

NOTA TÉCNICA Nº 07/2026 – SMS/SEABEVS/DAE – Versão 01 – Data: 05/04/2026
PROCESSO DE MONITORAMENTO DE DESEMPENHO DO SERVIÇO DE TELESSAÚDE NA
ATENÇÃO ESPECIALIZADA AMBULATORIAL NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

Introdução

A presente nota técnica define critérios, modalidades e fluxos de atendimento Serviço de Telessaúde, no âmbito da Atenção Especializada Ambulatorial em saúde, com vistas a orientar e parametrizar as ações que vêm sendo executadas, bem como incentivar e fundamentar iniciativas futuras, dentro do objetivo mais amplo de garantir uma assistência segura e de qualidade aos usuários.

Considerando:

1. A necessidade de avaliação da produção de consultas de Telessaúde;
2. A importância de comparar produtividade com metas;
3. A relevância de elaboração de relatórios para análises temporais de desempenho;
4. Acompanhar e apoiar as melhoras necessárias no serviço de Telessaúde.

O Departamento de Atenção Especializada (DAE) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) decide criar modelo para monitorar a produção de consultas no serviço de Telessaúde, de acordo com os termos pactuados entre a Secretaria Municipal de Saúde e as Organizações Sociais de Saúde, através dos Contratos de Gestão.

A presente Nota Técnica tem por objetivo: subsidiar o processo de trabalho a ser implantado pelas instâncias assistenciais e de gestão da Administração Direta, que são responsáveis pelo acompanhamento e monitoramento da produção de Telessaúde, e cumprimento dos contratos firmados com o município de São Paulo.

Assim:

As Coordenadorias Regionais de Saúde deverão realizar, **mensalmente**, a partir de janeiro de 2025:

1. Levantamento dos dados da produção de Telessaúde, extraídos do SIGA Saúde, <https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/saude/instrutivo-indicadores-pdf-1>
2. Construção de tabelas e gráficos que favoreça observar as séries históricas e possibilite avaliar tendências;
3. Análise dos dados encontrados nas tabelas e nos gráficos, separadamente;
4. A coleta dos dados deve ser realizada a partir do dia 15 do mês subsequente.

Observação: As metas assistenciais serão parametrizadas com base nas horas efetivamente trabalhadas pelos profissionais, devendo ser consideradas, para fins de apuração, as ausências legais previstas em normativos vigentes, tais como férias, abono, licenças (exceto a licença gestacional) e afastamentos por atestado médico. Em equipamentos e serviços geridos por Organizações Sociais

de Saúde (OSS), ressalta-se que déficits de profissionais não implicarão redução das metas pactuadas, uma vez que tais situações estão previstas e reguladas no âmbito do Contrato de Gestão, cabendo à OSS a adoção das medidas necessárias para garantir o cumprimento das metas estabelecidas.

As Coordenadorias Regionais de Saúde deverão realizar, **quadrimestralmente**:

1. Compilado dos dados dos meses que compõem o quadrimestre:
 - 1° quadrimestre -> janeiro / fevereiro / março / abril;
 - 2° quadrimestre -> maio / junho / julho / agosto;
 - 3° quadrimestre -> setembro / outubro / novembro / dezembro.
2. Emitir parecer sobre o desempenho de Telessaúde, para cada um dos itens avaliados: consultas considerando as normas contidas no <https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/saude/instrutivo-procedimentos-de-tele-01-25-cpat-pdf> e modelo de Avaliação de Desempenho (Anexo 1);
3. Realizar visita técnica a cada quatro meses no mínimo em duas UBS, utilizando o checklist adotado pelo DAE;
4. Se houver metas pactuadas para procedimentos específicos, esta avaliação também deverá ser realizada e incluída no relatório;
5. Encaminhar para ciência do DAE, nos SEI referentes aos pontos de telessaúde (Anexo 2);
6. Apresentar os dados compilados em reuniões agendadas para os meses subsequentes ao fechamento dos quadrimestres:
 - 1° quadrimestre: reunião -> junho;
 - 2° quadrimestre: reunião -> outubro;
 - 3° quadrimestre: reunião -> fevereiro;

Anexo 1 – Avaliação de Desempenho dos Equipamentos da Atenção Especializada Ambulatorial

Classificação por percentagem de cumprimento da oferta contratualizada mensal de Telessaúde		
Consultas	ÓTIMO	metas atingidas \geq 100%
	BOM	metas atingidas \geq 90% e $<$ 100%
	INSATISFATÓRIO	metas atingidas $<$ 90%

Anexo 2 – Número do SEI para inclusão do monitoramento, análise e parecer do Desempenho de Telessaúde

CRS	Pontos de tele	Processo SEI
Sudeste	SPDM Pais Ipiranga	6018.2025/0046683-5
Sudeste	SPDM Pais Mooca	6018.2025/0046670-3
Sudeste	SPDM Pais V prudente	6018.2025/0046687-8
Sudeste	Seconci Penha	6018.2025/0046681-9
Sudeste	SPDM-Pais Sapopemba	6018.2026/0004482-7
Norte	SPDM Afiliadas VI Maria VI Guilherme	6018.2025/0103595-1
Leste	Seconci Ermelino Matarazzo	6018.2025/0054124-1
	Sta Marcelina AE São Carlos	6018.2026/0004503-3
	ABC – HD São Matheus	6018.2026/0041943-0
SUL	CEJAM- Campo limpo- M Boi Mirin	6018.2025/0046725-4
STS SÉ-Sta Cecilia	AFNE – SÉ-Sta Cecília	6018.2025/0083285-8