

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE

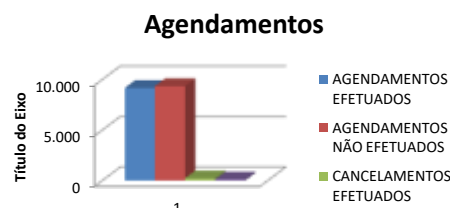
Janeiro

SEMANAS		04/01 a 08/01	11/01 a 15/01	18/01 a 22/01	25/01 a 29/01	TOTAL	%	GRÁFICOS ACUMULADOS
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	5.972	4.889	4.687	4.491	20.039		
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	3.958	2.437	1.971	1.948	10.314	50,66%	Tipos de Atendimento
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.630	2.437	2.443	2.195	9.705	47,66%	
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	52	51	65	57	225	1,11%	
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	39	24	25	29	117	0,57%	
	TOTAL	6.679	4.949	4.504	4.229	20.361		
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	339	280	255	121	995	10,25%	Agendamentos
	NÃO POSSUI CADASTRO	23	16	17	7	63	0,65%	
	SEM HORÁRIO	103	82	83	78	346	3,57%	
	SEM VAGA	1.936	1.925	1.976	1.899	7.736	79,71%	
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	12	11	17	6	46	0,47%	
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	50	55	28	45	178	1,83%	
	OUTROS	167	68	67	39	341	3,51%	
	TOTAL	2.630	2.437	2.443	2.195	9.705		
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	445	1.810	2.296	2.153	6.704	167,77%	Ativo
	AGENDAMENTO ERRADO	39	155	195	173	562	14,06%	
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	14	36	27	18	95	2,38%	
	NÃO COMPARECERÁ	9	30	56	72	167	4,18%	
	CONFIRMAÇÕES OK	169	788	982	1.001	2.940	73,57%	
	TELEFONE ERRADO	18	56	80	78	232	5,81%	
	RETORNO DO ATIVO	16	46	96	85	243	6,08%	
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	710	2.921	3.732	3.580	10.943		
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	163	137	103	110	513	23,87%	
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	180	166	166	177	689	32,06%	
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%	
	OUTRAS DOENÇAS	0	0	0	0	0	0,00%	
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	9	9	7	11	36	1,68%	
	VACINAS	3	4	8	9	24	1,12%	
	OUTROS	213	230	198	246	887	41,28%	
TOTAL	568	546	482	553	2.149			
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	4	3	6	1	14	100,00%	
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%	
	TOTAL	4	3	6	1	14		
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	1	0	1	3	5	27,78%	
	ENGANO	4	4	4	1	13	72,22%	
	TOTAL	5	4	5	4	18		

*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

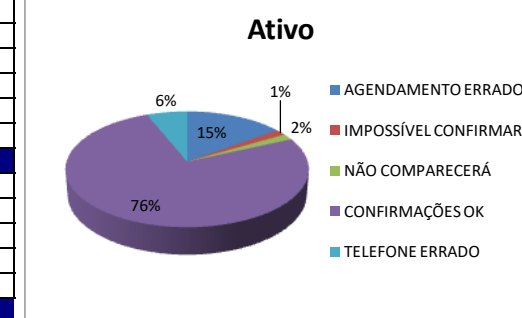
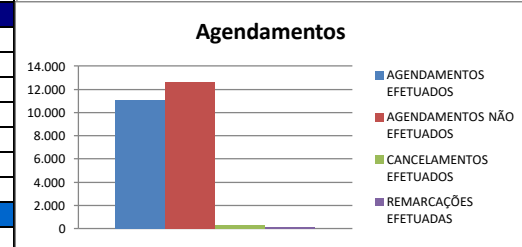
Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE							
Fevereiro							
SEMANAS		01/02 a 05/02	08/02 a 12/02	15/02 a 19/02	22/02 a 26/02	TOTAL	%
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	6.159	2.874	5.299	4.787	19.119	
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	2.722	1.452	2.802	2.193	9.169	48,61%
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	3.299	1.329	2.491	2.235	9.354	49,59%
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	64	31	77	55	227	1,20%
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	21	20	36	35	112	0,59%
	TOTAL	6.106	2.832	5.406	4.518	18.862	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	171	88	161	143	563	6,02%
	NÃO POSSUI CADASTRO	20	15	22	20	77	0,82%
	SEM HORÁRIO	93	47	84	73	297	3,18%
	SEM VAGA	2.906	1.115	2.107	1.877	8.005	85,58%
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	11	7	11	8	37	0,40%
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	28	23	36	35	122	1,30%
	OUTROS	70	34	70	79	253	2,70%
	TOTAL	3.299	1.329	2.491	2.235	9.354	
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	1.265	953	2.174	2.682	7.074	
	AGENDAMENTO ERRADO	102	103	204	258	667	16,71%
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	25	9	23	40	97	2,43%
	NÃO COMPARECERÁ	32	14	41	31	118	2,96%
	CONFIRMAÇÕES OK	527	362	901	1.094	2.884	72,24%
	TELEFONE ERRADO	41	33	69	83	226	5,66%
	RETORNO DO ATIVO	51	38	70	90	249	
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	2.043	1.512	3.482	4.278	11.315	
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	154	81	156	132	523	27,35%
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	194	87	145	119	545	28,50%
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%
	OUTRAS DOENÇAS	0	0	0	0	0	0,00%
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	4	5	2	8	19	0,99%
	VACINAS	6	4	9	14	33	1,73%
	OUTROS	220	131	219	222	792	41,42%
TOTAL	578	308	531	495	1.912		
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	2	3	3	4	12	100,00%
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%
	TOTAL	2	3	3	4	12	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	1	0	0	1	2	16,67%
	ENGANO	0	2	6	2	10	83,33%
	TOTAL	1	2	6	3	12	



*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)
 Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE								
MARÇO								
SEMANAS		29/02 a 04/03	07/03 a 11/03	14/03 a 18/03	21/03 a 25/03	28/03 a 01/04	TOTAL	%
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	5.644	5.390	4.714	3.237	5.366	24.351	
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	2.724	2.823	2.126	1.136	2.231	11.040	45,72%
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.646	2.723	2.425	1.799	3.063	12.656	52,41%
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	69	69	57	48	71	314	1,30%
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	30	40	25	22	19	136	0,56%
	TOTAL	5.469	5.655	4.633	3.005	5.384	24.146	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	141	193	165	110	162	771	6,09%
	NÃO POSSUI CADASTRO	23	26	24	9	18	100	0,79%
	SEM HORÁRIO	94	104	109	79	99	485	3,83%
	SEM VAGA	2.278	2.254	2.055	1.537	2.635	10.759	85,01%
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	14	8	7	5	10	44	0,35%
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	31	28	37	30	39	165	1,30%
	OUTROS	65	110	28	29	100	332	2,62%
	TOTAL	2.646	2.723	2.425	1.799	3.063	12.656	
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	1.853	2.170	2.364	2.015	2.305	10.707	
	AGENDAMENTO ERRADO	160	187	182	159	173	861	14,88%
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	19	16	18	16	25	94	1,62%
	NÃO COMPARECERÁ	11	13	48	8	17	97	1,68%
	CONFIRMAÇÕES OK	731	865	975	877	933	4.381	75,70%
	TELEFONE ERRADO	63	70	91	60	70	354	6,12%
	RETORNO DO ATIVO	82	51	97	126	135	491	
TOTAL CONFIRMAÇÕES	2.919	3.372	3.775	3.261	3.658	16.985		
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	179	163	162	109	149	762	28,19%
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	145	167	169	140	193	814	30,11%
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0	0,00%
	OUTRAS DOENÇAS	1	0	0	1	0	2	0,07%
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	9	7	8	9	8	41	1,52%
	VACINAS	4	5	6	10	37	62	2,29%
	OUTROS	190	228	221	168	215	1.022	37,81%
TOTAL	528	570	566	437	602	2.703		
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	7	7	8	2	5	29	100,00%
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0	0,00%
	TOTAL	7	7	8	2	5	29	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	1	0	2	1	0	4	36,36%
	ENGANO	1	5	0	0	1	7	63,64%
	TOTAL	2	5	2	1	1	11	



*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE								
ABRIL								
SEMANAS		04/04 a 08/04	11/04 a 15/04	18/04 a 22/04	25/04 a 29/04	TOTAL	%	GRÁFICOS ACUMULADOS
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	5.626	5.516	3.533	4.881	19.556		
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	2.270	2.644	1.569	2.747	9.230	46,61%	Tipos de atendimentos <ul style="list-style-type: none"> Agendamento Agendamento não realizado Informações Reclamações/Elogios Ligações perdidas
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	3.159	3.022	1.936	2.149	10.266	51,84%	
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	51	56	31	58	196	0,99%	
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	36	26	13	37	112	0,57%	
	TOTAL	5.516	5.748	3.549	4.991	0	19.804	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	138	182	95	138	553	5,39%	Agendamento <ul style="list-style-type: none"> AGENDAMENTOS EFETUADOS AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS CANCELAMENTOS EFETUADOS REMARCAÇÕES EFETUADAS
	NÃO POSSUI CADASTRO	22	24	15	20	81	0,79%	
	SEM HORÁRIO	90	84	65	85	324	3,16%	
	SEM VAGA	2.774	2.567	1.691	1.773	8.805	85,77%	
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	7	14	3	9	33	0,32%	
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	34	18	21	32	105	1,02%	
	OUTROS	94	133	46	92	365	3,56%	
	TOTAL	3.159	3.022	1.936	2.149	0	10.266	
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.093	1.934	1.094	2.003	7.124		Ativo <ul style="list-style-type: none"> AGENDAMENTO ERRADO IMPOSSÍVEL CONFIRMAR NÃO COMPARECERÁ CONFIRMAÇÕES OK TELEFONE ERRADO
	AGENDAMENTO ERRADO	202	197	106	164	669	16,08%	
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	19	13	5	14	51	1,23%	
	NÃO COMPARECERÁ	11	20	1	20	52	1,25%	
	CONFIRMAÇÕES OK	836	882	494	900	3.112	74,79%	
	TELEFONE ERRADO	79	68	52	78	277	6,66%	
	RETORNO DO ATIVO	86	72	88	106	352		
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	3.326	3.186	1.840	3.285	0	11.637	
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	161	188	120	190	659	29,95%	156 <ul style="list-style-type: none"> RECLAMAÇÃO / DENUNCIA ELOGIOS / SUGESTOES
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	205	183	103	141	632	28,73%	
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%	
	OUTRAS DOENÇAS	0	3	1	2	6	0,27%	
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	14	18	8	9	49	2,23%	
	VACINAS	64	70	27	50	211	9,59%	
	OUTROS	209	159	111	164	643	29,23%	
	TOTAL	653	621	370	556	0	2.200	
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	7	6	6	4	23	100,00%	<ul style="list-style-type: none"> CONFIRMAÇÕES OK TELEFONE ERRADO
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%	
	TOTAL	7	6	6	4	0	23	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	1	0	1	0	2	20,00%	<ul style="list-style-type: none"> CONFIRMAÇÕES OK TELEFONE ERRADO
	ENGANO	1	1	1	5	8	80,00%	
	TOTAL	2	1	2	5	0	10	

*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de segunda a sexta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE

		Junho				TOTAL	%	GRÁFICOS ACUMULADOS
SEMANAS		30/05 a 03/06	06/06 a 10/06	13/06 a 17/06	20/06 a 24/06			
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	4.956	5.190	4.694	2.636	17.476		Tipos de atendimentos
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	2.325	2.661	1.943	1.204	8.133	48,93%	
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.332	2.388	2.356	1.054	8.130	48,91%	
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	85	57	60	33	235	1,41%	
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	32	36	39	17	124	0,75%	
	TOTAL	4.774	5.142	4.398	2.308	16.622		
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	134	148	113	50	445	5,47%	Agendamentos
	NÃO POSSUI CADASTRO	19	26	19	9	73	0,90%	
	SEM HORÁRIO	108	97	103	54	362	4,45%	
	SEM VAGA	1.947	2.021	1.990	895	6.853	84,29%	
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	21	11	7	4	43	0,53%	
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	32	28	27	10	97	1,19%	
	OUTROS	71	57	97	32	257	3,16%	
	TOTAL	2.332	2.388	2.356	1.054	8.130		
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.116	2.735	2.566	1.677	9.094		Ativo
	AGENDAMENTO ERRADO	219	255	260	202	936	15,40%	
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	44	158	55	306	563	9,26%	
	NÃO COMPARECERÁ	15	20	21	10	66	1,09%	
	CONFIRMAÇÕES OK	1.008	1.211	1.189	739	4.147	68,22%	
	TELEFONE ERRADO	79	106	114	68	367	6,04%	
	RETORNO DO ATIVO	127	184	161	111	583		
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	3.608	4.669	4.366	3.113	15.756		
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	180	179	168	111	638	27,28%	
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	196	182	141	144	663	28,35%	
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%	
	OUTRAS DOENÇAS	0	2	1	0	3	0,13%	
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	10	15	18	13	56	2,39%	
	VACINAS	61	36	59	11	167	7,14%	
	OUTROS	207	190	224	191	812	34,72%	
TOTAL	654	604	611	470	2.339			
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	8	3	8	1	20	100,00%	
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%	
	TOTAL	8	3	8	1	20		
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	0	0	0	0	0	0,00%	
	ENGANO	3	7	7	3	20	100,00%	
	TOTAL	3	7	7	3	20		

*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

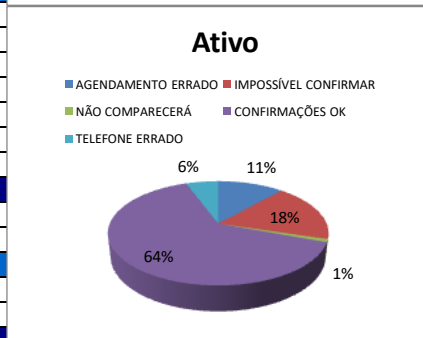
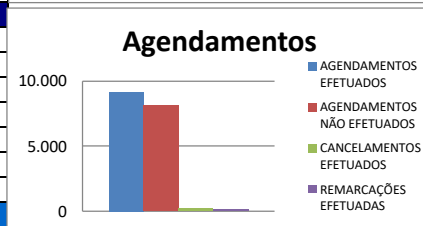
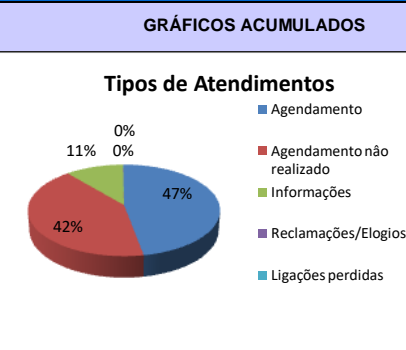
RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE

SEMANAS		30/05 a 03/06	06/06 a 10/06	13/06 a 17/06	20/06 a 24/06	27/06 a 01/07	TOTAL	%	GRÁFICOS ACUMULADOS
JUNHO									
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	5.808	4.409	5.482	4.352	4.548	24.599		<div data-bbox="1473 379 2016 683"> <p>Tipos de atendimentos</p> </div> <div data-bbox="1473 699 2016 906"> <p>Agendamentos</p> </div> <div data-bbox="1473 922 2016 1257"> <p>Ativo</p> </div>
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	2.280	1.758	2.265	2.369	2.413	11.085	50,51%	
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.036	2.019	2.721	1.766	1.828	10.370	47,25%	
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	79	52	76	58	63	328	1,49%	
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	35	23	31	27	47	163	0,74%	
	TOTAL	4.430	3.852	5.093	4.220	4.351	21.946		
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	99	98	94	107	103	501	4,83%	
	NÃO POSSUI CADASTRO	19	14	16	13	25	87	0,84%	
	SEM HORÁRIO	77	78	83	114	94	446	4,30%	
	SEM VAGA	1.704	1.657	2.369	1.449	1.502	8.681	83,71%	
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	14	5	4	10	10	43	0,41%	
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	26	18	31	27	23	125	1,21%	
	OUTROS	97	149	124	46	71	487	4,70%	
	TOTAL	2.036	2.019	2.721	1.766	1.828	10.370		
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.438	2.638	2.120	2.577	2.097	11.870		
	AGENDAMENTO ERRADO	240	279	205	221	222	1.167	14,26%	
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	234	594	16	50	384	1.278	15,62%	
	NÃO COMPARECERÁ	17	18	18	19	15	87	1,06%	
	CONFIRMAÇÕES OK	1.024	1.192	826	1.107	1.043	5.192	63,44%	
	TELEFONE ERRADO	99	113	67	97	84	460	5,62%	
	RETORNO DO ATIVO	172	159	151	132	141	755		
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	4.224	4.993	3.403	4.203	3.986	20.809		
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	204	197	191	157	141	890	24,11%	
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	280	322	297	141	145	1.185	32,11%	
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0	0,00%	
	OUTRAS DOENÇAS	0	0	0	1	0	1	0,03%	
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	35	28	16	32	19	130	3,52%	
	VACINAS	32	19	21	13	6	91	2,47%	
	OUTROS	373	318	270	218	215	1.394	37,77%	
	TOTAL	924	884	795	562	526	3.691		
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	6	2	4	1	5	18	100,00%	
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0	0,00%	
	TOTAL	6	2	4	1	5	18		
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	0	2	1	0	0	3	15,79%	
	ENGANO	3	5	3	4	1	16	84,21%	
	TOTAL	3	7	4	4	1	19		

*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE							
JULHO							
SEMANAS		04/07 a 08/07	11/07 a 15/07	18/07 a 22/07	25/07 a 29/07	TOTAL	%
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	4.475	5.269	4.367	4.096	18.207	
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	1.846	2.592	2.524	2.197	9.159	52,02%
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.185	2.657	1.668	1.623	8.133	46,19%
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	52	47	50	51	200	1,14%
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	30	27	28	30	115	0,65%
	TOTAL	4.113	5.323	4.270	3.901	17.607	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	92	150	146	126	514	6,32%
	NÃO POSSUI CADASTRO	23	16	18	18	75	0,92%
	SEM HORÁRIO	85	103	84	89	361	4,44%
	SEM VAGA	1.874	2.299	1.367	1.306	6.846	84,18%
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	12	9	4	7	32	0,39%
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	20	18	18	22	78	0,96%
	OUTROS	79	62	31	55	227	2,79%
	TOTAL	2.185	2.657	1.668	1.623	8.133	
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	1.938	2.122	1.915	2.102	8.077	
	AGENDAMENTO ERRADO	198	200	211	163	772	11,61%
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	280	419	398	108	1.205	18,11%
	NÃO COMPARECERÁ	14	13	18	17	62	0,93%
	CONFIRMAÇÕES OK	979	1.156	1.006	1.097	4.238	63,71%
	TELEFONE ERRADO	85	104	94	92	375	5,64%
	RETORNO DO ATIVO	111	103	113	70	397	
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	3.605	4.117	3.755	3.649	15.126	
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	159	174	171	155	659	30,90%
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	165	169	131	164	629	29,49%
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%
	OUTRAS DOENÇAS	1	0	1	1	3	0,14%
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	31	20	12	12	75	3,52%
	VACINAS	8	2	8	8	26	1,22%
	OUTROS	179	209	181	172	741	34,74%
	TOTAL	543	574	504	512	2.133	
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	7	4	3	4	18	100,00%
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%
	TOTAL	7	4	3	4	18	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	0	1	0	0	1	5,26%
	ENGANO	2	7	5	4	18	94,74%
	TOTAL	2	8	5	4	19	

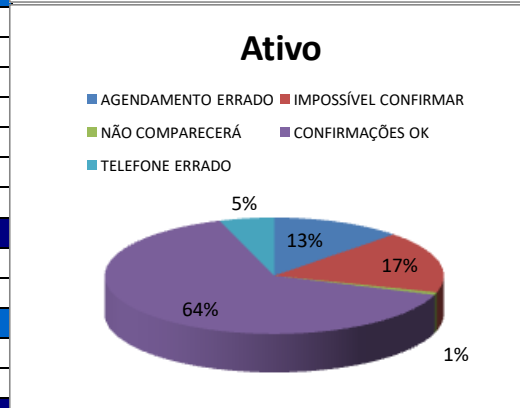
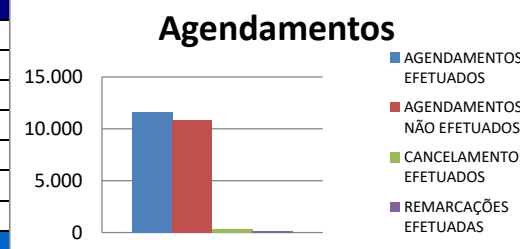


*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE
AGOSTO

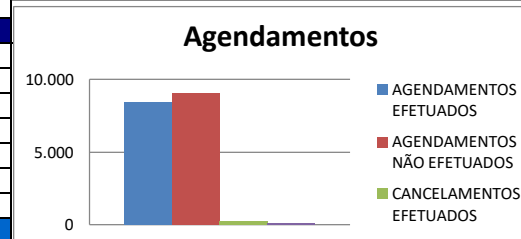
SEMANAS		01/08 a 05/08	08/08 a 12/08	15/08 a 19/08	22/08 a 26/08	29/08 a 02/09	TOTAL	%	GRÁFICOS ACUMULADOS
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	5.421	5.203	6.370	4.018	4.642	25.654		
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	2.268	2.698	2.731	1.827	2.038	11.562	50,65%	
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.465	2.310	2.243	1.669	2.114	10.801	47,31%	
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	60	70	52	53	50	285	1,25%	
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	32	44	38	27	39	180	0,79%	
	TOTAL	4.825	5.122	5.064	3.576	4.241	22.828		
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	128	120	139	92	115	594	5,50%	
	NÃO POSSUI CADASTRO	22	22	23	14	14	95	0,88%	
	SEM HORÁRIO	78	89	84	70	74	395	3,66%	
	SEM VAGA	2.098	1.998	1.901	1.394	1.830	9.221	85,37%	
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	5	4	5	3	6	23	0,21%	
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	20	28	25	13	15	101	0,94%	
	OUTROS	114	49	66	83	60	372	3,44%	
	TOTAL	2.465	2.310	2.243	1.669	2.114	10.801		
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.236	2.678	2.479	3.077	2.693	13.163		
	AGENDAMENTO ERRADO	207	277	255	258	279	1.276	12,46%	
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	276	155	87	569	668	1.755	17,14%	
	NÃO COMPARECERÁ	14	13	14	18	18	77	0,75%	
	CONFIRMAÇÕES OK	1.227	1.295	1.201	1.469	1.397	6.589	64,36%	
	TELEFONE ERRADO	78	103	111	122	126	540	5,27%	
	RETORNO DO ATIVO	138	173	160	195	202	868		
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	4.176	4.694	4.307	5.708	5.383	24.268		
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	228	181	130	156	170	865	31,34%	
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	161	166	155	104	151	737	26,70%	
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0	0,00%	
	OUTRAS DOENÇAS	0	0	1	0	0	1	0,04%	
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	11	9	6	8	18	52	1,88%	
	VACINAS	1	1	3	8	4	17	0,62%	
	OUTROS	228	194	230	210	226	1.088	39,42%	
	TOTAL	629	551	525	486	569	2.760		
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	6	1	2	0	2	11	100,00%	
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0	0,00%	
	TOTAL	6	1	2	0	2	11		
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	2	0	0	0	0	2	8,70%	
	ENGANO	4	2	4	8	3	21	91,30%	
	TOTAL	6	2	4	8	3	23		



*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

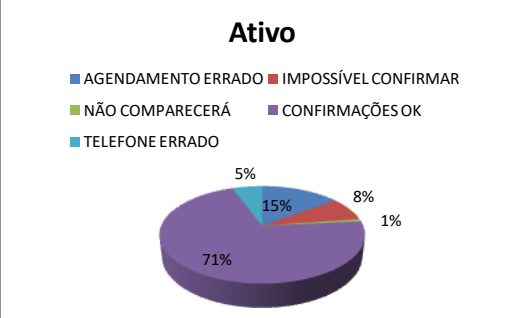
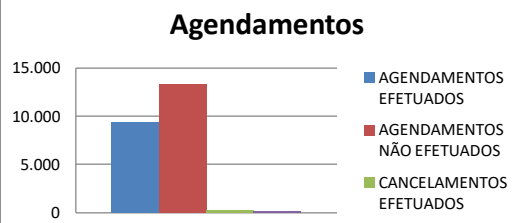
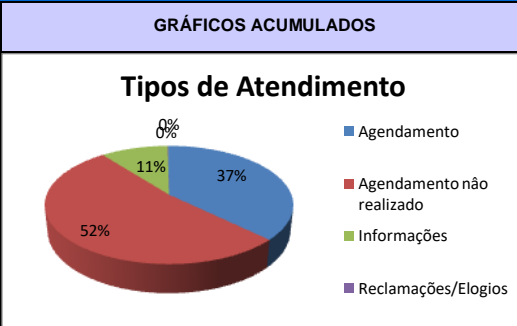
RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE							
SETEMBRO							
SEMANAS		05/09 a 09/09	12/09 a 16/09	19/09 a 23/09	26/09 a 30/09	TOTAL	%
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	3.938	5.904	4.552	4.395	18.789	
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	1285	2.918	2.216	1.988	8.407	47,05%
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.210	2.949	1.966	1.976	9.101	50,93%
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	50	73	64	57	244	1,37%
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	28	41	25	22	116	0,65%
	TOTAL	3.573	5.981	4.271	4.043	17.868	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	78	120	102	96	396	4,35%
	NÃO POSSUI CADASTRO	10	20	26	30	86	0,94%
	SEM HORÁRIO	55	91	89	61	296	3,25%
	SEM VAGA	1.976	2.605	1.623	1.703	7.907	86,88%
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	4	8	6	5	23	0,25%
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	8	20	22	14	64	0,70%
	OUTROS	79	85	98	67	329	3,61%
	TOTAL	2.210	2.949	1.966	1.976	9.101	
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.339	2.414	2.938	2.824	10.515	
	AGENDAMENTO ERRADO	239	276	276	298	1.089	13,68%
	IMPOSSIVEL CONFIRMAR	390	44	168	545	1.147	14,41%
	NÃO COMPARECERÁ	18	17	18	19	72	0,90%
	CONFIRMAÇÕES OK	1.095	1.187	1.449	1.494	5.225	65,65%
	TELEFONE ERRADO	91	89	126	120	426	5,35%
	RETORNO DO ATIVO	172	138	168	175	653	
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	4.344	4.165	5.143	5.475	19.127	
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	133	186	177	171	667	31,57%
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	138	162	104	114	518	24,51%
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%
	OUTRAS DOENÇAS	0	1	1	0	2	0,09%
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	14	11	11	11	47	2,22%
	VACINAS	5	5	21	24	55	2,60%
	OUTROS	155	218	223	228	824	39,00%
	TOTAL	445	583	537	548	2.113	
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	4	4	5	6	19	100,00%
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%
	TOTAL	4	4	5	6	19	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	0	5	0	0	5	21,74%
	ENGANO	5	8	3	2	18	78,26%
	TOTAL	5	13	3	2	23	



*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de segunda a sexta-feira de cada semana.

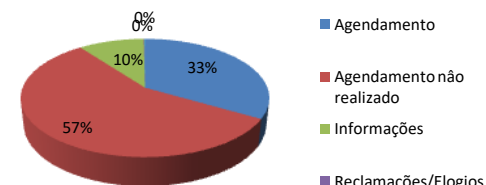
RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE								
OUTUBRO								
SEMANAS		03/10 a 07/10	10/10 a 14/10	17/10 a 21/10	24/10 a 28/10	31/10 a 04/11	TOTAL	%
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	4.339	4.431	5.626	3.787	5.427	23.610	
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	1.942	2.014	2.615	1.578	1.261	9.410	40,92%
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	2.570	2.236	2.950	1.898	3.574	13.228	57,53%
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	70	41	52	46	40	249	1,08%
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	19	20	27	24	17	107	0,47%
	TOTAL	4.601	4.311	5.644	3.546	4.892	22.994	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	92	76	90	84	60	402	3,04%
	NÃO POSSUI CADASTRO	18	18	10	9	9	64	0,48%
	SEM HORÁRIO	108	49	74	61	81	373	2,82%
	SEM VAGA	2.275	2.029	2.418	1.673	3.066	11.461	86,64%
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	4	6	6	8	6	30	0,23%
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	20	17	25	14	24	100	0,76%
	OUTROS	53	41	327	49	328	798	6,03%
	TOTAL	2.570	2.236	2.950	1.898	3.574	13.228	
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.550	2.135	2.683	2.558	2.930	12.856	
	AGENDAMENTO ERRADO	272	232	325	275	346	1.450	14,81%
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	226	9	17	314	205	771	7,87%
	NÃO COMPARECERÁ	12	18	21	17	14	82	0,84%
	CONFIRMAÇÕES OK	1.415	1.230	1.332	1.351	1.605	6.933	70,81%
	TELEFONE ERRADO	103	119	105	116	112	555	5,67%
	RETORNO DO ATIVO	138	91	121	99	125	574	
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	4.716	3.834	4.604	4.730	5.337	23.221	
	INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	184	129	138	118	202	771
INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	127	96	130	112	89	554	21,15%	
INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0	0,00%	
OUTRAS DOENÇAS	0	0	0	0	0	0	0,00%	
MEDICAMENTOS/MATERIAIS	10	7	8	13	11	49	1,87%	
VACINAS	2	4	4	2	5	17	0,65%	
OUTROS	269	213	265	219	262	1.228	46,89%	
TOTAL	592	449	545	464	569	2.619		
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	9	5	14	8	2	38	100,00%
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0	0,00%
	TOTAL	9	5	14	8	2	38	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	0	2	0	0	0	2	12,50%
	ENGANO	5	1	1	2	5	14	87,50%
	TOTAL	5	3	1	2	5	16	



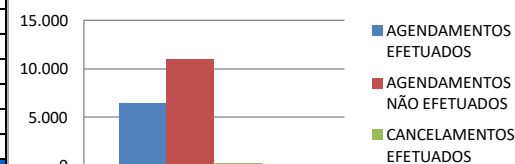
*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)
 Obs: Os dados são retirados no período de segunda a sexta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE							
NOVEMBRO							
SEMANAS		07/11 à 11/11	14/11 à 18/11	21/11 à 25/11	28/11 à 02/12	TOTAL	%
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	5.866	3.877	4.638	4.417	18.798	
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	1.759	1.274	1.506	1.945	6.484	36,45%
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	3.661	2.467	2.672	2.170	10.970	61,66%
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	62	42	71	64	239	1,34%
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	24	17	34	22	97	0,55%
	TOTAL	5.506	3.800	4.283	4.201	17.790	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	91	49	83	52	275	2,51%
	NÃO POSSUI CADASTRO	13	7	7	7	34	0,31%
	SEM HORÁRIO	76	43	61	75	255	2,32%
	SEM VAGA	3.413	2.317	2.416	1.962	10.108	92,14%
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	3	5	5	5	18	0,16%
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	21	18	14	16	69	0,63%
	OUTROS	44	28	86	53	211	1,92%
	TOTAL	3.661	2.467	2.672	2.170	10.970	
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.603	1.618	2.999	1.406	8.626	
	AGENDAMENTO ERRADO	379	193	392	199	1.163	15,68%
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	505	9	320	709	1.543	20,81%
	NÃO COMPARECERÁ	19	9	22	13	63	0,85%
	CONFIRMAÇÕES OK	1.271	718	1.370	899	4.258	57,42%
	TELEFONE ERRADO	111	75	131	72	389	5,25%
	RETORNO DO ATIVO	119	91	138	76	424	
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	5.007	2.713	5.372	3.374	16.466	
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	240	116	164	141	661	33,64%
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	101	53	103	81	338	17,20%
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%
	OUTRAS DOENÇAS	0	0	0	0	0	0,00%
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	11	10	12	17	50	2,54%
	VACINAS	4	4	7	5	20	1,02%
	OUTROS	280	156	241	219	896	45,60%
	TOTAL	636	339	527	463	1.965	
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	3	4	9	5	21	100,00%
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%
	TOTAL	3	4	9	5	21	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	1	0	1	1	3	17,65%
	ENGANO	2	1	8	3	14	82,35%
	TOTAL	3	1	9	4	17	

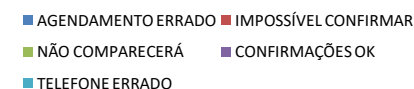
Tipos de Atendimento



Agendamentos



Ativo



*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE

Dezembro

SEMANAS		05/12 à 09/12	12/12 à 16/12	19/12 à 23/12	26/12 à 30/12	TOTAL	%	GRÁFICOS ACUMULADOS
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS TOTAL	2.719	4.773	2.423	1.933	11.848		
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	999	2.368	881	752	5.000	45,88%	Tipos de Atendimento
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	1.440	2.293	1.138	799	5.670	52,03%	
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	33	60	33	21	147	1,35%	
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	18	29	21	13	81	0,74%	
	TOTAL	2.490	4.750	2.073	1.585	10.898		
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	30	80	40	31	181	3,19%	Agendamentos
	NÃO POSSUI CADASTRO	4	15	5	3	27	0,48%	
	SEM HORÁRIO	36	47	38	19	140	2,47%	
	SEM VAGA	1.312	2.068	954	703	5.037	88,84%	
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	3	2	2	0	7	0,12%	
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	11	29	8	21	69	1,22%	
	OUTROS	44	52	91	22	209	3,69%	
	TOTAL	1.440	2.293	1.138	799	5.670		
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO	2.218	3.006	2.333	1.634	9.191		Ativo
	AGENDAMENTO ERRADO	239	361	283	204	1.087	15,43%	
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	71	279	73	322	745	10,58%	
	NÃO COMPARECERÁ	27	35	18	23	103	1,46%	
	CONFIRMAÇÕES OK	1.194	1.506	1.220	842	4.762	67,61%	
	TELEFONE ERRADO	105	119	70	52	346	4,91%	
	RETORNO DO ATIVO	79	139	101	53	372		
	TOTAL CONFIRMAÇÕES	3.933	5.445	4.098	3.130	16.606		
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	114	144	74	61	393	26,06%	
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	61	109	74	97	341	22,61%	
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0,00%	
	OUTRAS DOENÇAS	0	0	0	0	0	0,00%	
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	6	10	12	12	40	2,65%	
	VACINAS	2	4	3	3	12	0,80%	
	OUTROS	150	226	187	159	722	47,88%	
TOTAL	333	493	350	332	1.508			
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	0	0	0	0	0	0,00%	
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0,00%	
	TOTAL	0	0	0	0	0		
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	0	0	0	0	0	0,00%	
	ENGANO	0	2	8	6	16	100,00%	
	TOTAL	0	2	8	6	16		

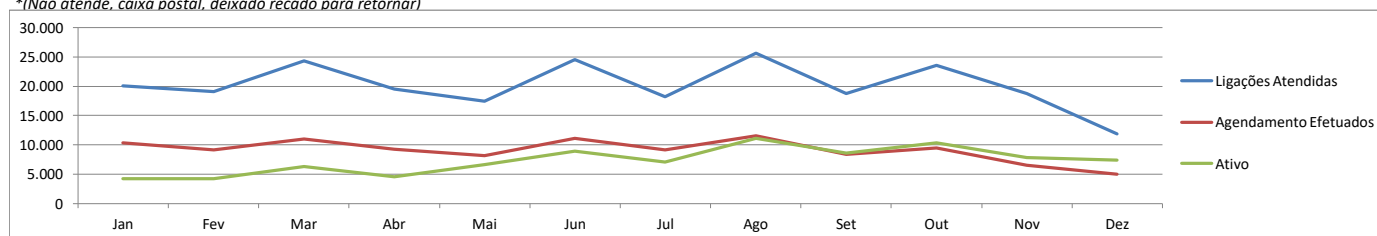
*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)

Obs: Os dados são retirados no período de sexta a quinta-feira de cada semana.

RELATÓRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À SAÚDE - 2016															
2015															
DATA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL		
GERAL	LIGAÇÕES ATENDIDAS	20.039	19.119	24.351	19.556	17.476	24.599	18.207	25.654	18.789	23.610	18.798	11.848	242.046	
AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS EFETUADOS	10.314	9.169	11.040	9.230	8.133	11.085	9.159	11.562	8.407	9.410	6.484	5.000	108.993	47,04%
	AGENDAMENTOS NÃO EFETUADOS	9.705	9.354	12.656	10.266	8.130	10.370	8.133	10.801	9.101	13.228	10.970	5.670	118.384	51,09%
	CANCELAMENTOS EFETUADOS	225	227	314	196	235	328	200	285	244	249	239	147	2.889	1,25%
	REMARCAÇÕES EFETUADAS	117	112	136	112	124	163	115	180	116	107	97	81	1.460	0,63%
	TOTAL	20.361	18.862	24.146	19.804	16.622	21.946	17.607	22.828	17.868	22.994	17.790	10.898	231.726	
AGENDAMENTOS NÃO REALIZADOS	CADASTRO ERRADO	995	563	771	553	445	501	514	594	396	402	275	181	6.190	5,23%
	NÃO POSSUI CADASTRO	63	77	100	81	73	87	75	95	86	64	34	27	862	0,73%
	SEM HORÁRIO	346	297	485	324	362	446	361	395	296	373	255	140	4.080	3,45%
	SEM VAGA	7.736	8.005	10.759	8.805	6.853	8.681	6.846	9.221	7.907	11.461	10.108	5.037	101.419	85,67%
	REGIÃO NÃO ABRANGIDA	46	37	44	33	43	43	32	23	23	30	18	7	379	0,32%
	ESPECIALIDADE NÃO ATENDIDA	178	122	165	105	97	125	78	101	64	100	69	69	1.273	1,08%
	OUTROS	341	253	332	365	257	487	227	372	329	798	211	209	4.181	3,53%
TOTAL	9.705	9.354	12.656	10.266	8.130	10.370	8.133	10.801	9.101	13.228	10.970	5.670	118.384		
ATIVO	1ª TENTATIVA CONTATO*	6.704	7.074	10.707	7.124	9.094	11.870	8.077	13.163	10.515	12.856	8.626	9.191	115.001	
	AGENDAMENTO ERRADO	562	667	861	669	936	1.167	772	1.276	1.089	1.450	1.163	1.087	11.699	14,39%
	IMPOSSÍVEL CONFIRMAR	95	97	94	51	563	1.278	1.205	1.755	1.147	771	1.543	745	9.344	11,49%
	NÃO COMPARECERÁ	167	118	97	52	66	87	62	77	72	82	63	103	1.046	1,29%
	CONFIRMAÇÕES OK	2.940	2.884	4.381	3.112	4.147	5.192	4.238	6.589	5.225	6.933	4.258	4.762	54.661	67,24%
	TELEFONE ERRADO	232	226	354	277	367	460	375	540	426	555	389	346	4.547	5,59%
	RETORNO DO ATIVO	243	249	491	352	583	755	397	868	653	574	424	372	5.961	
TOTAL	4.239	4.241	6.278	4.513	6.662	8.939	7.049	11.105	8.612	10.365	7.840	7.415	87.258	81,297	
INFORMAÇÕES	AGENDAMENTOS	513	523	762	659	638	890	659	865	667	771	661	393	8.001	28,48%
	INF. SOBRE CENTROS DE SAÚDE	689	545	814	632	663	1.185	629	737	518	554	338	341	7.645	27,21%
	INFLUENZA A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	OUTRAS DOENÇAS	0	0	2	6	3	1	3	1	2	0	0	0	18	0,06%
	MEDICAMENTOS/MATERIAIS	36	19	41	49	56	130	75	52	47	49	50	40	644	2,29%
	VACINAS	24	33	62	211	167	91	26	17	55	17	20	12	735	2,62%
	OUTROS	887	792	1.022	643	812	1.394	741	1.088	824	1.228	896	722	11.049	39,33%
TOTAL	2.149	1.912	2.703	2.200	2.339	3.691	2.133	2.760	2.113	2.619	1.965	1.508	28.092	100,00%	
156	RECLAMAÇÃO / DENUNCIA	14	12	29	23	20	18	18	11	19	38	21	0	223	100,00%
	ELOGIOS / SUGESTOES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	TOTAL	14	12	29	23	20	18	18	11	19	38	21	0	223	
LIGAÇÕES PERDIDAS	TROTE	5	2	4	2	0	3	1	2	5	2	3	0	29	14,22%
	ENGANO	13	10	7	8	20	16	18	21	18	14	14	16	175	85,78%
	TOTAL	18	12	11	10	20	19	19	23	23	16	17	16	204	

Obs.: No Telefone Ativo, somente as confirmações estão sendo totalizadas.

*(Não atende, caixa postal, deixado recado para retornar)



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Ligações Atendidas	20.039	19.119	24.351	19.556	17.476	24.599	18.207	25.654	18.789	23.610	18.798	11.848	242.046
Agendamento Efetuados	10314	9169	11040	9230	8133	11085	9159	11562	8407	9410	6484	5000	108.993
Ativo	4.239	4.241	6.278	4.513	6.662	8.939	7.049	11.105	8.612	10.365	7.840	7.415	87.258