



LEITURA NA SESSÃO

07/06/2021

Estado de Mato Grosso
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES

Ofício nº 0625/2021-GP/PMC

Cáceres - MT, 28 de maio de 2021

A Sua Excelência o Senhor
VER. DOMINGOS OLIVEIRA DOS SANTOS
Presidente da Câmara Municipal de Cáceres
Rua Coronel José Dulce, esq. Rua Gal Osório
Cáceres – MT - CEP 78210-056

CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES
Em 31 / 05 / 2021
Horas 08:38 Sobnº 1981
Ass. Poliana Silva

Ref.: Protocolo nº 10.117/2021 de 05/05/2021

Senhor Presidente:

Acusamos o recebimento do Ofício nº 489/2021-SL/CMC, por meio do qual essa Colenda Câmara encaminha-nos o Requerimento nº 103/2021, de autoria do ilustre vereador, **Luiz Laudo Paz Landim** – PV, que solicita informações relativas ao funcionamento do Call Center de Atendimento à Covid-19.

Em resposta, estamos encaminhando a Vossa Excelência as informações prestadas pela Coordenadoria do Centro de Especialidades da Secretaria Municipal de Saúde, constantes do Memorando nº 216/2021, datado de 18/05/2021, cópia anexa.

Atenciosamente.


ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS
Prefeita de Cáceres



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Cáceres
Secretaria Municipal de Saúde
Call Center Covid



Ofício nº 216/2021

Cáceres, 18 de maio de 2021.

Para: Câmara Municipal de Cáceres/MT
MD : Sr. Domingos Oliveira dos Santos
Presidente da Câmara Municipal de Cáceres

Assunto: Resposta ao Ofício 489/2021 - SL/CMC – Câmara Municipal de Cáceres-MT.

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o, faço uso do presente para, em resposta ao Ofício 489/2021 SL/CMC – Câmara Municipal de Cáceres-MT, informar ao Senhor acerca da estrutura organizacional, quadro de servidores e atividades desenvolvidas pelo Call Center Covid, segue abaixo o que se pede.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CALL CENTER COVID PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES

Atividades que o Call Center Covid desenvolve:

- 1- Monitoramento de pacientes positivos para Covid, por 14 dias realizados por profissionais da saúde como (médicos, enfermeiros, dentista).
- 2- Esclarecimento de dúvidas, informações gerais relacionadas ao Covid (todos os profissionais).
- 3- Preenchimento de fichas baseadas nos exames positivos que são identificados com acesso aos laudos pelo sistema Gerenciador de Ambiente Laboratorial GAL, realizado pelas estagiárias.
- 4- Envio de laudos de testes via solicitação pelo WhatsApp (estagiárias, enfermeiros).
- 5- Comunicação de resultado de testes RT-PCR e TR por telefone.



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Cáceres
Secretaria Municipal de Saúde
Call Center Covid



- 6- Orientações e referência de atendimento pós-covid (todos os profissionais).
- 7- Avaliação de exames via WhatsApp (médicos).
- 8- Comunicação entre todos os profissionais via celular para solucionar agravos e situações adversas expostas pelos pacientes.

Monitoramento:

Atualmente o Call Center Covid, monitora 208 pacientes positivos para Covid-19, sendo pacientes da rede pública de atendimento (SUS) ou rede privada, pois todos os laboratórios de análises, hospitais, Centrais Covid, UPA, Estratégia de Saúde da Família enviam as notificações de caso suspeito de Covid, bem como os laudos de testes com resultado positivo para o Call Center Covid.

Este trabalho de monitoramento é realizado diariamente ou em dias alternados. Realiza-se um contato via telefone para colher informações sobre o quadro clínico do paciente, a melhora ou piora de sintomas, a necessidade de passar por consulta médica na Central Covid, a necessidade de uma ambulância ir até a residência para conduzir o paciente até o atendimento na Central Covid, verifica-se o número de contactantes e a manifestação de sintomas nos mesmos, dentre outras questões trazidas pelos pacientes no ato do monitoramento.

Este monitoramento é realizado por 14 dias, conforme estabelecido pelo Ministério da Saúde, sendo realizado por profissionais médicos, enfermeiros, dentista. No ato da alta do monitoramento, sempre há uma reavaliação médica para confirmar a alta e encerrar o monitoramento.

Número de ligações recebidas:

O Call Center dispõe de seis telefones para contato com a população, e recebe em média um número de 50 ligações por dia e solicitações de atendimento via WhatsApp, pois o Call Center dispõe de contato via WhatsApp.



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Cáceres
Secretaria Municipal de Saúde
Call Center Covid



respondendo as solicitações dos pacientes, recebendo exames para avaliação médica e enviando atestado, receitas, laudo de testes RT-PCR COVID, sorologia, teste rápido, bem como atestado médico e receita médica.

Horário de funcionamento:

- Segunda a sexta – 07h30min a 11:30 e 13:30 a 17:30 horas.
- Sábado e domingo – 07h30min a 11:30 e 11:30 a 18:00 horas.

Obs: os profissionais do Call Center Covid realizam atendimento aos sábados e domingos, de forma remota, utilizando-se dos telefones celulares e/ou chips de celulares, atendendo aos chamados e solicitações dos pacientes.

Equipe de profissionais e carga horária semanal:

MÉDICOS	ENFERMEIRO (A)	ESTAGIÁRIO (A)	DENTISTA
1- Sandra (20 h)	1 Sâmara (40h)	1 Mainny (30h)	1 Simone (40h)
2- Renata (20 h)	2 Taise (40 h)	2 Nathália (30h)	
3 Fernanda (20 h)	3 Anna Patrícia (40h)	3 Thalita (30h)	TÉC. ENF
4 Ligia (10 h)	4 Pâmela (40 h)		1 Aleida (licença médica)
5 André (10 h)	5 Ligia (40 h)		

Salas:

- 2 salas localizadas no Centro Referencial de Saúde. Sendo uma sala onde estão instalados os telefones fixos, que recebem ligações e uma sala que ficam profissionais que realizam monitoramento (médicos, enfermeiros e dentista).

Computadores:



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Cáceres
Secretaria Municipal de Saúde
Call Center Covid



- Três computadores e um notebook. Sendo dois computadores para as estagiárias realizarem o preenchimento das fichas, um computador para realização de monitoramento e um notebook para realização de monitoramento.

Telefones: (65 3190:0619 - 98464:0007 - 98463:5676 - 98427:7986 - 98426:0881)

- Dois aparelhos de telefones fixos e quatro aparelhos celulares. Sendo dois telefones fixos para recebimento de ligações e quatro celulares para monitoramento e atendimento via Whatsapp.

Mesas:

- Cinco mesas que acomodam 1 profissional e um computador, cada.

Atenciosamente,

Vanderly Muniz
Coordenadora do Centro de Especialidades da SMS

