



**MINISTÉRIO DA SAÚDE**  
**DIRECÇÃO NACIONAL DE SAÚDE**  
**Departamento de Promoção de Saúde**



# Serviço AlôVida

Maputo, 9 de Fevereiro 2018





# Estrutura da Apresentação

2

- O que é AloVida?
- Números AlôVida
- Breve Historial do Projecto
- Perfil do Utente
- Capacidade Instalada
- Horário de Atendimento
- Outras Actividades
- Constrangimentos
- Desafios



# O que é AloVida?

3

- ❑ O AlôVida é um serviço que se propõe no esclarecimento de dúvidas em saúde de forma anónima e gratuita;
- ❑ Consiste numa central telefónica, onde faz a gestão das chamadas recebidas através de um sistema PABX;
- ❑ Possui uma base de dados;
- ❑ Faz análise estatística de dados;
- ❑ Possui um sistema de medição do fluxo da demanda dos utentes;
- ❑ Faz o envio de mensagem de texto(SMS Bulk)

# Números AlôVida

4



82149/84146/800149



# Breve Historial do Serviço

5

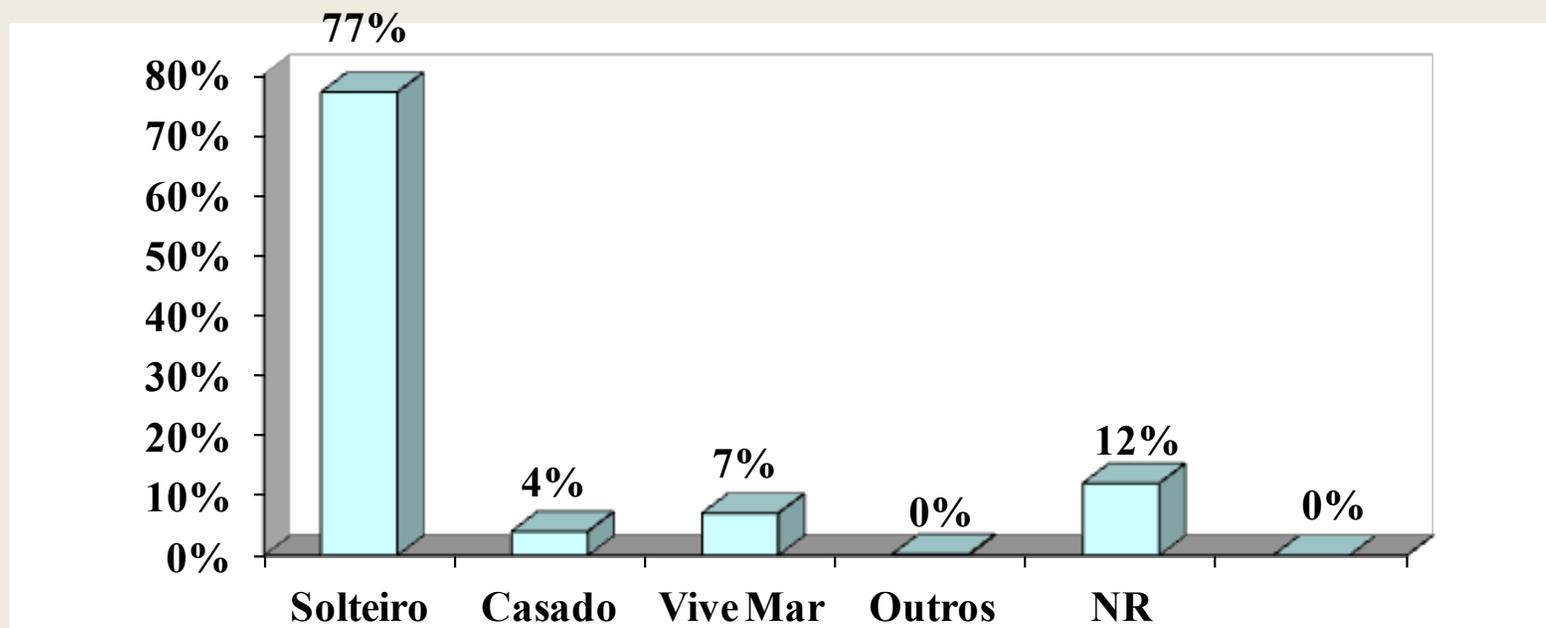
- ❑ O AlôVida iniciou as suas actividades na FDC (2002-2010) e nessa altura fazia esclarecimento de dúvidas das seguintes doenças : ITS/HIV/SIDA/SSR.
- ❑ No ano de 2012 passou para MISAU como resultado duma parceria entre a MISAU, FDC, JHU e provedores de telefonia móvel e fixa.



# Perfil do utente

6

**Número (%) de ligações de acordo com o Estado civil do utente das ligações recebidas de 2012-2017 (98.764)**

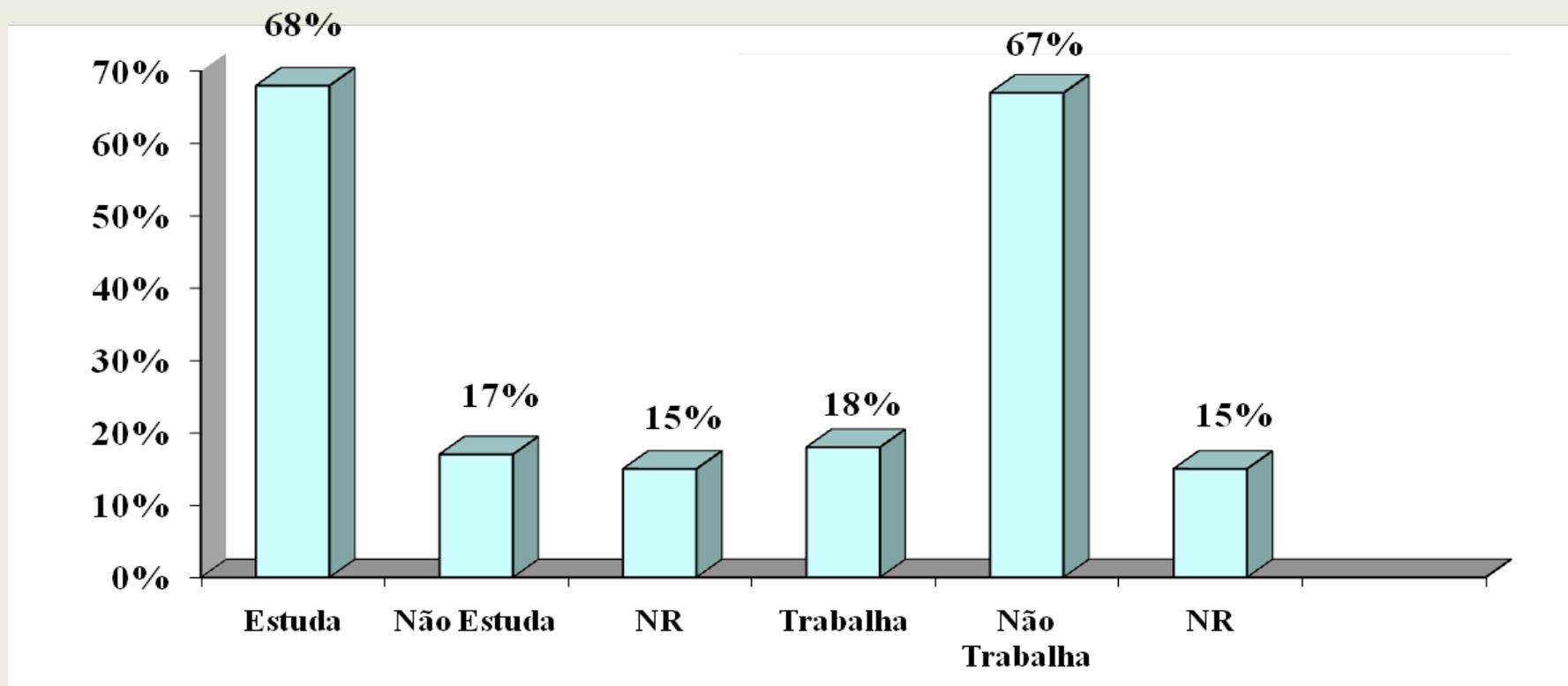




(Cont.)

7

**Número (%) de ligações de acordo com a ocupação do utente das ligações recebidas de 2012-2017 (98.764)**

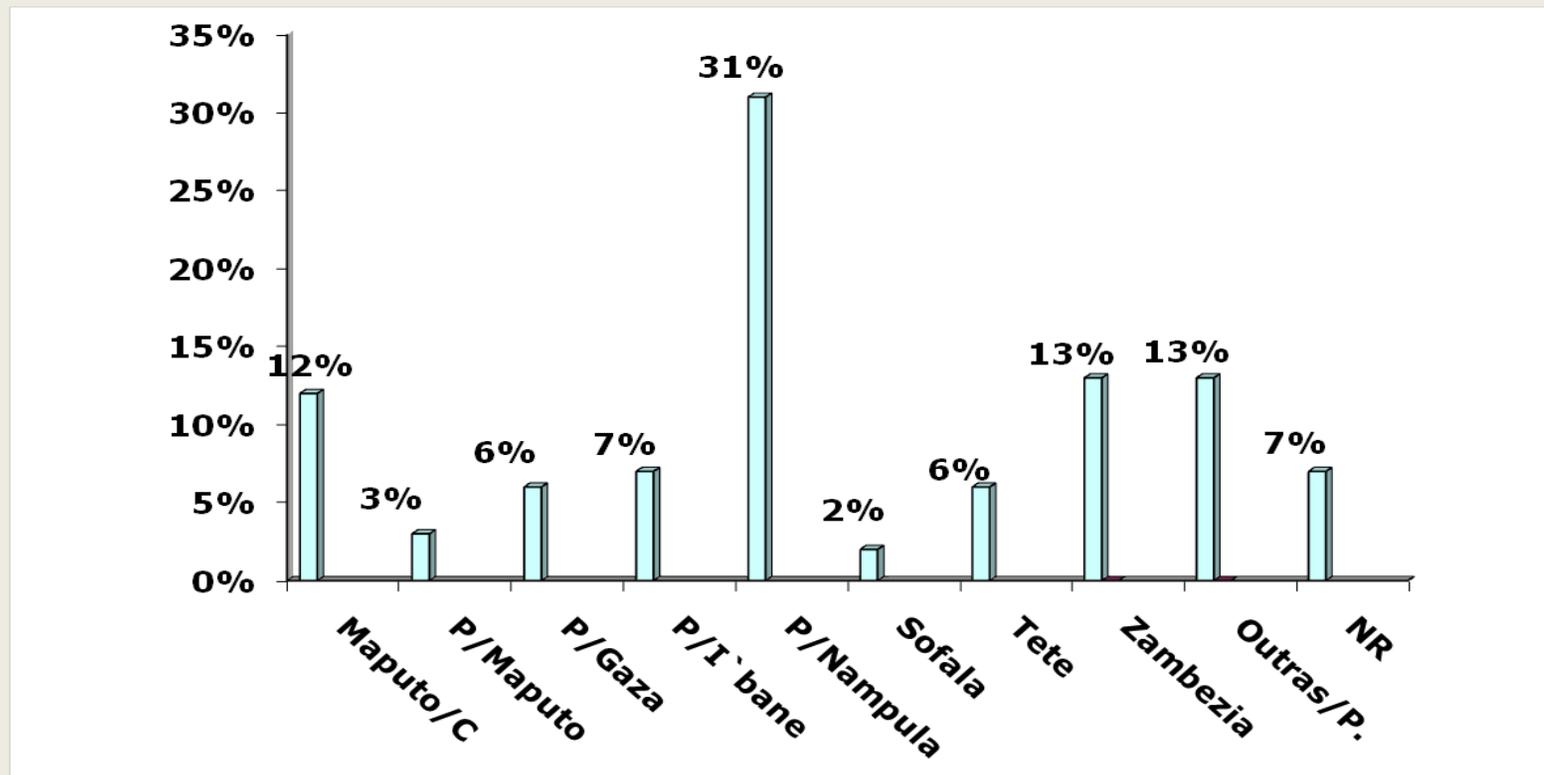




# Cont

8

Número (%) de ligações de acordo com a proveniência de 2012-2017 (98.764)





# Capacidade Instalada

9

- ❑ 9 Atendentes divididos em dois turnos;
- ❑ 4 linhas da Vodacom (**84146**);
- ❑ 4 linhas da mCel (**82149**);
- ❑ 2 linhas das TDM (**800149**);
- ❑ Capacidade de atender 400 utentes/dia;
- ❑ Base de dados de informação com temas de saude;
- ❑ Software de envio de SMS Bulk.

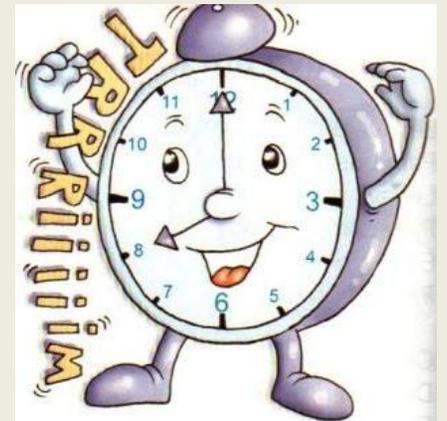


# Horário de Atendimento

10

## De segunda-feira a sexta-feira

- 1º Turno:** 08:00h-16:00h
- 2º Turno:** 16:00h-22:00h
- Sábado:** 09:00h-15:00h



## Domingo e feriados nacionais

- Descanso;



## Outras Actividades

11

- Capacitação dos Atendentes em temas a serem respondidos;
- Actualização de conteúdos na Base de dados;
- Mobilização de recursos para o funcionamento dos Serviços;
- Divulgação dos Serviços;
- Contacto com provedores (Operadoras).
- Medição do grau de satisfação dos Utentes para com os serviços.

# Constrangimentos

12

- ❑ Difícil acesso aos serviços devido a problemas de linha;
- ❑ Deficiente divulgação dos serviços;
- ❑ Dificuldade de acompanhar o desenvolvimento tecnologico para melhor servir ao utente por exiguidade de fundos.

# Desafios

13

- ❑ Contratar Atendentes falantes de linguas locais;
- ❑ Necessidade de actualizar o equipamento;
- ❑ Firmar parceria com a Movitel para abranger todos utilizadores de telefone em Moçambique;
- ❑ Migrar para outras plataformas (redes sociais) para alcançar outros Utentes;
- ❑ incorporar os numeros de acesso aos serviços nos manuais escolares;
- ❑ Fazer um atendimento 24 horas/dia



## Serviço AlôVida

14

# OBRIGADO

