

RELATÓRIO ANUAL 2020



TELECONSULTA

SERVIÇO DE APOIO DE
CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E
HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

CENTRAL HUMANIZADA DE
ORIENTAÇÕES SOBRE COVID-19

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	3
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	4
1.1. Dados Estatísticos	4
1.1.1. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2020	4
1.1.2. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido	5
1.1.3. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2020.....	6
1.1.4. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2020	7
1.1.5. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2020.	7
1.1.6. Pediatria de Alto Risco	7
1.1.7. Planos de Saúde	8
1.2. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	9
1.3. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19	10
1.4. Serviço de Acolhimento e Humanização do Ciams Novo Horizonte	11
2. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS.....	13
3. Avaliação do Teleconsulta referente ao ano de 2020	14
3.1. Atividades realizadas na Unidade	14
CONCLUSÃO	40

RELATÓRIO ANUAL

2020

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 prática 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.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no ano de **2020**, 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. BALANÇO DAS ATIVIDADES

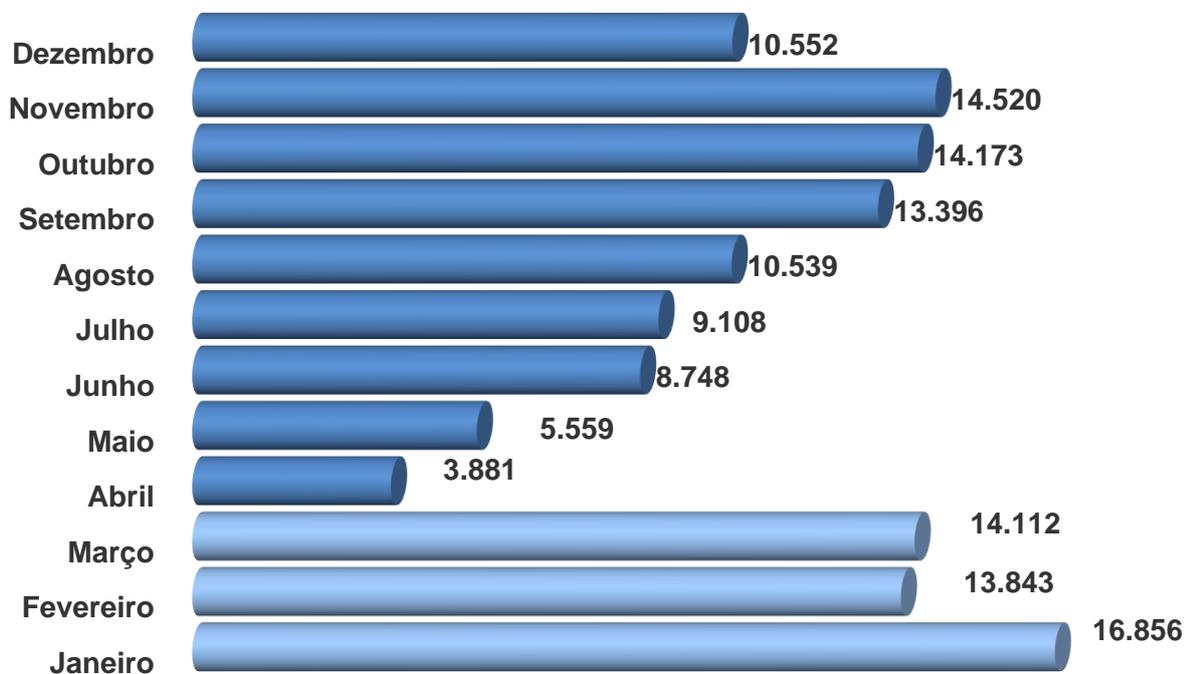
1.1. Dados Estatísticos

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 ano de 2020.

1.1.1. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2020

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Generalista	Total
2020	Janeiro	7.317	5.103	4.436	0	16.856
	Fevereiro	5.651	4.417	3.775	0	13.843
	Março	6.559	4.290	3.263	0	14.112
	Abril	2.069	1.298	514	0	3.881
	Maio	2.937	1.661	932	29	5.559
	Junho	3.672	2.519	1.262	1.295	8.748
	Julho	3.919	2.647	1.210	1.332	9.108
	Agosto	3.979	2.619	1.520	2.421	10.539
	Setembro	4.519	3.264	1.916	3.697	13.396
	Outubro	4.207	3.549	1.944	4.473	14.173
	Novembro	4.059	3.133	2.118	5.210	14.520
	Dezembro	3.214	2.214	1.686	3.438	10.552
Total		52.102	36.714	24.562	21.895	135.273
Média Mensal		4.342	3.060	2.048	1.825	11.274

Evolução Mensal do número de consultas agendadas - 2020

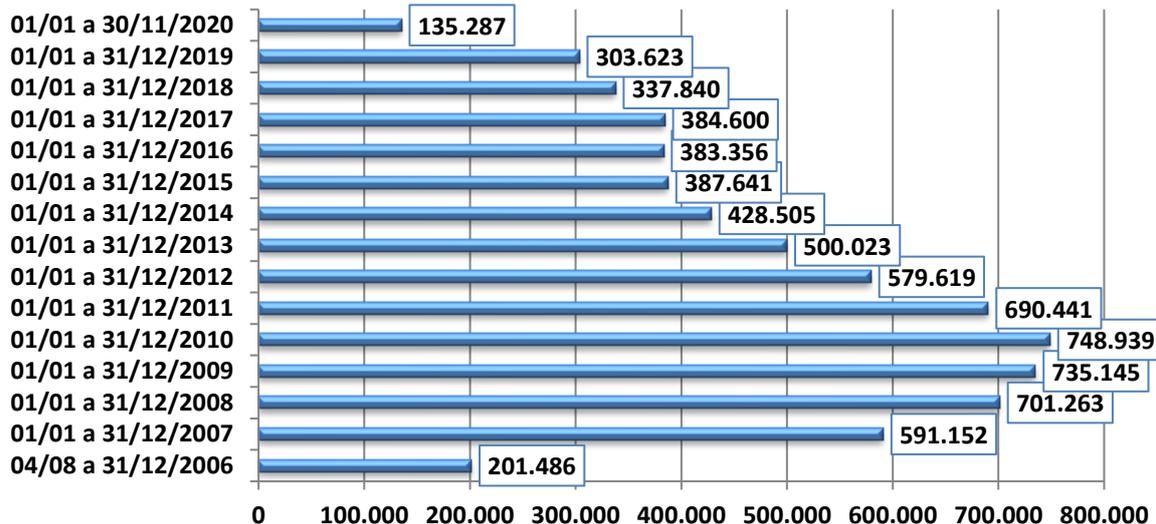


1.1.2. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2020

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	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 31/12/2018	161.427	94.487	81.926	-	337.840

2019	01/01 a 31/12/2019	142.303	89.368	71.952	-	303.623
2020	01/01 a 30/12/2020	52.102	36.714	24.562	21.895	135.273
Total		3.301.182	1.927.687	1.858.142	21.895	7.108.906

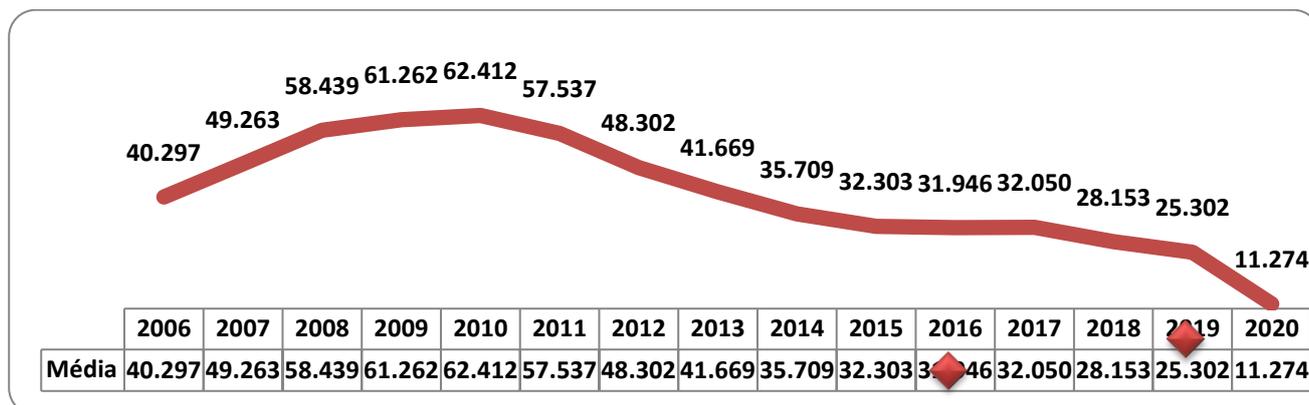
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009 , 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.



1.1.3. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2020

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Jan		48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243	27.193	16.856
Fev		42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632	28.584	13.843
Mar		53.268	60.184	70.003	72.553	70.152	56.578	41.648	40.021	36.383	37.662	35.455	30.976	24.137	14.112
Abr		46.909	57.870	59.818	67.149	63.213	48.488	47.589	34.468	28.421	33.918	29.269	30.133	28.072	3.881
Mai		51.323	54.790	67.479	63.439	66.009	52.648	42.822	39.985	32.007	33.161	35.974	27.729	26.860	5.559
Jun		47.797	60.878	64.674	62.468	55.564	46.370	42.846	33.003	33.730	34.300	33.753	26.767	23.935	8.748
Jul		51.028	62.328	59.100	61.118	50.483	47.563	42.259	33.322	29.046	28.306	32.047	26.953	23.812	9.108
Ago	27.980	55.789	64.738	66.193	68.321	63.019	52.402	44.108	37.271	35.371	35.787	37.331	31.991	25.679	10.539
Set	44.924	52.396	66.036	64.326	64.277	52.612	47.529	44.456	37.616	33.719	31.856	32.929	28.560	24.536	13.396
Out	41.795	53.630	60.127	59.037	54.832	44.892	50.765	42.095	34.264	31.382	27.854	30.395	27.731	26.434	14.173
Nov	49.745	50.104	59.496	63.529	65.319	48.129	45.229	42.232	35.239	34.542	29.627	31.526	24.924	25.274	14.520
Dez	37.042	37.121	49.161	49.334	55.397	43.648	32.734	30.372	27.291	27.663	27.450	25.084	21.201	19.107	10.552
TOTAL	201.486	591.152	701.263	735.145	748.939	690.441	579.619	500.023	428.505	387.641	383.356	384.600	337.840	303.623	135.287
Média	40.297	49.263	58.439	61.262	62.412	57.537	48.302	41.669	35.709	32.303	31.946	32.050	28.153	25.302	11.274

1.1.4. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2020



1.1.5. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2020.

Ano	Mês	Ligações Recebidas	Ligações em Transbordo	Ligações Atendidas	Chamadas Perdidas
2020	Janeiro	82.235	19.155	63.080	-
	Fevereiro	68.920	15.945	52.975	-
	Março	44.183	8.102	36.081	-
	Abril	12.741	339	12.402	-
	Maio	15.115	172	14.943	-
	Junho	16.766	342	16.424	-
	Julho	16.213	830	15.383	-
	Agosto	21.842	3.124	18.718	-
	Setembro	28.818	4.878	23.940	-
	Outubro	37.835	14.506	23.329	-
	Novembro	41.357	14.921	26.436	-
	Dezembro	40.788	18.347	22.441	-
Total		426.813	100.661	326.152	-

1.1.6. Pediatria de Alto Risco

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

O Projeto Alto Risco 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.

Segue demonstrativo dos agendamentos efetuados para o Projeto Alto Risco no ano de 2020.

Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2020		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	26	16,46%
Fevereiro	19	12,03%
Março	13	8,23%
Abril	5	3,16%
Maio	15	9,49%
Junho	8	5,06%
Julho	14	8,86%
Agosto	8	5,06%
Setembro	8	5,06%
Outubro	15	9,49%
Novembro	13	8,23%
Dezembro	14	8,86%
TOTAL	158	100,00%



1.1.7. Planos de Saúde

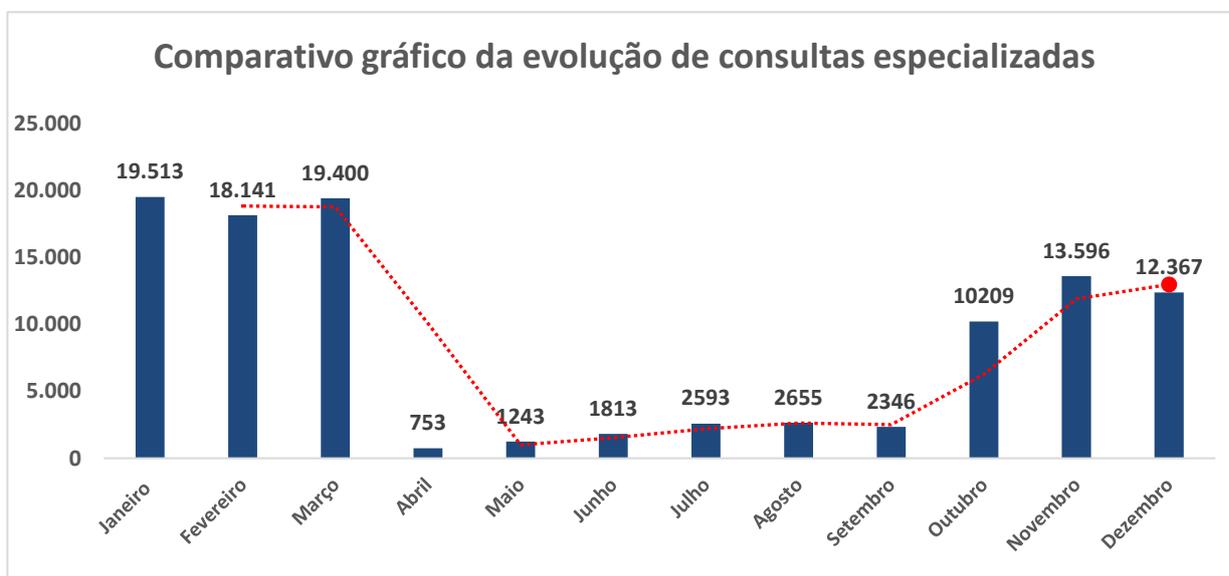
Item	Plano de Saúde	Número de usuários
1	IPASGO	559
2	IMAS	483
3	SAÚDE AMÉRICA	332
4	UNIMED	264
5	PLANMED	119
6	SAÚDE GOIÂNIA	43
7	AMIL	24
8	GEAP	24
9	CELG MED	6
10	AFEGO	4
Total		1858

1.2. 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.

Em 2020 a Central de Consultas Especializadas efetuou 210.730 (duzentas e dez mil setecentas e trinta) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 210.730 (duzentas e dez mil setecentas e trinta) ligações realizadas resultaram em 104.629 (cento e quatro mil seiscentas e vinte e nove) consultas confirmadas.

Consulta especializada 2020 _ Demonstrativo de produção mensal			
Mês	Ligações Realizadas		Consultas Confirmadas
Janeiro	37.832		19.513
Fevereiro	36.011		18.141
Março	29.140		19.400
Abril	1.462		753
Maio	2.042		1.243
Junho	2.652		1.813
Julho	2.835		2.593
Agosto	5.325		2.655
Setembro	11.364		2.346
Outubro	22.824		10.209
Novembro	32.463		13.596
Dezembro	26.780		12.367
Total	210.730		104.629



1.3. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19

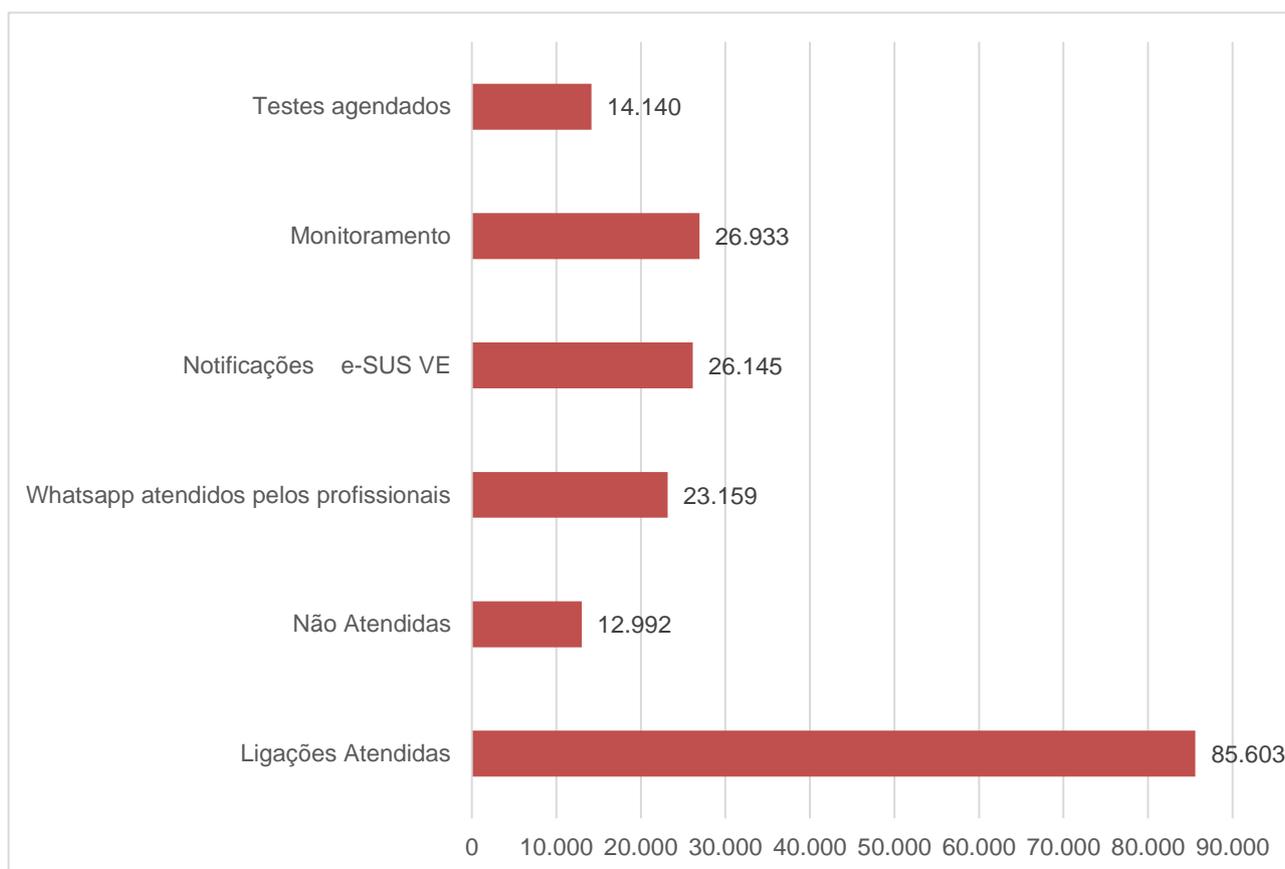
A Central Humanizada de Orientações sobre o COVID-19, implantada desde o dia 19 de março/2020, recebeu mais de 90 mil ligações desde o início do funcionamento e até o final do mês de dezembro/2020.

As dúvidas são variadas, mas surgem principalmente sobre opções de tratamento, unidades de coleta de exame, e protocolos que devem ser seguidos.

Além das ligações, o usuário que apresenta sintomas de Covid-19 passou a contar, no mês de Abril/2020 com o acesso via WhatsApp, onde após responder mensagens da URA, ele é encaminhado para atendimento de um profissional da saúde. Também no mês de Abril/2020, foi dado início as notificações no Sistema E-SUS, para monitoramento pelo telemedicina da Secretaria Municipal de Saúde dos casos suspeitos registrados na Central. No mês de Julho/2020 a Central passou a monitorar os casos notificados por ela e em Agosto/2020 começou os agendamentos para testagem da população.

A seguir demonstramos a produção diária do número de atendimentos:

Evolução Mensal da Produção da Central Humanizada								
Mês/ano	Ligações Recebidas	Ligações Atendidas	Não Atendidas	Whatsapp		Notificações e-SUS VE	Monitoramento	Testes agendados
				Atendidas Pela URA	Atendidas Pelo Profissional			
Mar/2020	9.381	7.316	2.071	0	0	0	0	0
Abr/2020	3.987	3.984	4	1.938	365	152	0	0
Mai/2020	3.706	3.662	40	2.099	637	587	0	0
Jun/2020	9.580	9.051	549	4.868	1.612	1.887	0	0
Jul/2020	11.770	10.988	782	7.488	2.648	2.936	2.071	0
Ago/2020	8.622	7.654	968	5.929	2.370	2.723	5.188	1.438
Set/2020	9.812	8.578	1.234	6.367	2.251	3.475	5.273	2.631
Out/2020	12.569	10.002	2.567	9.514	3.146	4.546	6.523	4.400
Nov/2020	9.716	8.865	851	7.115	3.888	3.809	4.021	4.071
Dez/2020	19.429	15.503	3.926	15.148	6.242	6.030	3.857	1.600
Total	98.572	85.603	12.992	60.466	23.159	26.145	26.933	14.140



1.4. 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).

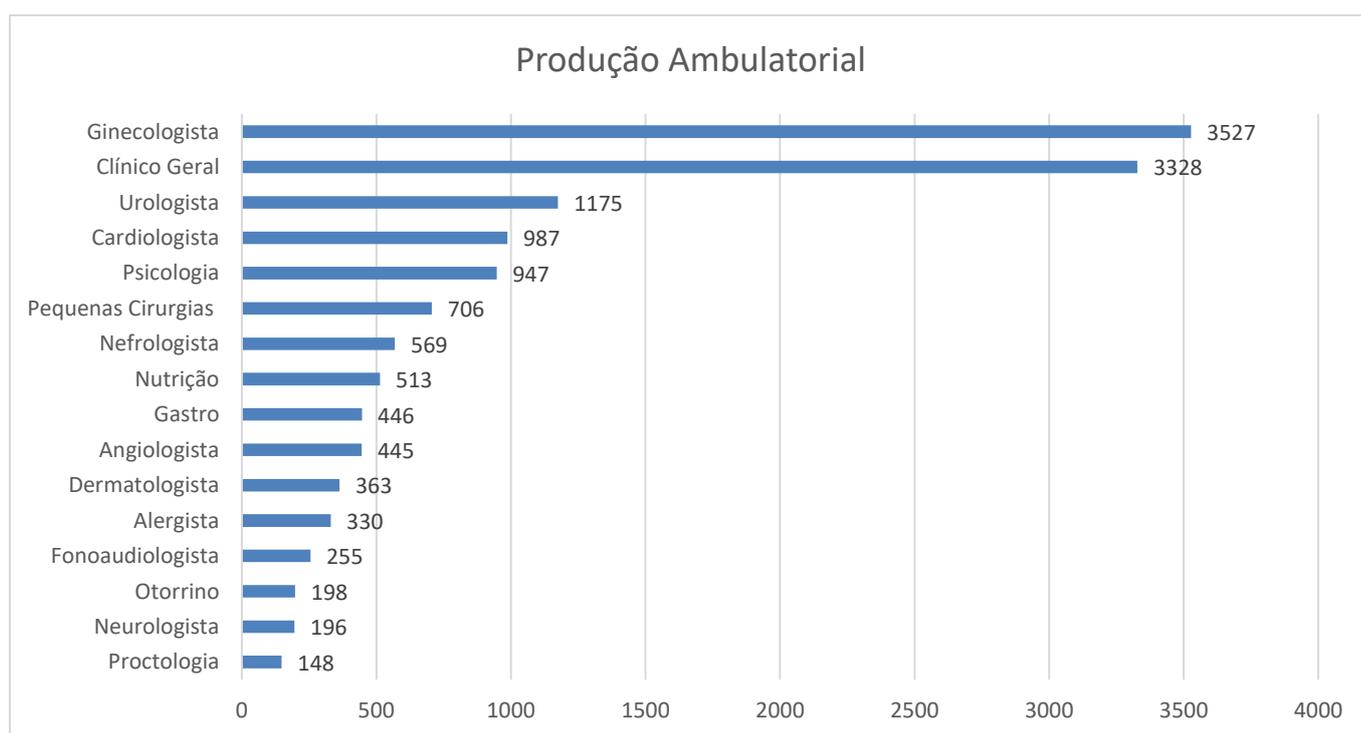
Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do CIAMS Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 23 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO ANO DE 2020

Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo abaixo, no ano de 2020 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 14.133 (quatorze mil, cento e trinta e três). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (3527), Clínico Geral (3328), Urologista (1175), Cardiologista (987), Psicologia (947).

Item	Especialidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
1	Alergia	101	47	82	0	0	0	0	0	0	0	9	91	330
2	Angiologia	162	44	98	0	0	0	0	0	12	35	65	29	445
3	Cardiologia	176	185	48	0	0	0	0	0	66	70	241	201	987
4	Clínica Geral	354	286	334	174	219	219	288	362	288	311	193	300	3328
5	Dermatologia	26	71	75	0	0	0	0	0	0	79	64	48	363
6	Fonoaudiologia	30	42	42	0	0	0	0	0	10	38	64	29	255
7	Gastroenterologia	53	80	83	0	0	0	0	0	12	75	68	75	446
8	Ginecologia	404	394	386	209	149	210	221	242	357	342	333	280	3527
9	Nefrologia	53	161	93	0	0	0	0	0	23	78	40	121	569
10	Neurologia	23	162	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	196
11	Nutrição	103	110	133	0	0	0	0	0	7	35	68	57	513
12	Otorrinolaringologia	0	95	103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	198
13	Pequenas Cirurgias	150	140	48	0	0	0	0	17	24	108	117	102	706
14	Psicologia	206	210	94	0	0	0	0	0	33	111	154	139	947
15	Proctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	5	27	65	51	148
16	Urologia	301	270	153	0	0	0	0	29	52	108	134	128	1175
Total		2142	2297	1772	383	368	429	509	661	889	1417	1615	1651	14133



2. 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.

- **Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde**

1º Semestre de 2020								
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Total	Média Mensal
% Realizado	95%	94%	82%	28%	22%	31%	352%	59%
% contratado	85%	85%	85%	85%	85%	85%	510%	85%
% alcance	111%	111%	97%	33%	26%	36%	69%	69%
2º Semestre de 2020								
	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Total	Média Mensal
% Realizado	31%	41%	54%	80%	87%	87%	381%	63%
% contratado	85%	85%	85%	85%	85%	85%	510%	85%
% alcance	37%	48%	64%	94%	103%	102%	75%	75%

- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

1º Semestre de 2020								
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Total	Média Mensal
% Realizado	52%	50%	67%	52%	61%	68%	349%	58%
% contratado	25%	25%	25%	25%	25%	25%	150%	25%
% alcance	206%	202%	268%	206%	243%	272%	233%	233%
2º Semestre de 2020								
	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Total	Média Mensal
% Realizado	91%	50%	45%	45%	42%	46%	319%	53%
% contratado	25%	25%	25%	25%	25%	25%	150%	25%
% alcance	366%	200%	180%	179%	168%	184%	213%	213%

__ Consultas confirmadas / ligações realizadas

- **Satisfação do usuário**

1º Semestre de 2020								
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Total	Média Mensal
% Realizado	100%	93%	89%	0%	0%	0%	282%	47%
% contratado	80%	80%	80%	80%	80%	80%	480%	80%
% alcance	125%	116%	111%	0%	0%	0%	59%	59%
2º Semestre de 2020								
	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Total	Média Mensal
% Realizado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% contratado	80%	80%	80%	80%	80%	80%	480%	80%
% alcance	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Desde o mês de abril, a Pesquisa de Satisfação não foi aplicada devido a redução do atendimento e as medidas adotadas para evitar a disseminação do coronavírus.</i>								

3. Avaliação do Teleconsulta referente ao ano de 2020

3.1. Atividades realizadas na Unidade

JANEIRO/2020

- No dia 01 de janeiro/2020, os novos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) do Instituto tomaram posse para a gestão 2019/2020. Estiveram presentes na posse o Coordenador Executivo do Idtech Sr. José Cláudio Romero e Coordenador Administrativo-financeiro Sr. Lúcio Dias Nascimento e demais colaboradores do Idtech. A CIPA é composta por membros eleitos e colaboradores indicados pela Coordenação Executiva. Os integrantes da comissão são o Sr. Eduardo Rodrigues Dourado (presidente), João Gabriel Borges dos Santos (suplente do presidente), e indicados pela Coordenação Executiva do Idtech; e os eleitos pelos colaboradores Oberdan Moreira de Jesus (vice-presidente) com 74 votos e Esterliane Neres Souza (suplente do vice-presidente), com 47 votos. A votação foi realizada no dia 12 de dezembro de 2019.



No dia 02 de janeiro/2020, foi realizada a manutenção dos vazamentos nos banheiros do piso superior masculino e sala da Gerência da unidade;



- No dia 09 de janeiro/2020, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Cleuma Rodrigues Vieira. A responsável pela monitoria e feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 26 a 28 de Dezembro/19. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,30 minutos por ligação. A Agente de Atendimento foi parabenizada por atender aos usuários com prontidão e cortesia e seguir corretamente o Protocolo de Atendimento conforme o item 2.1 das normas gerais de atuação dos Agentes de Atendimento;
- Em 10 de janeiro/2020, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 15 de Janeiro/2020, 216 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades para o período de 27 a 31 de Janeiro de 2020 e todas as unidades geraram as respectivas agendas. Às 12h00min foi transmitido para o sistema Sismed o arquivo de grades referente ao período de 20 a 24 de Janeiro de 2020. (Foi transmitido o total de 2.907 vagas);
- No dia 13 de janeiro/2020, o Técnico da empresa ORONA elevadores realizou a manutenção preventiva mensal. Na oportunidade, foi feita a substituição da lâmpada do elevador que se encontrava queimada;



- No dia 23 de janeiro/2020, foi feita a manutenção no piso dos banheiros que apresentavam manchas. Foi identificado que as manchas não são decorrentes de infiltração, e o colaborador aproveitou a oportunidade para fazer pequenos reparos de rejunte no piso;
- Em 25 de janeiro/2020, os colaboradores da empresa Amazônia Garden Paisagismo realizaram manutenção nos jardins da Unidade;



- No dia 29 de janeiro/2020, os técnicos da ConfortStar fizeram a limpeza/higienização nos aparelhos de ar condicionado da Unidade (Sala de Monitoria, Sala de Situação, área de Ginástica laboral, Contact Center e Sala administração).



FEVEREIRO/2020

PROJETO EXCELÊNCIA



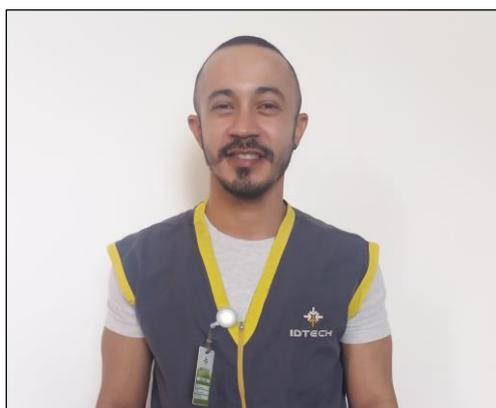
Com o objetivo de manter a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), diariamente as ligações são monitoradas. Tal avaliação serve para acompanhar os agentes de atendimento com a finalidade de garantir que o protocolo de atendimento estabelecido seja mantido em todas as ligações. O agente que se destacou na realização das suas atividades, permanecendo com a qualificação de excelência, recebem como premiação uma folga. No mês de fevereiro/2020, os agentes de atendimento na categoria excelência foram: **Mara Célia, Katia Rodrigues, Deverson da Silva Oliveira e Sônia Aparecida Queiroz.**



- No dia 05 de fevereiro/2020, os técnicos da manutenção realizaram a troca das lâmpadas que se encontravam queimadas.



- O Idtech entende a importância de reter talentos e promover aqueles funcionários que exercem suas funções com comprometimento, engajamento e muita competência, e desta vez foi o Agente **Diego Conrado Lisboa** que atuou positivamente no Teleconsulta desde o ano de 2015, ele passou pelo recrutamento interno almejando a vaga da Gerência de Pessoal e aprovado.



- No dia 07 de fevereiro/2020, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 13 de fevereiro, 243 vagas. Foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 24 a 28 de fevereiro de 2020 e todas as unidades gerou as respectivas agendas. Foi transmitido para o sistema Sismed o arquivo de grades referente ao período de 17 a 21 de fevereiro de 2020. (Foi transmitido o total de 3.423 vagas).
- No dia 11 de fevereiro/2020, foi realizado feedback da Agente de Atendimento **Cristiane Petronílio de Jesus Moraes**. Onde a responsável pela monitoria foi a **Enfermeira Alcione Rabêlo** e pelo feedback **Enfermeira Fabiana de Paula**. Onde foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 03 a 04 de fevereiro/2020. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,34 minutos por ligação. A Agente de Atendimento foi parabenizada por atender aos usuários com prontidão e cortesia
- Em 17 de fevereiro/2020, o Colaborador da manutenção realizou a instalação do dispenser da saboneteira do banheiro feminino piso superior.

- No dia 20 de fevereiro/2020, o período do carnaval figura entre os mais preocupantes quando o assunto se trata de Doenças e Infecções Sexualmente Transmissíveis (DST e IST), diante disso e pensando no bem estar e segurança dos colaboradores, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) realizou um ciclo de palestras com todos os colaboradores do Teleconsulta.



- No dia 26 de fevereiro/2020, foi feito feedback da Agente de Atendimento Patrícia da Silva Santos Messias. Onde a responsável pela monitoria e feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 07 a 10 de Fevereiro/2020. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,07 minutos por ligação. A Agente de Atendimento foi parabenizada por atender aos usuários com prontidão e cortesia e seguir corretamente o Protocolo de Atendimento conforme o item 2.1 das normas gerais de atuação dos Agentes de Atendimento.
- Também no dia 27 de fevereiro/2020, os Colaboradores da empresa Suporte Climatização realizaram a higienização nos aparelhos de ar condicionado da Unidade.



- Em 29 de fevereiro/2020, os Colaboradores da empresa Amazônia Garden Paisagismo fizeram podas e limpeza dos jardins da Unidade.

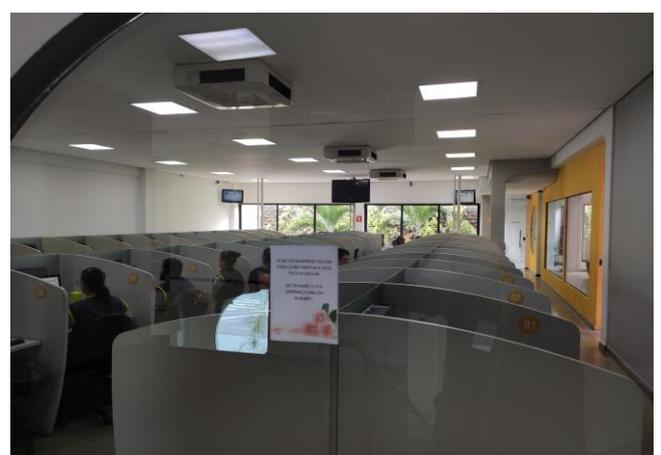


MARÇO/2020

- Os aniversariantes do mês de março/2020 foram homenageados com uma mensagem em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH.



- No dia 06 de março/2020, em comemoração ao dia Internacional da Mulher em 08 de Março/2020, foi entregue por este Instituto cartão personalizado parabenizando-as pela data. E foram fixadas frases inspiradoras em locais estratégicos em comemoração ao Dia da Mulher.



- Em 10 de março/2020, o Colaborador Valdir da Equipe de Manutenção esteve na Unidade desentupindo o ralo do banheiro onde se encontra a ducha.



- Em 13 de março/2020, o técnico da ORONA Elevadores realizou a manutenção preventiva do elevador;
- Em 13 de março/2020, foi feita a instalação de 04 (quatro) novos dispenser de álcool em gel na Unidade para intensificar a higienização das mãos;



- Com objetivo de levar informações precisas sobre o coronavírus, foi incorporado ao Teleconsulta, a Central Humanizada de Orientações sobre o Covid-19 no dia 19 de março/2020. A central de atendimento conta com a atuação de profissionais da saúde, como médicos, enfermeiros e técnicos em enfermagem disponíveis durante todos os dias da semana, inclusive aos finais de semana e feriados;



- Para oferecer um atendimento eficaz para a população que busca orientações sobre o enfrentamento da doença, os profissionais passaram por uma capacitação no dia 18 de março/2020, sob a orientação de representantes da Secretaria Municipal de Saúde. Além disso, diariamente os colaboradores recebem treinamentos afim de se atualizarem sobre os protocolos da doença e fluxos de atendimento na rede de saúde;



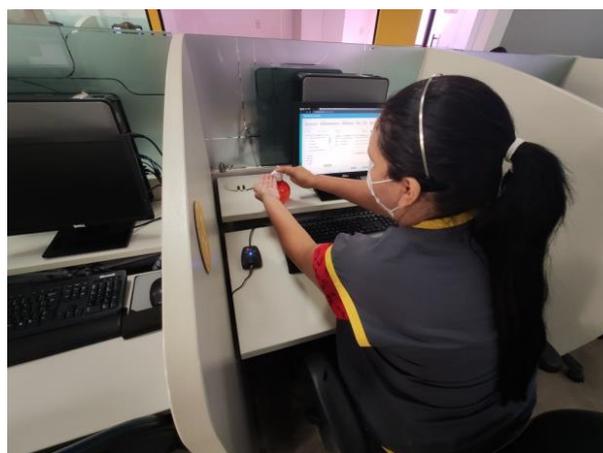
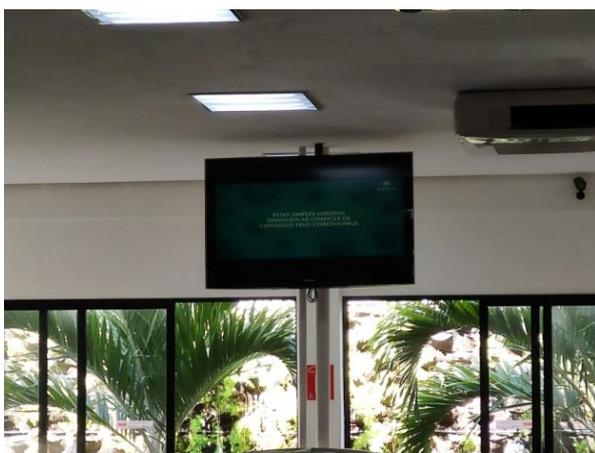
- Em 28 de março/2020, foi feita a manutenção nos jardins da Unidade;



- Nos dias 30 e 31 de março/2020, estiveram na Unidade a equipe de reportagem das emissoras Jaime Câmara, Record TV e Fonte TV, para divulgação da Central Humanizada de Controle da COVID-19).

ABRIL/2020

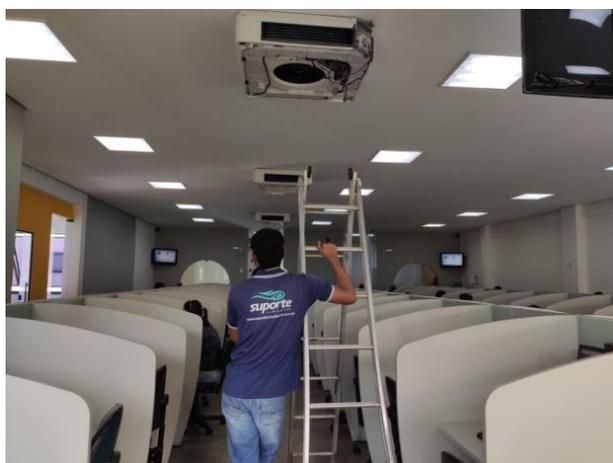
- Desde o início da pandemia de Covid-19, passou a ser exibido no telão da URA do Callcenter, mensagem sobre a prevenção, a importância do uso de máscaras e, todas as estações de trabalho passaram a contar com dispenser individual de álcool em gel e o distanciamento de uma posição de atendimento passou a ser obrigatório, a fim de evitar o contato físico. Além dessas, outras medidas foram adotadas no sentido de evitar a disseminação do coronavírus, como a intensificação da limpeza das posições de atendimentos;



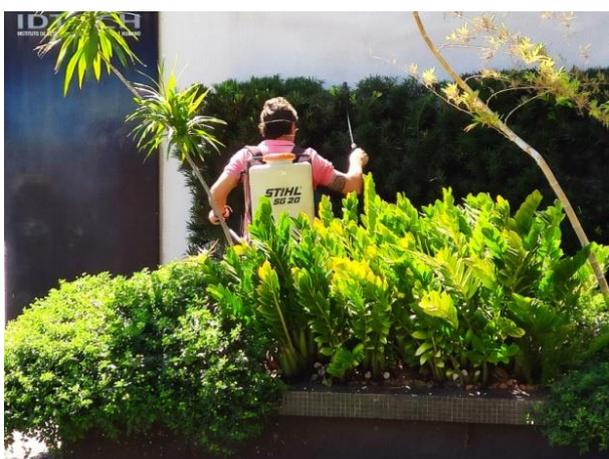
- No dia 03 de abril/2020, foi gerado o relatório de grades geradas para o período de **20 a 24 de abril de 2020** e a unidade Centro de Saúde Parque Amazônia não gerou as respectivas agendas. Às 12h00min foi transmitido para o sistema Sismed o arquivo de grades referente ao período de **13 a 17 de abril de 2020**. (Foi transmitido o total de **3.903** vagas);
- No dia 14 de abril/2020, a equipa da Comunicação Social da Prefeitura de Goiânia esteve na Unidade realizando gravação da Central de Atendimento Humanizada de Controle ao Covid-19 para divulgação do serviço;
- No dia 16 de abril/2020, foi ministrado um treinamento com os profissionais da Central Humanizada de Controle ao Covid-19, com vistas a atualização de protocolos e familiarização com a plataforma de notificação do ministério da saúde.



- No dia 18 de abril/2020, foi realizado feedback da Agente de Atendimento **Ludmila Fernandes de Araújo**. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 08 a 11 de abril/2020. O TMA da Agente de Atendimento foi de **4,11** minutos por ligação. A Agente de Atendimento foi parabenizada por atender aos usuários com prontidão e cortesia;
- No dia 19 de abril/2020, foi aplicado feedback no Agente de Atendimento **Welison Ferreira da Silva**. A responsável pela monitoria do atendimento foi a Enfermeira Alcione Rabelo e pelo feedback a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 06 a 08 de abril/2020. O TMA do Agente de Atendimento foi de **3,12** minutos por ligação;
- Em 23 de abril/2020, os técnicos da Suport Climatização estiveram na Unidade verificando o ar condicionado do Contact Center que apresentava defeito e não estava refrigerando;



- No dia 25 de abril/2020, a equipe da Amazônia Garden Paisagismo esteve na Unidade realizando manutenção nos jardins;

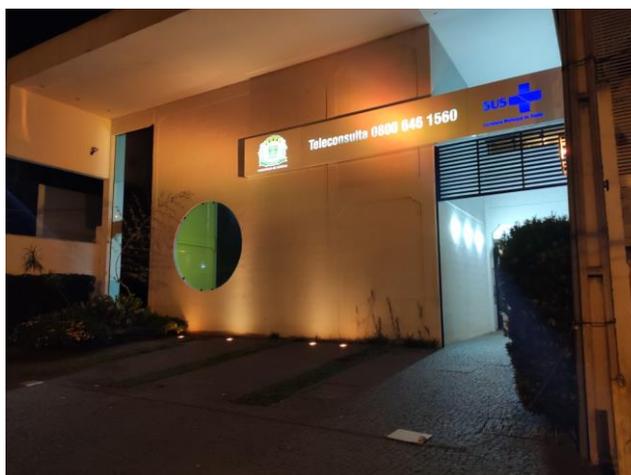


- No dia 27 de abril/2020, foram feitos reparos na estrutura física da unidade, tais quais troca de dispenser de papel higiênico, troca de tampa do vaso sanitário – ambos banheiros femininos, e fixação de dispenser de álcool em gel no Contact Center;

- No dia 29 de abril/2020, recebemos a produtora Start Filmes onde esteve avaliando o ambiente para produção de gravação;

MAIO/2020

- No dia 01 de maio/2020, A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, aderiu ao movimento Maio Amarelo que tem o objetivo de conscientizar a sociedade sobre o alto índice de mortes e feridos no trânsito em todo o mundo. Durante todo esse mês, a fachada da unidade estará iluminada na cor do movimento. O maio Amarelo é uma ação coordenada entre o Poder Público e a sociedade civil que tem a intenção de colocar em pauta o tema segurança viária e mobilizar toda a sociedade, envolvendo os mais diversos segmentos para efetivamente discutir o tema, engajar-se em ações e propagar o conhecimento, abordando toda a amplitude que a questão do trânsito exige, nas mais diferentes esferas.



- Em 04 de maio/2020, estiveram na Unidade os Técnicos da Suporte Climatização onde estiveram retirando a peça danificada do ar condicionado Cassete que será encaminhada para reparo, visto que o aparelho não estava climatizando o ambiente.



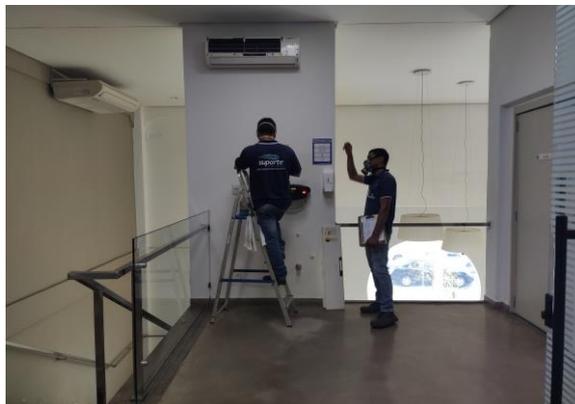
- Em 06 de maio/2020, em comemoração ao dia das mães, as mães do Teleconsulta foram surpreendidas com um vídeo gravado pelos seus próprios filhos, causando grande emoção;



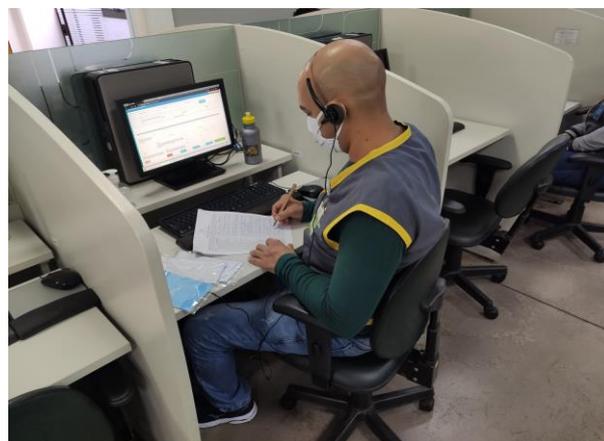
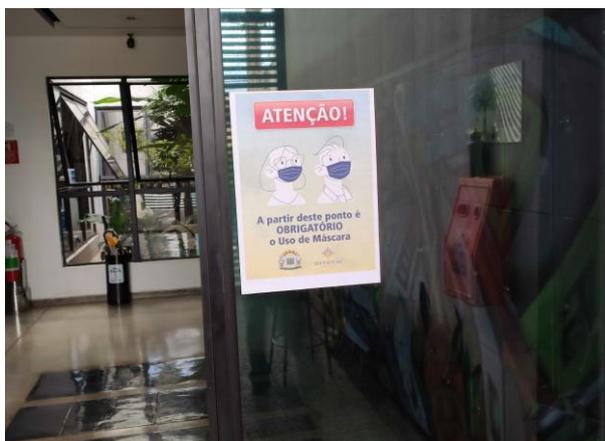
- No dia 06 de maio/2020, foi realizada a manutenção preventiva do elevador plataforma da Unidade pelos profissionais da ORONA Elevadores;
- Em 08 de maio/2020, o Colaborador Valdir da Manutenção esteve presente para realizar a troca dos porta-papeis higiênico e papel toalha que estavam danificados;
- No dia 11 de maio/2020, foi aplicado feedback na Agente de Atendimento Cristina Evaristo Alves Fonseca. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione de Fátima e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período compreendido entre 13 a 15 de abril/2020;
- Em 14 de maio/2020, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 20 de maio, 260 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 01 a 05 de junho de 2020 e a unidade Centro de Saúde Parque Amazônia não gerou suas respectivas agendas. Às 18h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 01 a 05 de junho de 2020 e a unidade Centro de Saúde Parque Amazônia não gerou suas respectivas agendas. Na Unidade – CS Parque Industrial João Braz – Dr^o Isabella Mesquita Venâncio (CRM: 25826 – Generalista). A partir desta data 14/05 o profissional passará a atender na referida unidade, como generalista;
- No dia 19 de maio/2020, a palestrante Fabricia Cândida Faria – Enfermeira de Ensino e Pesquisa, esteve na unidade ministrando palestra itinerante no Contact Center tirando dúvidas sobre as mudanças de hábito, uso correto das máscaras, entre outros assuntos relacionados à Covid-19;



- No dia 20 de maio/2020, os Colaboradores da Empresa Suporte Climatização estiveram realizando higienização nos aparelhos de ar condicionado da Unidade, medida realizada com maior frequência.



- Em 21 de maio/2020, o Idtech forneceu a cada colaborador do Teleconsulta 04 mascaras de tecido lavável e reutilizáveis, visto que estava sendo utilizadas máscaras descartáveis onde estava ocorrendo descarte incorreto e má utilização, com esta atitude o Idtech resguarda os colaboradores da higienização e os próprios colaboradores que terão um maior cuidado com suas máscaras.



- No dia 23 de maio/2020, o Eletricista esteve na Unidade realizando reparo na fiação do jardim lateral (entrada da Unidade) que estava com fio desencapado.



- Em 27 de maio/2020, a Sra. Cynara Mathias– Gerente da atenção Primária da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, que realizou entrevista pela equipe de reportagem da TV Brasil Central, sobre o atendimento da Central Humanizada de Controle ao Covid-19.



JUNHO/2020

- Em alusão ao Dia Mundial do Doador de Sangue, comemorado em 14 de Junho, durante todo o mês a faixa do Teleconsulta esteve iluminada de vermelho;



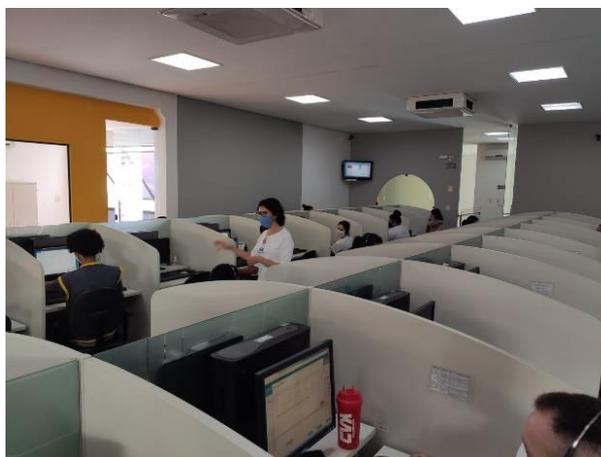
- No dia 06 de junho/2020, esteve na Unidade, o técnico da Orona Elevadores, para realizar a manutenção preventiva do elevador plataforma de uso de pessoas com necessidades especiais;
- No dia 12 de junho/2020, foi transmitida a grade de retorno programado para o dia **18 de Junho, 266 vagas**. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de **29 de Junho a 03 de Julho 2020** e todas as unidades geraram as respectivas agendas. Às 12h00min foi transmitido para o sistema Sismed o arquivo de grades referente ao período de **22 a 26 de Junho de 2020**. (Foi transmitido o total de **6.680** vagas);
- No dia 23 de junho/2020, foi aplicado feedback na Agente de Atendimento **Cleuma Rodrigues Vieira**. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período

compreendido entre 01 e 05 de Junho/2020. O TMA da Agente de Atendimento foi de **4,26** minutos por ligação;

- Nos dias 23 e 27 de junho/2020, foram realizadas manutenções nos aparelhos de ar condicionado da Unidade e nos jardins da unidade;



- Em 29 de junho/2020, A Enfermeiras Núzia Lemes da Silva e Sumaya Gomes dos Santos, ministraram palestra de conscientização sobre a prevenção da COVID-19 no ambiente de trabalho, instruindo e reforçando os cuidados necessários, a fim de evitar o contágio.



- No dia 30 de Junho/2020, os colaboradores que irão atuar no Telemonitoramento, participaram de treinamento via videoconferência. A capacitação foi ministrada pela Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia e foi voltada para profissionais de nível superior que atuam na Central Humanizada de Orientação do Covid-19 (Médicos e Enfermeiros). O objetivo foi a atualização sobre o cenário atual da pandemia sobre a COVID-19. Essa ação surgiu após observada a necessidade de acompanhamento dos pacientes que acionam a Central e também e em virtude da expectativa do aumento do número de casos como mostra o Estudo de Modelagem de COVID-19 para o Estado de Goiás, feito pela Universidade Federal de Goiás – UFG/GO;
- Em 30 de junho/2020, recebemos os colaboradores da manutenção onde realizaram a substituição da calha do jardim suspenso, pois estava danificada e apresentando vazamentos.



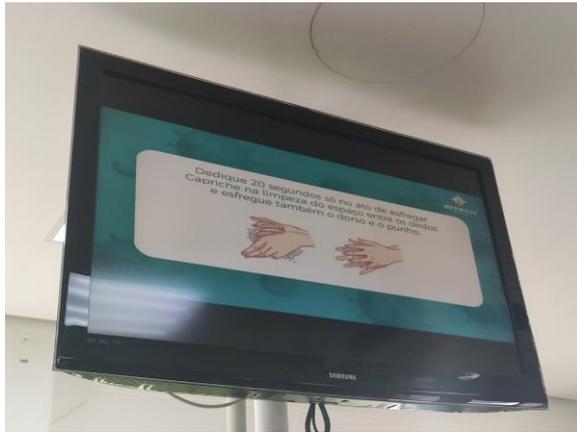
JULHO/2020

- Em alusão ao Dia Mundial de luta contra as Hepatites Virais, comemorado em 28 de julho, e para reforçar as ações de vigilância, precaução e controle dessas enfermidades, durante todo o mês, a faixa do Teleconsulta esteve iluminada de amarelo;



- O Idtech, em todos os postos de trabalho, tem adotado medidas de enfrentamento à COVID-19, que vem dando resultado e maior segurança aos colaboradores. Constantemente tem sido realizadas palestras de conscientização sobre a necessidade de se efetuar a troca de máscaras a cada 03 horas, distribuição de folders sobre a correta higienização das mãos e superfícies e também sobre o distanciamento social. Além disso, a limpeza da unidade foi intensificada em todas as posições de atendimento.





- Nos dias 13 de Julho/2020, os técnicos da empresa Suporte Climatização, estiveram na unidade realizando manutenção nos aparelhos de ar condicionado;



- Nos dias 03 e 25 de Julho/2020, esteve na unidade a equipe da Amazônia Garden Paisagismo, para revitalização dos jardins, trocas de plantas mortas e replantio de plantas na fachada.



- No dia 29 de Julho/2020, estive na unidade, uma equipe da Cerest Vigilância Sanitária, afim de verificar o cumprimento do uso de EPIs de prevenção à disseminação do Coronavírus. Nesse dia também compareceu à Central, a Técnica de Segurança de Trabalho da Climest para análise dos riscos no ambiente de trabalho;



Agosto/2020

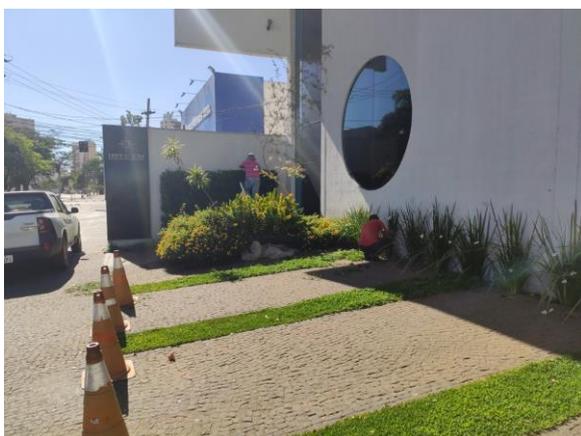
- No dia 03 de agosto/2020, as Enfermeiras participaram do treinamento em plataforma on-line sobre a inclusão do novo serviço implantado na Central de Orientações do novo Corona vírus.



- No dia 05 de agosto/2020, foi realizada a campanha de imunização contra a influenza. A vacina garante a imunização contra três tipos diferentes de vírus da gripe para que os agentes possam se manter saudáveis e prestar o melhor atendimento possível aos usuários do serviço. A campanha, que é realizada anualmente na unidade, visa assegurar a segurança dos profissionais que atuam no tele atendimento.



- Em 10 de Agosto/2020, houve queda no fornecimento de energia elétrica, restabelecendo em seguida, os colaboradores da TI estavam presentes na hora do ocorrido, o atendimento não foi prejudicado, visto que a Central conta com nobreaks, que alimentam as maquinas até a normalização dos serviços;
- No dia 20 de agosto/2020, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 26 de agosto, 285 vagas. Foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 07 a 11 de Setembro de 2020 e todas as unidades geraram suas respectivas agendas. Foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 07 a 11 de Setembro de 2020 e todas as unidades geraram suas respectivas agendas;
- EM 21 de Agosto/2020, os Agentes de Atendimento receberam orientações sobre a priorização do atendimento as populações vulneráveis, e abrigadas e em situação de rua, foi citada também a casa da acolhida e demais abrigos pertencentes ao complexo 24 horas.
- Em 29 de Agosto/2020, esteve na Unidade os Colaboradores da Amazônia Garden Paisagismo para realizarem a manutenção dos jardins da Unidade.

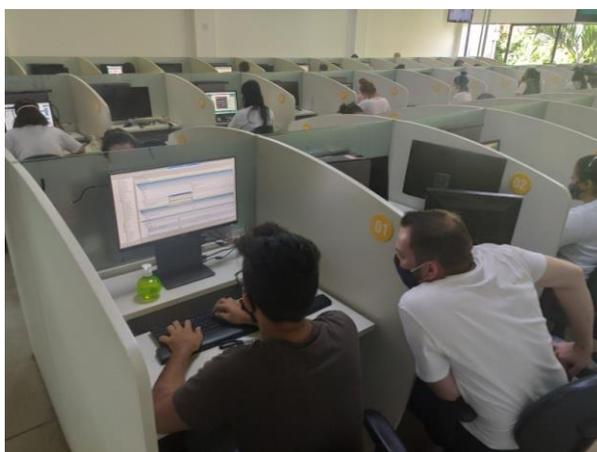


SETEMBRO/2020

- No dia 03 de Setembro/2020, o técnico da empresa Orona elevadores esteve realizando manutenção preventiva no elevador de uso de pessoas com necessidades especiais da Unidade;
- Em 05 de Setembro/2020 os colaboradores da Manutenção realizaram a troca de placas de identificação da corrente do estacionamento da Unidade, a fim de evitar acidentes e impedir o uso indevido do estacionamento fora do turno de trabalho;



- Em 09 de Setembro/2020 foram instalados novos computadores na unidade, com vistas a otimizar a operacionalização dos sistemas e melhorar os serviços executados na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta;



- No dia 10 de setembro/2020, a equipe da empresa Suporte Climatização efetuou a higienização de todos os aparelhos de ar condicionado da Unidade. A higienização é realizada quinzenalmente a fim de evitar acúmulo de partículas que possa prejudicar a saúde dos colaboradores.



- Em 27 de Setembro/2020, a equipe da Amazônia Garden Paisagismo realizou a manutenção dos jardins da Unidade.



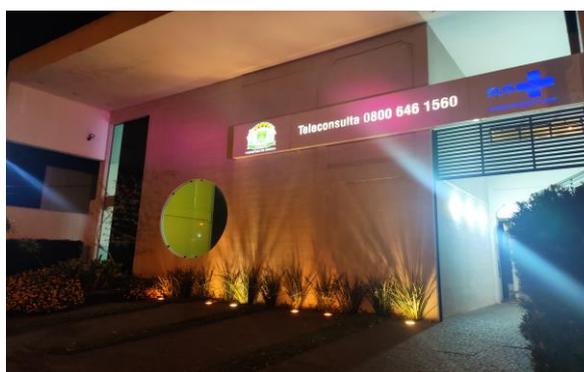
- Os aniversariantes do mês de outubro/2020 foram homenageados com uma mensagem em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH;



- Com o objetivo de manter a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), diariamente as ligações são monitoradas. Tal avaliação serve para acompanhar os agentes de atendimento com a finalidade de garantir que o protocolo de atendimento estabelecido seja mantido em todas as ligações. O agente que se destacou na realização das suas atividades, permanecendo com a qualificação de excelência, recebe como premiação uma folga. No mês de outubro/2020, a Agente Sônia Aparecida se destacou e foi contemplada com uma folga.



- Outubro Rosa é uma campanha de conscientização que tem como objetivo principal alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero, a fachada do Teleconsulta – CAC foi iluminada com a cor rosa simbolizando a adesão à campanha.



OUTUBRO/2020

- No dia 01 de outubro/2020, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 08 de Outubro, 293 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 19 a 23 de Outubro de 2020 e todas as unidades gerou as respectivas agendas. Às 12h00min foi transmitido para o sistema Sismed o arquivo de grades referente ao período de 12 a 16 de Junho de 2020. (Foi transmitido o total de 3.991 vagas).

- Foi ministrada capacitação online, no dia 16 de outubro/2020, para os enfermeiros e médicos da Central Humanizada de Controle ao Covid-19, referente à atualização da Nota Técnica sobre as orientações de manejo de casos positivos de COVID-19.

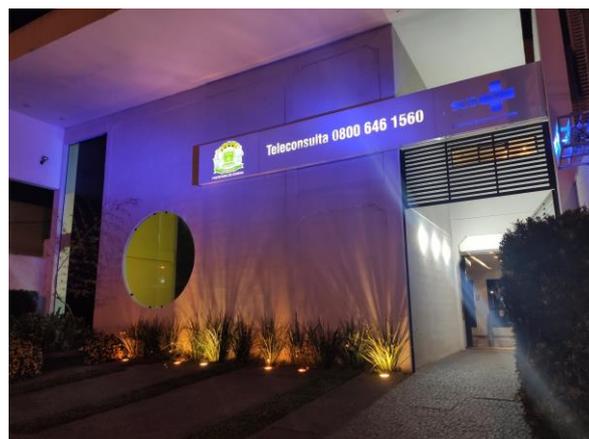


- No dia 31 de outubro/2020, a equipe da Amazônia Garden paisagismo esteve na Unidade para a manutenção mensal dos jardins externos e internos.



NOVEMBRO/2020

- Em alusão ao mês de conscientização sobre o câncer de próstata, a fachada do Teleconsulta, no mês de Novembro/2020, recebeu a iluminação azul;



- Em 06 de novembro/2020, foram transmitidas grade de vagas de retorno programado para o dia 12 de novembro. Às 12h00min foi transmitido para o sistema Sismed o arquivo de grades referente ao período de 16 a 20 de Novembro de 2020. (Foi transmitido o total de 4.838 vagas);
- No dia 09 de novembro/2020, foi feita a recarga de todos os extintores da Unidade;



- Em 18 de novembro/2020, os Técnicos da empresa Orona elevadores estiveram na Unidade realizando manutenção preventiva no elevador plataforma;



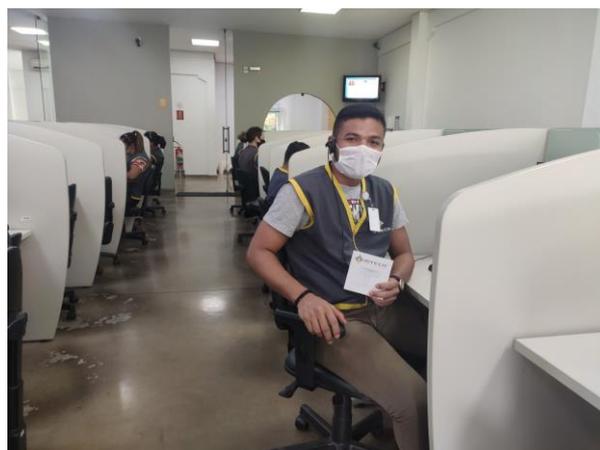
- No dia 26 de novembro/2020, recebemos na Unidade Os colaboradores da Empresa Suporte Climatização onde estiveram realizando higienização nos aparelhos de ar condicionado;



- No dia 28 de novembro/2020, os Colaboradores da empresa Amazônia Garden paisagismo estiveram na Unidade realizando a manutenção dos jardins;



- Os aniversariantes do mês de novembro/2020 foram homenageados com uma mensagem em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH;



PROJETO EXCELÊNCIA

- Com o objetivo de manter a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), todas as ligações atendidas na Central de Atendimento ao Cidadão são monitoradas. Tal avaliação serve para acompanhar os agentes de atendimento com a finalidade de garantir que o protocolo de atendimento estabelecido seja seguido. Diante disso, no mês de novembro/2020, após audição das ligações e monitorias de atendimento realizadas, foi possível constatar que o Agente Douglas do Nascimento se destacou no quesito excelência do atendimento.



CONCLUSÃO

O presente relatório fora contextualizado com os pontos fundamentais das atividades da Central de atendimento ao Cidadão TELECONSULTA, o Serviço de Apoio à Consulta Especializada, e aplicativo Netconsulta e a Central Humanizada de orientação sobre o COVID-19, e foi realizada uma análise sucinta das atividades desenvolvidas, acompanhadas de uma apresentação quantitativa e qualitativa do serviço prestado em forma de tabelas e gráficos de dados.

Goiânia, 04 de janeiro de 2020.

Aprovado pelo Conselho de Administração em 05 /01 /2021

Dr. Valterli Leite Guedes

Presidente do Conselho de Administração do Idtech