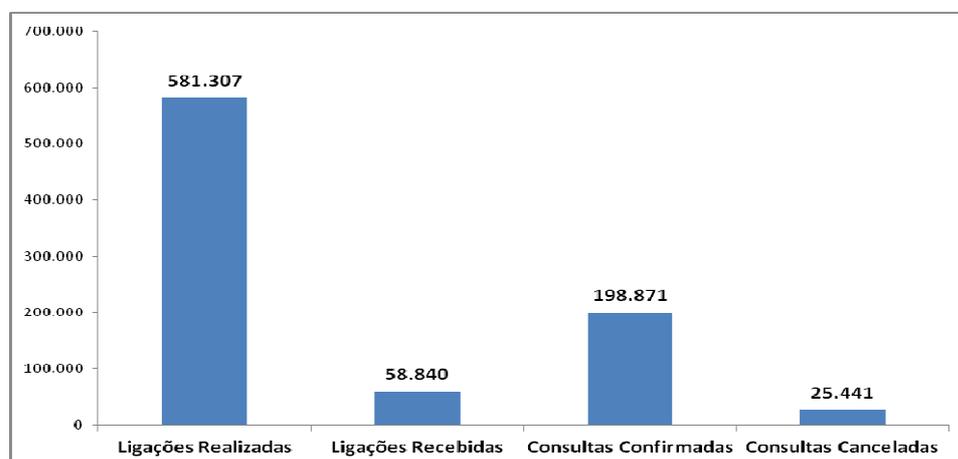
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL	306.093	10.796	103.893	10.506



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

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2016				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16	32.454	2.426	10.888	1.554
Agosto/16	59.027	4.919	19.691	2.601
Setembro/16	52.349	4.402	17.613	2.212
Outubro/16	44.992	3.469	14.633	1.748

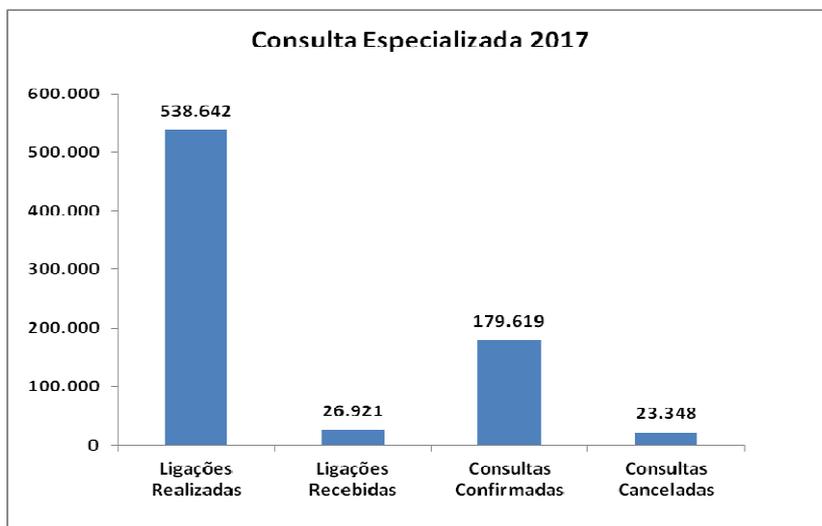
Novembro/16	49.458	3.562	16.485	1.872
Dezembro/16	44.009	3.305	14.347	1.744
TOTAL	581.307	58.840	198.871	25.441



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 26.9211 (vinte e seis mil novecentos e vinte e uma) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações realizadas resultaram em 179.619 (mil cento e setenta e nove e seiscentos e dezenove) consultas confirmadas e 23.348 (vinte e três mil trezentos e quarenta e oito) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

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

Dezembro/17	39.320	933	12.615	1.722
TOTAL	538.642	26.921	179.619	23.348



- Em 2018, a Central de Consultas Especializadas efetuou 38.989 (trinta e oito mil noventa e nove) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 1.071 (mil e setenta e uma) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 38.989 (trinta e oito mil noventa e nove) ligações realizadas resultaram em 12.478 (doze mil quatrocentos e setenta e oito) consultas confirmadas e 2.079 (duas mil e setenta e nove) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2018				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/18	38.989	1.071	12.478	2.079
TOTAL	38.989	1.071	12.478	2.079



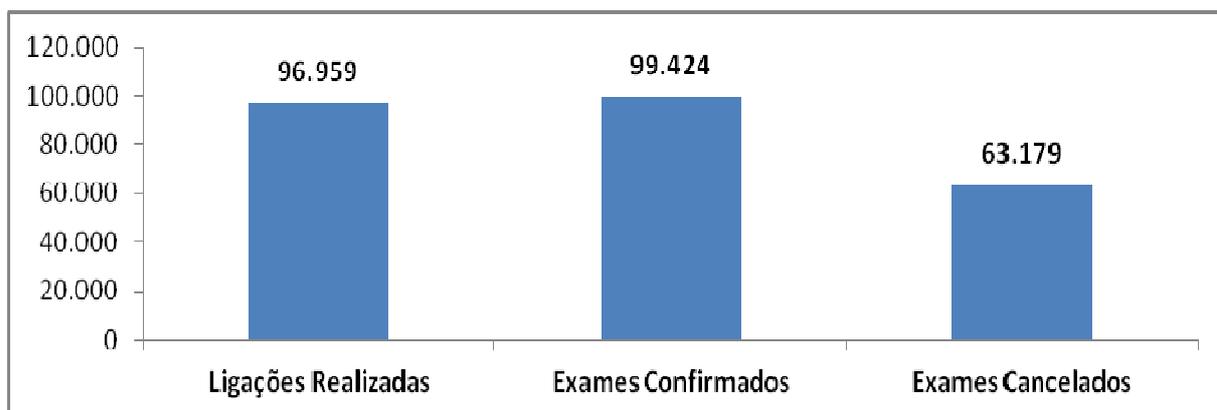
Serviço de Apoio ao Vale Exame

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

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

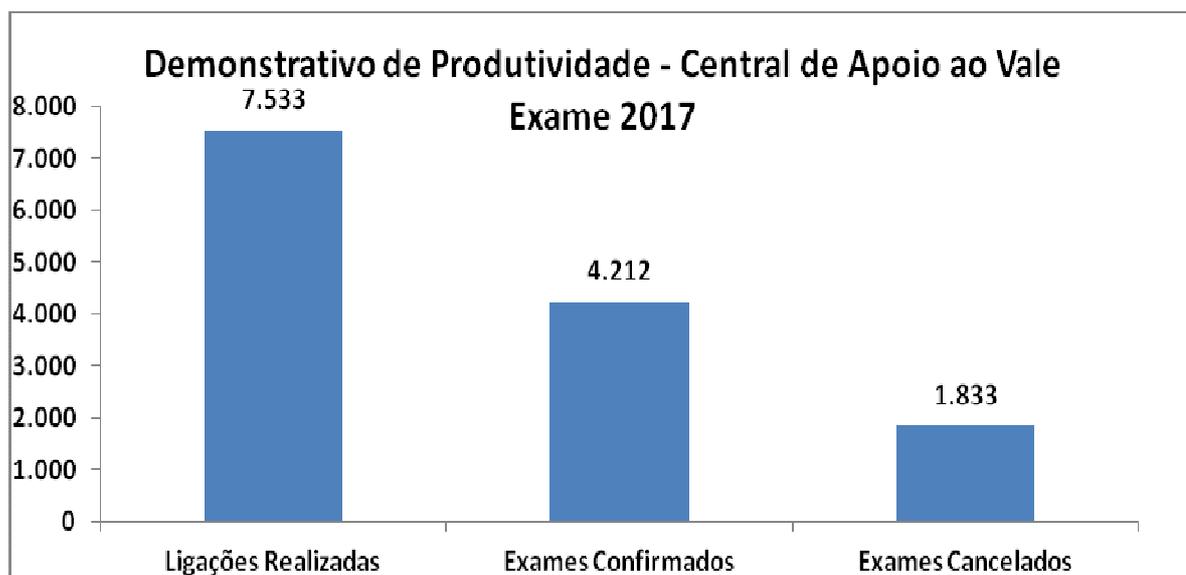
De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta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

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



- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 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.
- Em 2018 não houve demanda para este serviço.

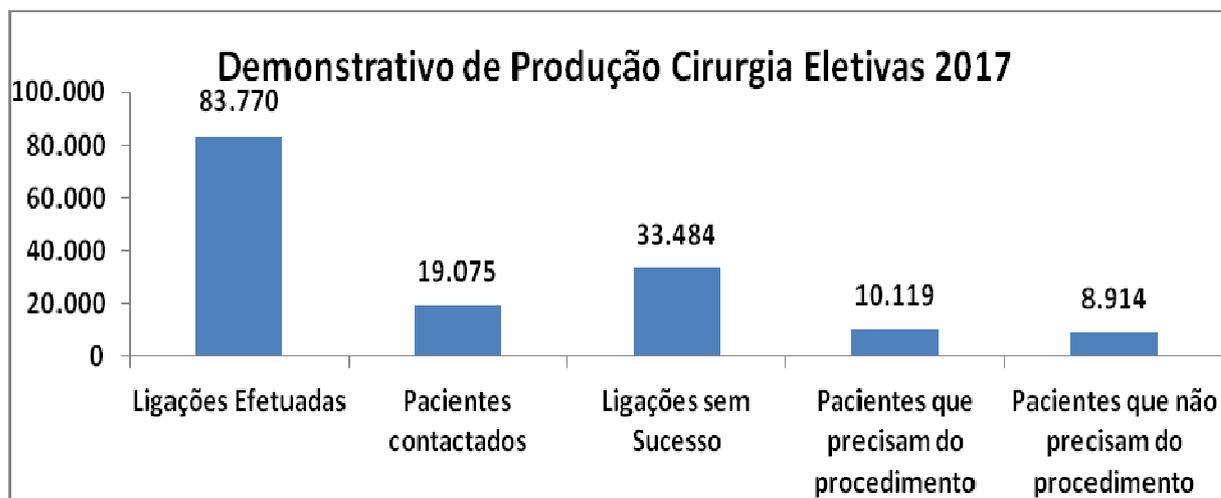
DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Janeiro/17	2.617	2.292	1.159
Fevereiro/17	337	126	89
Março/17	0	0	0
Abril/17	0	0	0
Maiio/17	1.145	287	227
Junho/17	249	127	35
Julho/17	0	0	0
Agosto/17	461	318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



- 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 **Janeiro/18** não houve demanda suficiente para a realização do serviço.

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



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 23 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE JANEIRO / 18

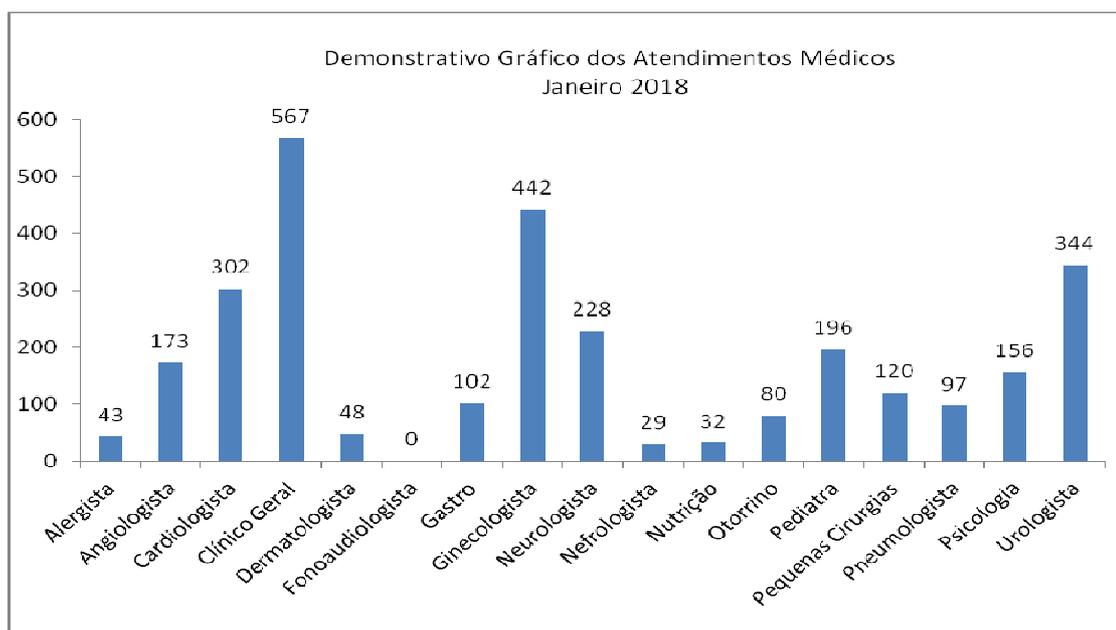
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir 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 Janeiro /18.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	43
Angiologista	173
Cardiologista	302
Clínico Geral	567
Dermatologista	48
Fonoaudiologista	0
Gastro	102
Ginecologista	442
Neurologista	228
Nefrologista	29
Nutrição	32
Otorrino	80
Pediatra	196
Pequenas Cirurgias	120
Pneumologista	97
Psicologia	156
Urologista	344
Total de Atendimentos	2.959

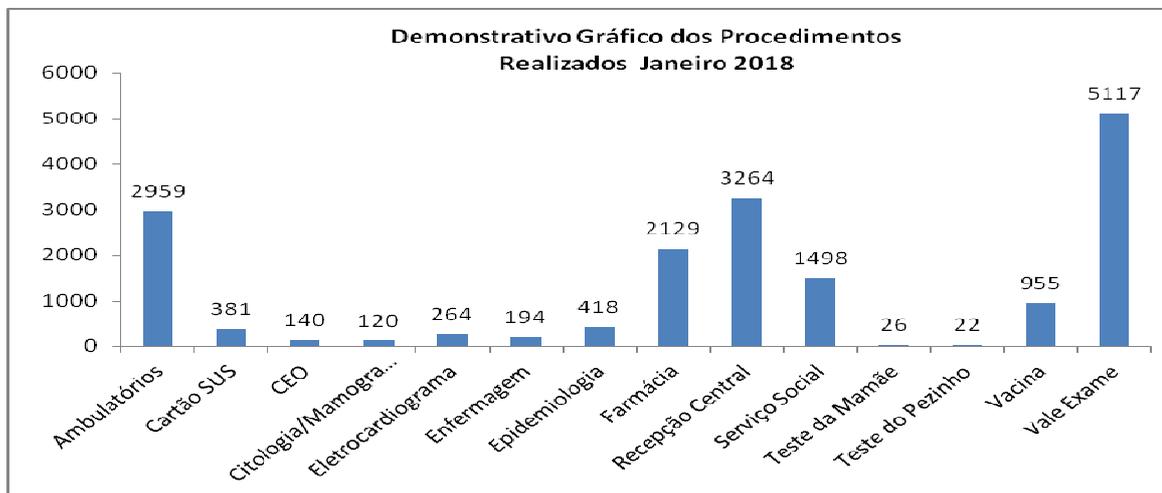
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Janeiro/2018 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.959 (dois mil novecentos e cinquenta e nove). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (567), Ginecologista (442) e Urologia (344).



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

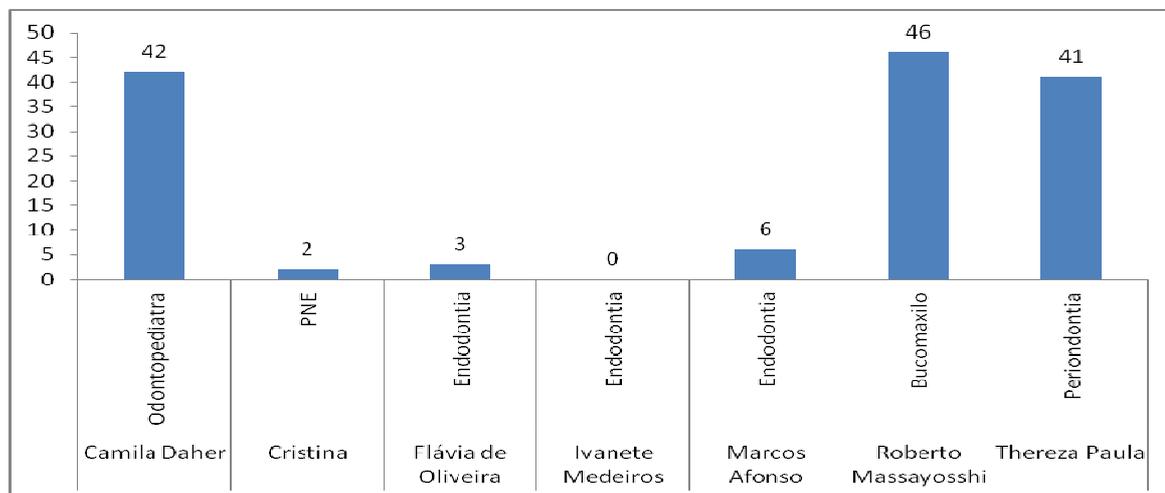
Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	3.264
Vale Exame	5.117
Farmácia	2.129
Ambulatorial	2.959
Teste Do Pezinho	22
Teste Da Mamãe	26
Enfermagem	194
Serviço Social	1498
Vacina Rotina	955
Eletrocardiograma	264
Epidemiologia	418
Ceo	140
Clinico Geral/Adulto Odonto	14
Cartão SUS	381
Citologia/Mamografia	120
Total de Atendimentos	17.487

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Janeiro/18 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 17.787 (dezesete mil quatrocentos e oitenta e sete). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (5.117) Recepção Central (3.264) e Ambulatórios (2.959).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	42
Cristina	PNE	2
Flávia de Oliveira	Endodontia	3
Ivanete Medeiros	Endodontia	0
Marcos Afonso	Endodontia	6
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	46
Thereza Paula	Periodontia	41
Total de atendimentos		140



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 140 (cento e quarenta) atendimentos realizados no mês de Janeiro/18, as especialidades mais procuradas foram a de Bucomaxilo (46), Odontopediatria (42), Periondontia (41), Endodontia (18).

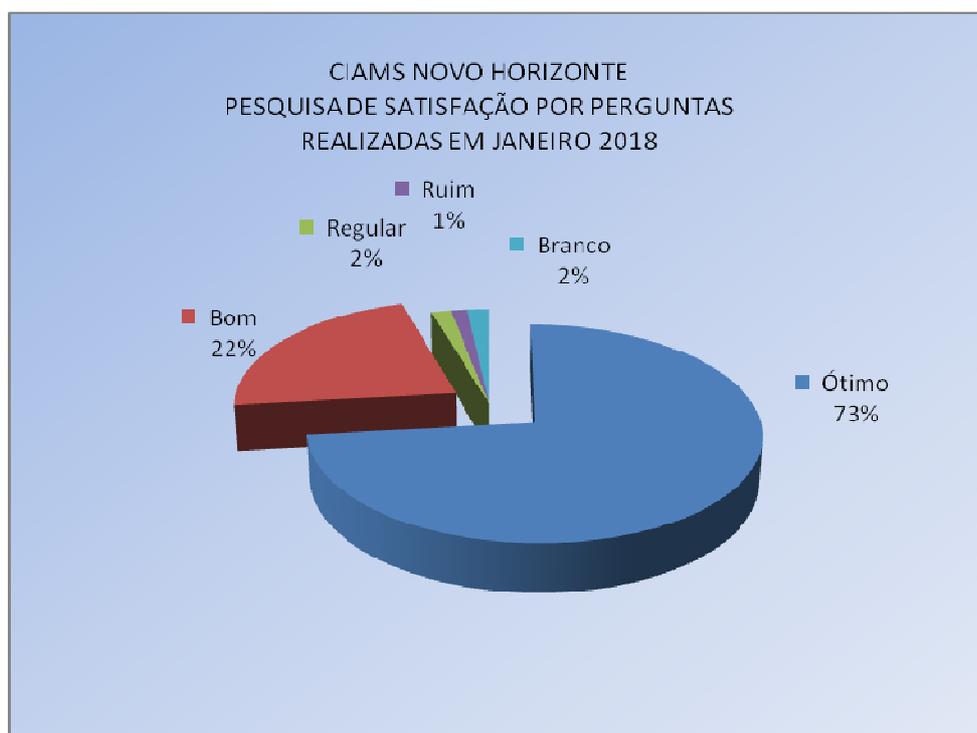
Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	60
Clayton	Clínico Geral	14
Total de Atendimentos		74

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 Janeiro /18.

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?	155	44	7	3	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	158	47	1	3	2
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	163	37	1	2	6
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	149	49	2	4	5
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	140	55	5	2	7
RESPONDENTES		209				



ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

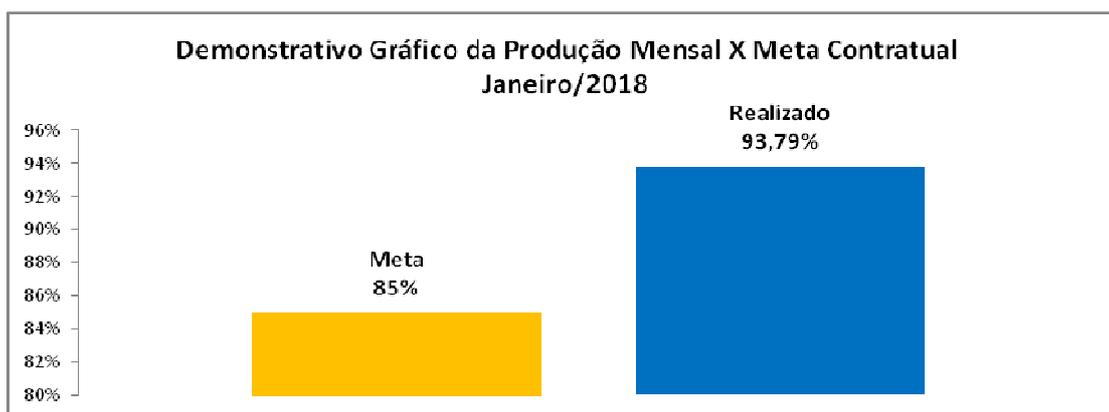
O monitoramento da execução do Contrato de Gestão deve ser entendido como “parte do processo avaliativo que envolve coleta, processamento e análise sistemática e periódica de informações e indicadores da saúde selecionados com o objetivo de observar se as atividades e ações estão sendo executadas conforme 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
Janeiro/18	85%	93,79%	110%

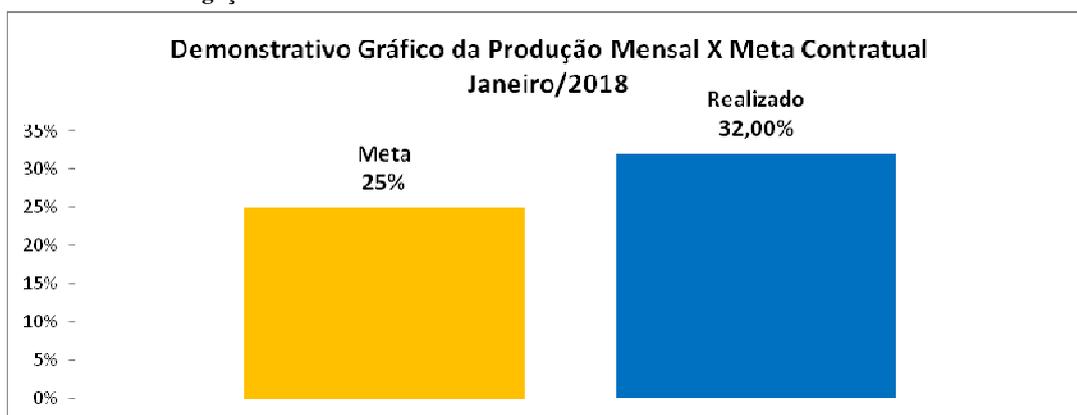


2. SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS

2.1. Alcançar 25% de aproveitamento nas ligações realizadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Janeiro/18	25%	32,00%*	128%

* consultas confirmadas / ligações realizadas

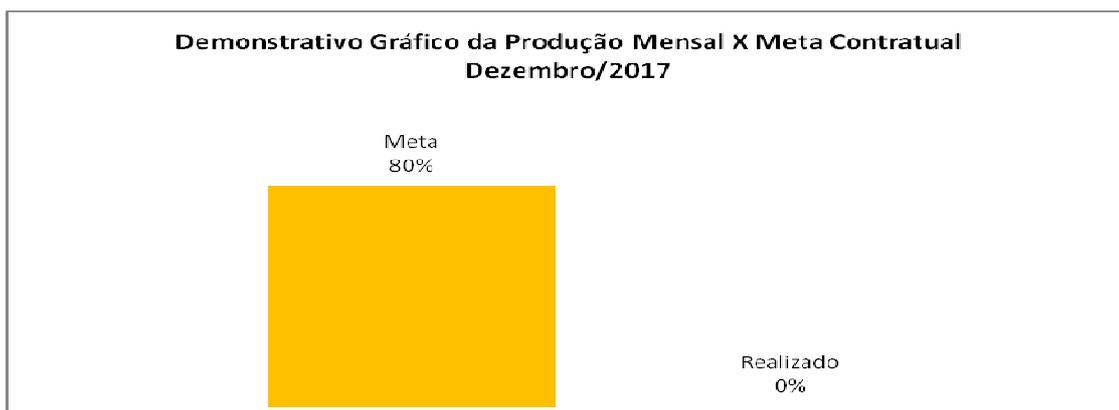


3. SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME

Desde o mês de Dezembro/17 foi implantado novo sistema para emissão de vale exame, operacionado pela Empresa Vivver, deste modo não houve demanda para esse serviço.

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

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Janeiro/17	80%	0%	0%

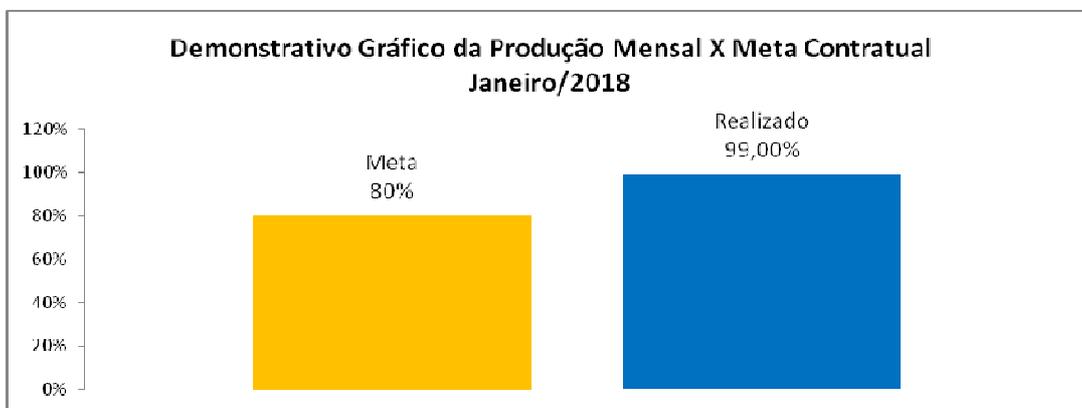


4. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

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

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Janeiro/18	80%	99%	124%

- Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia-GO, 15 de Fevereiro de 2018.

Léia Maria da Silva
Assessoria de Planejamento

ANEXOS

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

Anexo 01 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.

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

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

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

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