



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO/2006

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia



Secretaria Municipal de Saúde

50 + 101 folhas
Recorte

GOIÂNIA / GO
NOVEMBRO/2006

Registrado

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 02 – Outubro/2006

SUMÁRIO

	Pág. n.º
Descrição das Principais Atividades.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	05
1.1. Espaço Físico.....	05
1.2. Recursos Materiais.....	05
1.3. Recursos Tecnológicos.....	07
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	07
1.3.2. Sistema de Marcação de Consulta.....	08
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	08
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	09
1.3.2.3. Outras Informações.....	09
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	10
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	11
2.1. Horário de Funcionamento.....	11
2.2. Fluxograma de Atendimento aos Usuários.....	11
2.3. Universos de Ação/Abrangência.....	12
3. RECURSOS HUMANOS.....	13
3.1. Pessoal Envolvido.....	13
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	12
4.1. Dados Estatísticos.....	12
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica do Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	13
4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	13
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia.....	15
4.1.4. Demonstrativo Mensal das Ligações Atendidas no Teleconsulta por Hora de Funcionamento.....	16

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

5.1.5. Demonstrativo Mensal das Ligações Atendidas no Teleconsulta por Hora de Atendimento.....	16
4.1.6. Evolução do Número de Ligações Recebidas no Teleconsulta por Hora em Outubro/2006.....	17
4.1.7. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação.....	17

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À SETEMBRO

DE 2006.....	18
5.1. Pontos Positivos.....	18
5.2. Pontos Negativos.....	21
5.3. Providências Adotadas em Outubro/2006.....	23
5.4. Sugestões Para Novas Implementações.....	25

ANEXOS



RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO/2006

REFERÊNCIA

Processo n.º 29295174 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

O presente Relatório tem por objetivo principal oferecer uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas na gestão integrada da política de consultas médicas básicas (clínico geral, ginecologia/obstetrícia e pediatria) do Sistema Único de Saúde – SUS no Município de Goiânia-GO, através da **Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta**, durante o mês de Outubro/2006.

O documento em questão não tem a pretensão de relatar tudo que foi realizado no referido período de funcionamento mas, procurará descrever de forma sintética as principais ações e atividades que marcaram esse período e que se constituem pontos importantes no registro histórico e na construção da memória desse novo modelo humanizado de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde-SUS na capital do Estado de Goiás.

Pelo que será apresentado, há de se concluir que mais que um modelo inédito em todo País, o sistema de marcação de consultas – Teleconsulta representa um verdadeiro instrumento de



humanização do atendimento e de garantia de direitos do cidadão, um modelo de inovação tecnológica da Rede Municipal de Saúde e a modernização de sua gestão.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

O IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizou o espaço físico para instalação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, obedecendo ao prescrito na Subcláusula Primeira da Cláusula Quinta do Contrato de Gestão em referência.

A mencionada Central encontra-se instalada numa área construída de 370 M², localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste - Cep n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

Para a execução do referido Contrato de Gestão, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano providenciou a disposição de mobiliários e equipamentos para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta e dos trabalhos técnicos-científicos sobre os processos e etapas dos serviços necessários à execução do respectivo Plano de Trabalho.

A relação de todos os recursos materiais de propriedade do IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano já foi devidamente encaminhada à Secretaria de Saúde do Município de Goiânia-GO através do Ofício n.º 116/2006 de 11/09/2006 e procedida sua juntada ao Processo n.º 29295174, em conformidade com o prescrito na Subcláusula Segunda da Cláusula Quinta do Contrato de Gestão.

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

A plataforma de comunicação instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é uma plataforma de comutação digital, desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*) que possibilita recursos avançados em comunicação de voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais



avançadas técnicas de comunicação, com base em processadores de 64 bits de última geração e permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais o que, possibilita efetuar o gerenciamento e operação da Central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via *intranet* e/ou *internet*, sendo possível monitorar todas as atividades da Central a distância.

A plataforma de comunicação digital instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta tem como funcionalidade principais:

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

Voltado para os serviços de Teleatendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

URA - Unidade de Resposta Audível

O sistema tem a facilidade de incorporar internamente canais de URA em todos os troncos de entrada, permitindo a criação de serviços sob medida para as necessidades de cada atendimento. Além disso, através do software de programação de URA, cria, automatiza e projeta inúmeros serviços, significando maior autonomia e flexibilidade, gerando ganhos em produtividade.

Formação e Prioridade na Fila de Espera

O sistema em utilização possibilita o gerenciamento de filas de espera para os cidadãos que aguardam pelo atendimento. Possibilita também prioridade no atendimento a telefones preferenciais e o encaminhamento destes para determinado atendente (fidelização), que pode ser treinado para a situação específica deste usuário.

Posição de Supervisão

Além das funções básicas de PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o cliente, possibilitando desta forma um controle da qualidade do atendimento, melhorando e aperfeiçoando o grau de satisfação.

Estatística do Sistema

O sistema possui recursos computacionais para emissão de vários tipos de relatórios, como gerenciais, estatísticos, de monitoração por grupo de serviço e/ou atendentes,



identificação da PA, tipo de serviço mais solicitado, quantidade de chamadas atendidas de forma automática e personalizada, tempo de ocupação por PA, quantidade de chamadas em fila de espera, quantidade de Troncos e PA's ocupadas, livres, bloqueadas, etc.. Estes relatórios são emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

Correio de Voz

Este sistema permite que o usuário seja atendido pelo equipamento e convidado a deixar sua mensagem, quando os atendentes estiverem ocupados. O sistema pode ainda ativar a re-chamada automática, que alerta sobre a existência de novas mensagens assim que o ramal for desocupado.

Atendimento Automático

O atendimento fora do horário de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é efetuada automaticamente pela URA – Unidade de Resposta Audível.

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde-SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 9i* e demais sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. Os usuários estão divididos em dois tipos; supervisor e atendentes/teleoperadores, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos atendentes do teleatendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

Um atendente só terá acesso ao sistema em dias e horários específicos, de acordo com a prévia liberação de seu supervisor.

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

A primeira informação a ser identificada junto ao usuário pelo atendente é o município de residência para que o sistema se conecte ao banco de dados relativo a respectiva cidade. Em seguida o usuário deverá informar o número de seu cartão SUS para que se efetue a busca no Banco de Dados. Se não possuir o cartão, a busca se realizará na base de dados do próprio sistema e, não havendo um resultado positivo, o usuário será cadastrado com base nas informações básicas necessárias para a marcação da consulta.

Cadastro em mãos, o próximo passo é identificar se é uma primeira Consulta ou se é uma Consulta do tipo Retorno.

1.3.2.3. Outras Informações

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas só serão marcadas a partir da terça-feira, por motivos de super lotação das Unidades de Saúde da Rede Municipal de Saúde às segundas-feiras.

O sistema contará com os seguintes cadastros:

- Unidades de Saúde;
- Bairros;
- Profissionais de Saúde;
- Especialidades;
- Sintomas;
- Operadores.

Relatórios Gerais

- Consultas Cadastradas;
- Grade de Profissionais por Unidade de Saúde;
- Usuários;
- Relatórios gerenciais;
- Outras.



Integração com a Aplicação

A aplicação de teleatendimento a consultas, poderá se integrar a aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Tele-atendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atralhar o bom andamento do Tele-atendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais freqüentes e a identificação de quantidade de freqüência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame* 1024 – 0452499, *Interlan* 256K – 0452503, feixe *E1* e *DDR* (Discagem Direta ao Ramal de Atendimento) através do Sistema 0800 646 1560, com 60 (sessenta) linhas em 02 (dois) troncos que servem ao atendimento da população goianiense por meio de 46 (quarenta e seis) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, representando uma capacidade média de atendimento de 10.800 (dez mil e oitocentas) ligações/dia, além de mais 05 (cinco) linhas/ramais que servem de suporte às atividades de coordenação e supervisão técnico-operacional quanto à comunicação com as unidades de saúde, através do observatório.

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

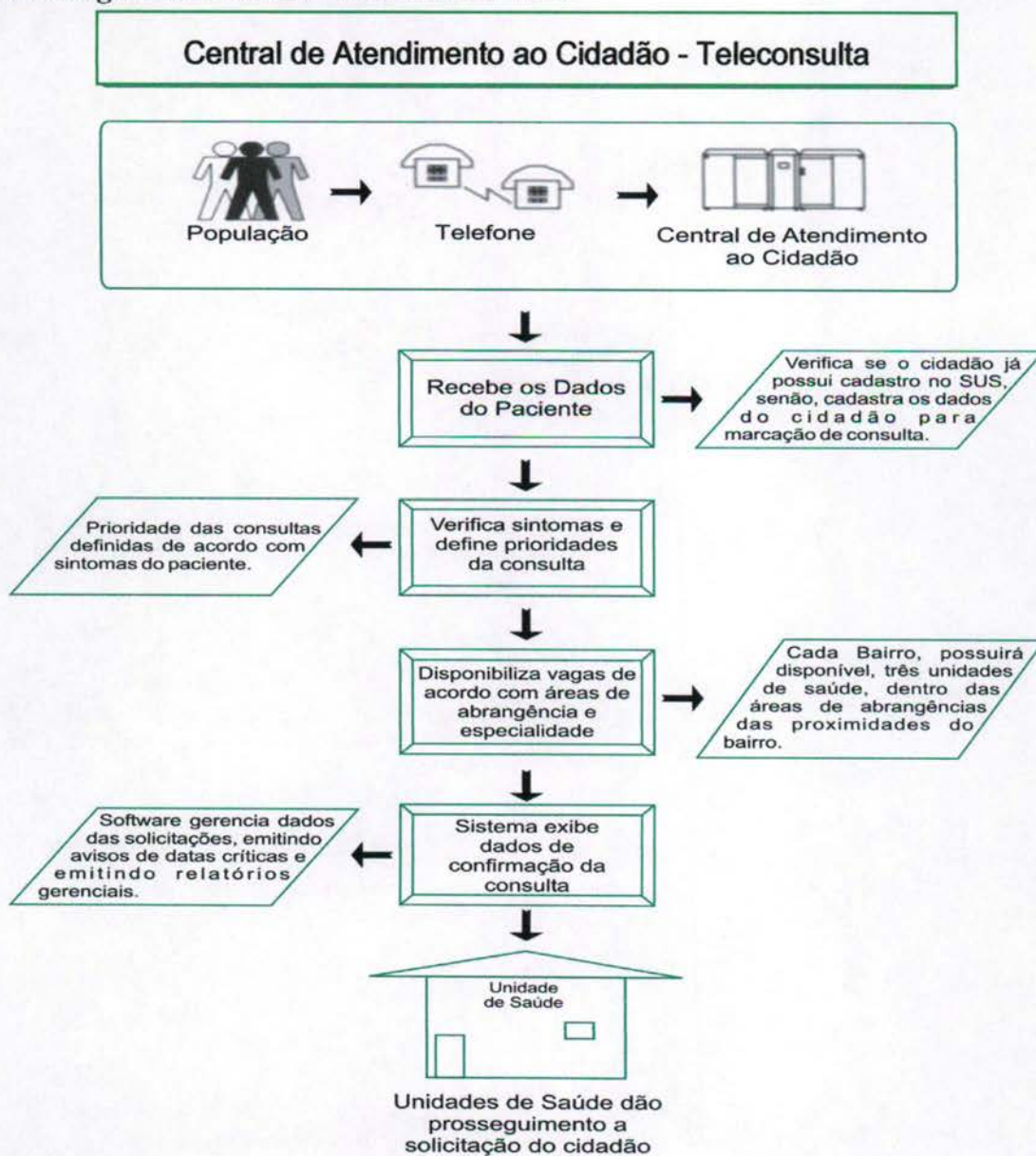


Turno	Horário	Número de PA's
Matutino	07 às 13 hs	46
Vespertino	13 às 19 hs	46

Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento vem sendo gradativamente diminuído nestes dias.

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários

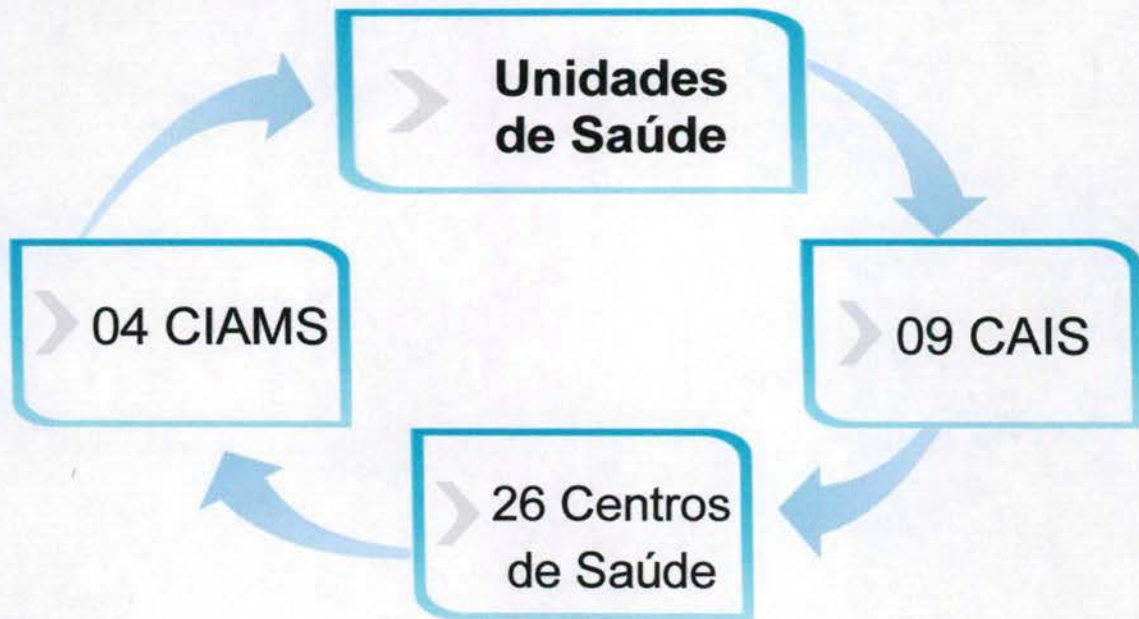


2.3. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Outubro/2006 um total de 39 (trinta e nove) Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO



Relação das Unidades de Saúde Contempladas pela Marcação de Consultas Básicas

Item	Unidade	Item	Unidade
1.	CAIS Bairro Goiá	21.	Centro de Saúde São Francisco
2.	CAIS Amendoeiras	22.	Centro de Saúde Maria Dilce
3.	CAIS Finsocial	23.	Centro de Saúde Balneário Meia Ponte
4.	CAIS Curitiba	24.	Centro de Saúde Vila Redenção
5.	CAIS Cândida de Moraes	25.	Centro de Saúde Parque Amazônia
6.	CAIS Novo Mundo	26.	Centro de Saúde Água Branca
7.	CAIS Vila Nova	27.	Centro de Saúde Riviera
8.	CAIS Campinas	28.	Centro de Saúde Aruanã III
9.	CAIS Chácara do Governador	29.	Centro de Saúde Itatiaia
10.	CIAMS Jardim América	30.	Centro de Saúde Vila Canaã
11.	CIAMS Urias Magalhães	31.	Centro de Saúde Rodoviário
12.	CIAMS Novo Horizonte	32.	Centro de Saúde Fama
13.	CIAMS Pedro Ludovico	33.	Centro de Saúde Santa Helena
14.	Centro de Saúde Pq. Anhanguera	34.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns
15.	Centro de Saúde Vila Boa	35.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Brás
16.	Centro de Saúde Vila Mauá	36.	Centro de Saúde Vila Morais
17.	Centro de Saúde Vila União	37.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
18.	Centro de Saúde Vila Regina	38.	Centro de Saúde Marinho Lemos
19.	Centro de Saúde Vl. Clemente	39.	Centro de Saúde Criméia Leste
20.	Centro de Saúde Perim		-



3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Outubro/2006 e foram diretamente envolvidos o pessoal técnico e operacional descrito à seguir:

Item	Especificação	Quantidade
1.	Coordenador Executivo	01
2.	Coordenador Técnico	01
3.	Supervisor Técnico	01
4.	Supervisor Operacional	02
5.	Médicos	07
6.	Enfermeiros	06
7.	Teleoperadores	96
8.	Analista de Sistema	02
9.	Programador	01
10.	Técnico em Redes	01
11.	Assistente do Observatório	01
12.	Suporte Técnico	01
13.	Coordenador Administrativo	01
14.	Encarregados Administrativo	06
15.	Auxiliar de Serviços Gerais	02
16.	Vigilantes	04
17.	Jornalista/Assessor de Imprensa	01
Total		134

4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

4.1. Dados Estatísticos

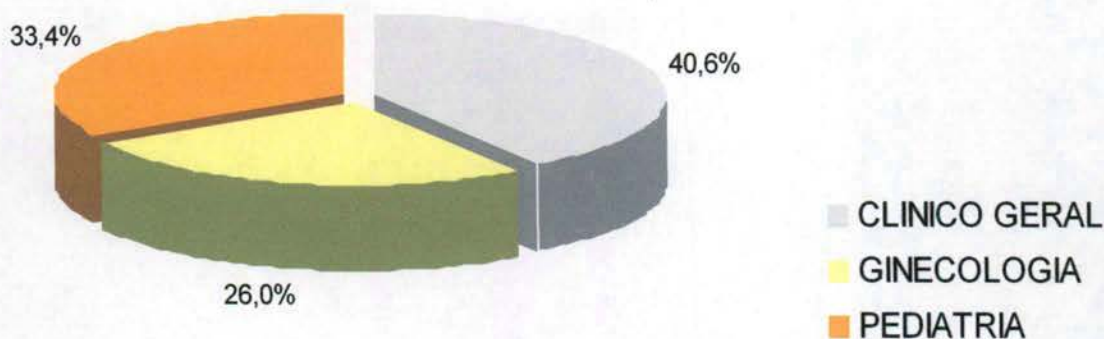
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Outubro/2006.

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

OUTUBRO / 2006			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	9.441	7.547	16.988
GINECOLOGIA	5.211	5.644	10.855
PEDIATRIA	7.873	6.079	13.952
Total	22.525	19.270	41.795

**Demonstrativo Gráfico por Unidade/Especialidade
Outubro/2006****4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.**

OUTUBRO/2006					
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
1	CAIS Bairro Goia	1.248	723	1.043	3.014
2	CAIS Campinas	379	289	477	1.145
3	CAIS Candida de Moraes	592	444	1.004	2.040
4	CAIS Chácara do Governador	954	337	531	1.822
5	CAIS Finsocial	63	299	201	563
6	CAIS Jardim Curitiba	0	0	59	59
7	CAIS Jardim Novo Mundo	1.181	564	780	2.525
8	CAIS Parque das Amendoeiras	0	0	0	0

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
9	CAIS Vila Nova	1.316	337	772	2.425
10	CENTRO DE SAUDE AGUA BRANCA	212	154	302	668
11	CENTRO DE SAUDE ARUANA III	312	0	114	426
12	CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	206	295	117	618
13	CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	166	328	338	832
14	CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	244	289	218	751
15	CENTRO DE SAUDE FAMA	0	321	177	498
16	CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	443	146	172	761
17	CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE	694	157	436	1.287
18	CENTRO DE SAUDE MARIA DILCE	478	132	196	806
19	CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	252	131	247	630
20	CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	321	327	253	901
21	CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	529	393	604	1.526
22	CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	450	276	164	890
23	CENTRO DE SAUDE PARQUE ATHENEU	0	0	0	0
24	CENTRO DE SAUDE PARQUE DOS BURITIS	0	0	0	0
25	CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ	119	66	68	253
26	CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	340	275	283	898
27	CENTRO DE SAUDE SAO JUDAS TADEU	0	0	0	0
28	CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM	205	81	228	514
29	CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	83	147	111	341
30	CENTRO DE SAUDE VERA CRUZ I	0	0	0	0
31	CENTRO DE SAUDE VERA CRUZ II	0	0	0	0
32	CENTRO DE SAUDE VILA BOA	239	436	416	1.091
33	CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	195	129	103	427
34	CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	214	288	27	529
35	CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	497	466	95	1.058
36	CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	0	145	317	462
37	CENTRO DE SAUDE VILA MUTIRAO	0	0	0	0
38	CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	382	138	365	885
39	CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	216	344	138	698
40	CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	266	86	327	679
41	CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO	484	94	263	841
42	CIAMS Jardim América	1.199	289	696	2.184
43	CIAMS Novo Horizonte	859	733	706	2.298
44	CIAMS Setor Pedro Ludovico	850	473	646	1.969
45	CIAMS Urias Magalhães	800	723	958	2.481
46	UABSF - CS JARDIM GUANABARA	0	0	0	0
Total		16.988	10.855	13.952	41.795



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

1:

4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia.

Data	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
1/10/2006	85	61	146
2/10/2006	1.077	844	1.921
3/10/2006	1.227	1.116	2.343
4/10/2006	1.218	990	2.208
5/10/2006	453	432	885
6/10/2006	1.229	980	2.209
7/10/2006	86	64	150
8/10/2006	99	86	185
9/10/2006	1.022	829	1.851
10/10/2006	1.058	873	1.931
11/10/2006	676	536	1.212
12/10/2006	346	318	664
13/10/2006	1.548	1.312	2.860
14/10/2006	160	147	307
15/10/2006	139	125	264
16/10/2006	658	578	1.236
17/10/2006	789	678	1.467
18/10/2006	1.225	1.080	2.305
19/10/2006	896	872	1.768
20/10/2006	848	804	1.652
21/10/2006	24	48	72
22/10/2006	34	42	76
23/10/2006	891	688	1.579
24/10/2006	877	746	1.623
25/10/2006	1.517	1.340	2.857
26/10/2006	503	480	983
27/10/2006	1.368	1.106	2.474
28/10/2006	121	84	205
29/10/2006	80	64	144
30/10/2006	1.064	906	1.970
31/10/2006	1.212	1.036	2.248
Total	22530	19265	41795

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

4.1.4. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta

Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
	Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
Agosto	12.597	6.337	9.046	27.980
Setembro	18.377	11.855	14.692	44.924
Outubro	16.988	10.855	13.952	41.795
Total	47.962	29.047	37.690	114.699

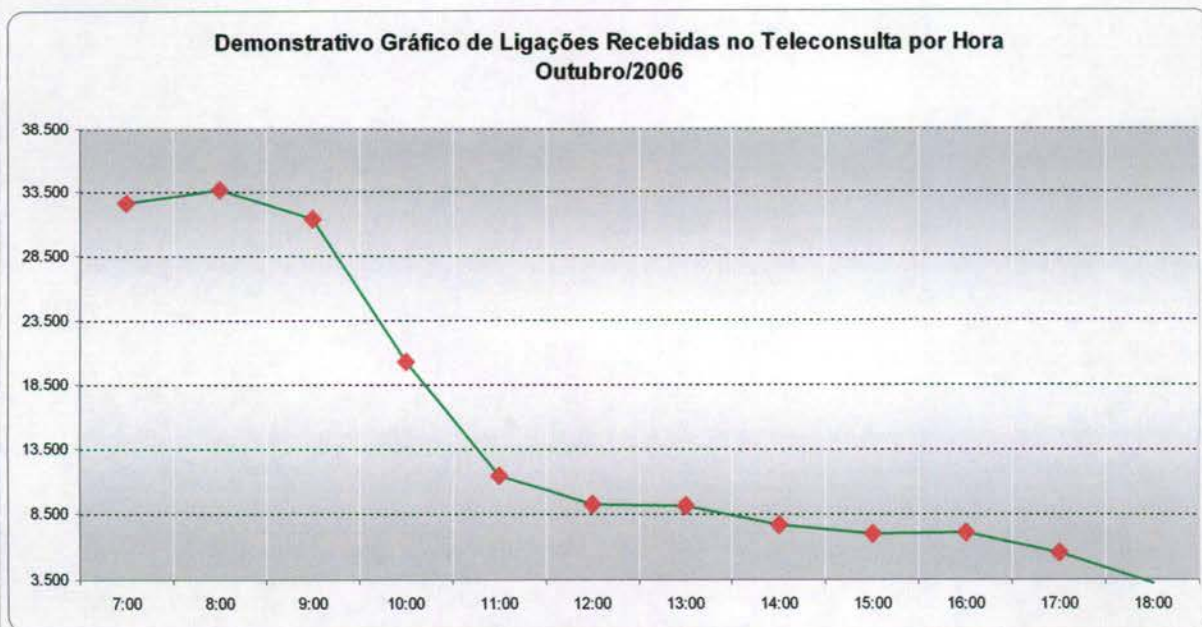
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Período - 2006**4.1.5. Demonstrativo Mensal das Ligações Atendidas no Teleconsulta por Hora de Funcionamento**

Hora	Meses/2006			Total
	Agosto	Setembro	Outubro	
07:00	15.219	25.625	32.517	73.361
08:00	16.812	27.595	33.642	78.049
09:00	18.360	26.564	31.322	76.246
10:00	17.024	20.439	20.268	57.731
11:00	11.290	12.365	11.371	35.026
12:00	10.133	10.240	9.190	29.563
13:00	12.337	12.325	9.113	33.775
14:00	9.869	9.798	7.596	27.263
15:00	8.817	9.427	6.971	25.215
16:00	9.586	9.473	7.074	26.133
17:00	7.155	7.760	5.542	20.457
18:00	4.228	4.509	3.240	11.977
Total	140.830	176.120	177.846	494.796



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

4.1.6. Evolução do Número de Ligações Recebidas no Teleconsulta por Hora em Outubro/2006



4.1.7. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação

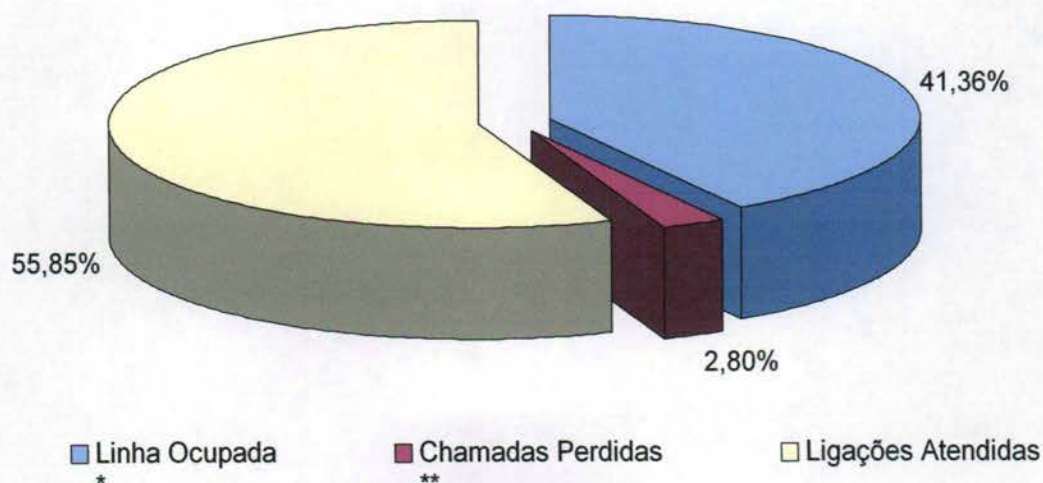
Especificação	Meses/2006			
	Agosto***	Setembro	Outubro	Total
Ligações Atendidas*	-	198.941	155.044	353.985
Linha Ocupada**	-	62.458	114.821	177.279
Chamadas Perdidas**	-	11.906	7.767	19.673

* Fonte: IDTECH

** Fonte: Brasil Telecom

*** Neste período ainda não dispúnhamos dos dados estatísticos da Brasil Telecom

Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 Outubro/2006



**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À AGOSTO/2006

5.1. Pontos Positivos

- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o Teleconsulta nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento nas 24h, 48h e no máximo até 7dias, garantindo assim, na medida do possível e de acordo com a disponibilidade de vagas, um atendimento humanizado;
- Embora não esteja previsto no Plano de Trabalho/Contrato de Gestão, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano promoveu a instalação de um **observatório** junto à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta que objetiva uma maior integração com as Unidades de Saúde e a melhoria constante da qualidade do atendimento prestado aos usuários do sistema Único de Saúde-SUS em Goiânia-GO.

O **observatório** dispõe-atualmente de 02 (duas) Posições de Atendimento-PA's funcionando nos 02 (dois) turnos – matutino e vespertino – onde estão lotados, nos dias úteis, 04 (quatro) teleoperadores sob a coordenação de 01 (um) Assistente cujas atribuições são as descritas no **Anexo 1**;

- Estão sendo encaminhado ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, sempre que necessário, ofício relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Teleoperadores / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Atendentes do Observatório, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença), as Unidades tem utilizado 20% (vinte por cento) da agenda total dos profissionais destinada à reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;



- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vaga de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vaga em uma determinada prioridade e carência em outra;
- No dia 05 de Outubro foi instalada uma nova versão do sistema receptivo, e realizado testes com todos os Teleoperadores;
- Nos dias 05 e 06 de Outubro foi realizada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano a instalação do software de monitoramento dos Teleoperadores no computador do Supervisor. O Software foi testado com o Supervisor, momento em que foi orientada a forma adequada para se manusear o sistema, como também testado o envio de mensagens para os Teleoperadores;
- Também nos dias 05 e 06 de Outubro foram feitos testes de gravações das ligações, momento em que foi constatado que o único problema apresentado foi em relação à tonalidade baixa da voz do Teleoperador (quase inaudível). O aprimoramento desse dispositivo será feito antes do uso definitivo das gravações;
- Foi realizada a eliminação de cadastros de usuários, que ainda não haviam registros de consultas marcadas, a fim de proceder à exclusão / organização do histórico, facilitando posteriormente o agendamento, sendo considerado o nome completo, nome da mãe e data de nascimento. Nessa Operação foram suprimidos 23.718 cadastros duplicados;
- Foi efetivado um tratamento no banco de dados, onde todos os caracteres especiais foram substituídos por seus similares. Exemplos: Á por A., Ç por C, reduzindo assim as falhas na busca dos usuários, realizadas pelos Teleoperadores. Tal alteração foi realizada também no programa, fazendo com que esses caracteres não sejam mais incluídos no banco de dados do Teleconsulta;
- Visando melhor controle e organização das vagas, a reserva técnica passou a ser importada para o sistema *Call Méd*, que passou por uma adaptação, para que os Teleoperadores do Observatório possam utilizá-las/realizarem as marcações das consultas, mediante solicitação da Unidade de Saúde, ou seja, a Unidade de Saúde terá de se reportar ao Observatório para utilizar os 20 (vinte) % das vagas destinadas a reserva técnica;



- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano desenvolveu novos relatórios com visualização diária das consultas agendadas;
- Todos os relatórios receberam números seqüenciais que irão facilitar a sua manutenção e localização;
- Desde o início do mês de outubro, os sintomas apresentados pelos usuários no momento do cadastro passaram a serem salvos no sistema, associados à consulta agendada (por exemplo: usuário refere pressão alta e agenda consulta com o clínico geral ou é portador de diabetes e agenda também com o clínico geral) assim como o status da gestante. Tal conduta irá garantir a geração de relatórios com esses dados, ou seja, será possível ter conhecimento do quantitativo de hipertensos ou diabéticos ou gestantes agendados em um determinado período;
- A transmissão de arquivos enviados a COMDATA a cada 15 (quinze) minutos para atualização do agendamento de consultas / conhecimento pela Unidade, foi modificada, de tal forma que a transmissão atual verifica se a anterior foi capturada pelo sistema da COMDATA, caso não tenha sido baixada, os dois arquivos são concatenados a fim de perda de dados na transferência. Na constatação de arquivos não baixados, essa informação é repassada para a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano que entrará em contato com a equipe da COMDATA para providências imediatas.

O monitoramento da eficiência desse serviço passou a ser feito também por e-mail, ou seja, a cada arquivo transmitido ou não, é enviado um e-mail para cada membro da Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano comunicando o status do serviço, garantindo intervenção em tempo real, para que a Unidade tenha conhecimento das consultas agendadas e o usuário possa ser atendido adequadamente;

- Foi incrementado no sistema um formulário de cadastramento de cancelamento de vagas e informações sobre a ausência de profissionais de saúde (informações repassadas pelas unidades de saúde através do e-mail agenda padrão), para que sejam lançadas no sistema de informações;

- O Setor de Observatório adotou como rotina ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema Call Méd nas sextas-feiras. Caso não haja envio o Teleoperador do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- Implementação das atividades realizadas no Observatório, com treinamento dos Teleoperadores do turno matutino pelo Gerente de Informática da Secretaria Municipal de Saúde, no que se refere ao:
 - a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Méd*;
 - b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
 - c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria **Tabela de Controle de Solicitação e Agendamento de Consultas Realizadas pelo Observatório**. O Anexo 2 apresenta a planilha do dia 27 de outubro como amostragem do trabalho diariamente realizado;
- Uma das implementações do Observatório foi a criação do controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone, principalmente no que se refere a cancelamento de agenda dos profissionais médicos, por motivos de gozo de férias, licença médica, participação em cursos e congressos, dentre outros, conforme planilha realizada no mês de outubro, **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas**, a qual segue em Anexo 3, e que irá permitir melhor controle do cumprimento da Portaria de n.º 1153, de 07 de julho do ano de 2006 do Senhor Secretário Municipal de Saúde;

5.2. Pontos Negativos

- **Problemas de telefonia:** O sistema de telefonia continua apresentando um pequeno quantitativo de quedas de ligações e de ligações cruzadas, principalmente no turno matutino. De acordo com avaliação técnica, a proporção em média é de 01 (um) em cada 1000 (mil) ligações;



- **Congestionamento de linhas:** Os usuários ainda optam por realizarem ligações em um determinado período (07h00min e 10h00min), momento em que tem sido registrado congestionamento de linhas e grande número de linhas ocupadas;
- **Eventuais faltas de vagas:** A falta de vaga ainda é uma dificuldade enfrentada pelo Teleconsulta junto aos usuários, principalmente no que se refere às vagas destinadas a ginecologia e obstetrícia. Os motivos são: Número insuficiente de profissionais ginecologistas e obstetras na Rede para atender a demanda das Unidades de Saúde e existência de alguns profissionais que foram aprovados em concurso para ginecologia e se recusam a atender obstetrícia (gestantes);

Outro fator que tem contribuído para a redução das vagas é a inserção das equipes do Programa Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta excepcionalmente;

- **Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:**

- a) Quadras com área de abrangência duplicadas;
- b) Unidades prioritárias para o encaminhamento de usuários distantes de sua residência;
- c) Bairros da área de abrangência do Programa Saúde da Família não inclusos no sistema;
- d) Bairros / Quadras com Unidades prioritárias para encaminhamento ultrapassando o previsto (três unidades de saúde);
- e) Bairros não cadastrados no sistema;
- f) O sistema não permite o agendamento de consultas para usuários fora da área de abrangência, mesmo diante da solicitação do usuário e existência de vagas;
- g) Subutilização das vagas pelas Unidades (Existem Unidades em que as vagas são insuficientes, enquanto em outras há vagas ociosas), dependendo da área de abrangência vinculada unidade;

Retorno não programável: A Secretaria Municipal de Saúde ainda não promoveu o treinamento dos Diretores e Assistentes Administrativos das Unidades que compõem o Teleconsulta para a realização do retorno programável, ou seja, aquele retorno em que o usuário após consulta médica, já dispõe da data provável para o seu retorno (usuários cadastrados nos programas: hipertensão, diabetes, gestante, tuberculose, hanseníase e

outros), o que tem ocasionado transtornos na organização de serviço / atendimento aos usuários, visto que está previsto para o Teleconsulta apenas o agendamento do retorno não programável;

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades: O Observatório tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas ao Observatório até ao meio dia da quinta-feira, onde serão processadas / conferidas e importadas ao Teleconsulta as sextas-feiras para serem incluídas no sistema para posterior deliberação de vagas aos usuários. Observa-se que algumas Unidades tem enviado as grades nas sextas-feiras, mediante cobrança do Observatório, o que tem gerado contratempo na conferência e importação das agendas;

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades: As Unidades não estão confirmando as consultas efetivadas / não efetivadas.

5.3. Providências Adotadas em Outubro/2006

No período em questão, os pontos negativos elencados foram analisados e medidas foram tomadas no sentido de buscar soluções / alternativas necessárias para resolvê-los ou então para nortear ações que em um futuro próximo, possam trazer resoluções pertinentes a cada caso, como se segue:

- **Sistema de Telefonia:** Foi realizada a atualização da versão sistema, como também tem sido efetuado o monitoramento diário das ligações recebidas, perdidas e ocupadas;
- **Congestionamento de Linhas:** Os usuários têm sido orientados pelos Teleoperadores sobre os melhores horários para realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico, entre 07h00min e 10h00min. A imprensa também tem colaborado e divulgado o serviço;
- **Eventuais faltas de vagas:** Foi realizada reunião no Gabinete do Secretário Municipal de Saúde, contando com a presença do Sr. Secretário Dr. Paulo Rassi, Chefia de Gabinete, Chefia da Rede Básica, Assessoria de Planejamento, Chefia da Divisão de Ambulatório, Coordenação Executiva e Técnica do IDTECH, para tratar de assuntos pertinentes ao Teleconsulta, principalmente no que se refere a falta de vagas. Após análise chegou-se a conclusão de que se faz necessário contratação em caráter de urgência de profissionais



médicos para o Programa Saúde da Família, Clínico Geral e Ginecologia e Obstetrícia, visto que existe um déficit de aproximadamente noventa profissionais em toda a rede.

O Secretário Municipal de Saúde Dr. Paulo Rassi, autorizou realizar chamamento para contratação de profissionais médicos através de anúncios em jornais, conforme matéria divulgada pela pelo Jornal O Popular do dia 17 de Outubro do corrente ano e anúncios de contratação - **Anexo 4**;

- **Problemas na área de abrangência:**

a) No dia 29 de Outubro a Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde encaminhou um CD contendo informações sobre a última atualização da área de abrangência, para atualização da base de dados do Teleconsulta;

b) Diante da insatisfação do usuário quanto ao encaminhamento para realização da consulta médica em Unidades de Saúde distantes de sua moradia, mas que no sistema consta como próxima / na área de abrangência, foi criada uma senha para a Supervisora Técnica liberar o agendamento na Unidade informada pelo usuário;

- **Retorno não programável:** De acordo com a Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde, está previsto para a segunda semana de novembro do corrente ano, o treinamento dos Diretores e Assistentes Administrativos das Unidades de Saúde, visando implantação no sistema do retorno em questão;

- **Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:** As Unidades tem de acordo com a Secretaria Municipal de Saúde, que repassar até ao meio dia das quintas-feiras as agendas dos profissionais lotados. Caso não haja o envio, o Observatório entra em contato com o Diretor da Unidade, solicitando que tal procedimento seja feito em caráter de urgência, ou seja, o Observatório avisa as Unidades, acompanha e monitora o envio, recebe e confere a agenda com a agenda padrão existente no Teleconsulta;

- **Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:** O Sistema *Call Méd* (Teleconsulta) e o SICAA (COMDATA) estão preparados para realizar o procedimento de efetivação da consulta ou marcação quando o usuário não comparecer para o atendimento. Está dependendo, portanto, da Secretaria Municipal de Saúde em orientar / cobrar e monitorar as Unidades para a realização diária dessa atividade;



5.4. Sugestões Para Novas Implementações:

- **Sistema de Transmissão**

Melhorias no sistema de transmissão de arquivos com medidas a serem tomadas em parceria com a COMDATA a fim de aprimorar o monitoramento das consultas transmitidas;

- **Agenda Padrão**

Os profissionais de saúde ausentes por qualquer motivo, serão apresentados no sistema, no momento da consulta, assim que a unidade de saúde for determinada, de tal forma que o Teleoperador poderá informar ao usuário quando um determinado profissional estiver em gozo de férias e / ou foi exonerado e / ou está de licença médica e não poderá dar seguimento ao tratamento ou avaliação dos exames, por exemplo. Tal medida irá facilitar também a marcação de retornos e a orientação adequada do usuário quanto ao seu atendimento;

- **Atendimento**

Melhorias no sistema de marcação de consulta a fim de coletar dados como:

- Consultas não marcadas e seus respectivos motivos (falta de vaga, recusa de unidade, recusa do profissional);
- Nome do solicitante (se não for o próprio paciente) e o seu grau de ligação e / ou parentesco com o mesmo;
- Quantidade de vezes que o usuário ligou sem êxito em sua marcação. Nesse caso determina-se um número máximo de ligações e a equipe do observatório poderá dar um retorno a esse paciente, facilitando o seu agendamento de consultas;

- **Área de Abrangência**

Tendo em vista que o objetivo do Teleconsulta é prestar um atendimento humanizado e resolutivo ao usuário, e diante das dificuldades enfrentadas diante dos problemas relacionados à área de abrangência, propõe-se para ser implantado no sistema em um futuro próximo que, além das habituais 3 (três) unidades de saúde correspondentes ao bairro e quadra do usuário liberadas como prioridade para encaminhamento do usuário



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

dentro da área e do raio de abrangência, o Teleoperador no momento da busca de vaga, ao observar que as mesmas inexistem nas três opções de Unidades, solicitarão a presença do Supervisor Operacional e / ou Técnico, que mediante senha específica, irá liberar no sistema as unidades que dispõem de vaga e o usuário poderá sugerir sua unidade de preferência para o agendamento. Caso o usuário não tenha nenhuma unidade de preferência o Teleoperador irá oferecer a Unidade onde houver vaga disponível.

Desta forma o usuário não ficará sem atendimento, como também deixarão de existir vagas ociosas em determinadas Unidades.

Goiânia-GO, 1º de Novembro de 2006.

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



ANEXOS

- Anexo 1** Observatório – Atribuições do Assistente do Observatório

- Anexo 2** Tabela de Controle de Solicitação e Agendamento de Consultas Realizadas pelo Observatório – Amostra do dia 27/10/2006

- Anexo 3** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – Outubro/2006

- Anexo 4** Anúncio para Contratação de Profissionais e Matérias Divulgadas em Jornais



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 1

Observatório – Atribuições do Assistente do Observatório

Observatório

Atribuições do Assistente do Observatório

1. Verificar os pedidos de cancelamentos e modificações nas agendas, (agenda-padrão) e-mails, recebimentos e devidos encaminhamentos para o conhecimento (Coordenação Executiva/ Coordenação Administrativa/ Coordenação Técnica / Gerência de Tecnologia – IDTECH) e (Assessoria de Planejamento / Gerência de Informática / Divisão de Ambulatório – SMS);
2. Executar as alterações necessárias nas agendas, sempre que se fizer necessário, através de solicitações efetuadas, via agenda-padrão e / ou e-mail das Unidades e / ou qualquer outro documento oficial das Unidades / SMS;
3. Entrar em contato com as Unidades de Saúde às quartas-feiras, revisando que as agendas deverão ser enviadas impreterivelmente às quintas-feiras;
4. Receber e conferir as agendas oriundas das Unidades;
5. Gerar as agendas semanais, transferindo-as para a equipe de desenvolvimento;
6. Realizar a conferência das agendas, comparando-as com a agenda padrão;
7. Caso sejam verificadas informações destoantes às da agenda padrão, entrar em contato com a unidade, verificando motivos e solicitando justificativa (s) por escrito através de e-mail e, ao receber, encaminhar imediatamente relatório para conhecimento dos responsáveis (Coordenação Executiva/ Coordenação Administrativa/ Coordenação Técnica / Gerência de Tecnologia – IDTECH) e (Assessoria de Planejamento / Gerência de Informática / Divisão de Ambulatório – SMS);
8. Identificar entre as informações destoantes às da agenda padrão às relacionadas a profissionais. Caso identifique a ausência de um profissional / unidade, entrar em contato com a unidade, verificando o motivo (atestado médico, férias, licença médica, licença prêmio, congressos, cursos, exoneração, e outros), momento em que solicitará justificativa através de e-mail – agenda padrão. Deverá encaminhar de imediato planilha contendo as informações colhidas para conhecimento dos responsáveis (Coordenação Executiva/ Coordenação Administrativa/ Coordenação Técnica / Gerência de Tecnologia – IDTECH) e (Assessoria de Planejamento / Gerência de Informática / Divisão de Ambulatório – SMS) e providências, principalmente da Gerência de Tecnologia.
9. Ser responsável pela realização do agendamentos de consultas das reservas técnicas pelos Teleoperadores do Observatório;
10. Supervisionar e executar contatos com as unidades em relação às vagas e atendimento;
11. Supervisionar e executar contato com os usuários SUS para comunicação de marcação, remarcação ou cancelamentos;

12. Em casos de solicitação de cancelamento da agenda pelas unidades em tempo hábil, comunicar os usuários das respectivas consultas, com orientações para ligar no 0800 ou para reagendamento;
13. Ser responsável pelo cumprimento das atividades pertinentes aos Teleoperadores lotados no observatório;
14. Ser responsável pelo repasse de informações / orientações aos Teleoperadores que atuam no Observatório nos turnos matutino e vespertino, para que não haja divergências nas condutas;
15. Realizar o acompanhamento da passagem de turno, de tal forma que os casos (pendências) sejam repassadas ao Teleoperadores do turno subsequente, garantindo assim a continuidade das atividades de um turno para outro;
16. Comunicar ao Supervisor Técnico e/ou Operacional toda e qualquer reclamação de usuário referente à unidade e/ou profissional para ser incluso em relatório diário com devido encaminhamento/solução adotada;
17. Manter protocolado e organizado, todas as solicitações e outros documentos (físicos ou eletrônicos) enviados pelas Unidades de Saúde ou Secretaria Municipal de Saúde ou pelo próprio Teleconsulta, em arquivo / armário / escaninho específico para tal fim;
18. Manter a Equipe de Desenvolvimento informada sobre o estado do sistema (erros, dúvidas);
19. Encaminhar sugestões à equipe de desenvolvimento que visem melhoria do sistema, bem como à Coordenação Técnica, via Supervisão, sugestões de melhoria para o atendimento aos usuários e o processo como um todo.



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 2

Tabela de Controle de Solicitação e Agendamento de Consultas Realizadas pelo Observatório – Amostra do dia 27/10/2006

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO E AGENDAMENTO DE CONSULTAS REALIZADO PELO OBSERVATÓRIO

Item	Data de Solicitação	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	26-10	Maria Rita Bispo	23/12/1980	3286-2624	Gestante 03 meses ainda não iniciou o pré-natal	Agendada p dia 30/10 às 6h30min No C.S.Prq. Amazônia C Dra. Ariluci (258721-Bruno)
02	26-10	Jaciela Dutra de Souza	20/09/1974	3581-2281	Gestante de 08/09 meses c Dr.Cezar Contração e hérnia no umbigo	Agendada p dia 30/10 às 17h30min No cais Bro. Goia C Dr. Cezar (256738-Bruno) Obs: Avisado
03	26-10	Marilda Dias de Oliveira	06/01/1983	3278-6049 8449-7454	Gestante de 04 meses, retornar p mostrar resultados de exames.	Agendada p dia 27/10 às 10h30min No C.S. Prq Anhaguera C Dr. Diógenes (245603-Bruno)
04	26-10	Arlindo Orlando	11/07/1940	3297-1021	Clinico, Diabético, Hipertenso, acima do peso, fez cirurgia recentemente s/ medicação.	Agendado p dia 27/10 às 12h30min No C.S. Vila Regina C Dr. Nilmar (245069-Bruno) Obs: Avisado
05	26-10	Nair Luiza da Conceição	11/07/1940	3293-3188	Pct hipertensa, apresenta quadros de corrimento.	Agendado p dia 27/10 às 7h No C.S. Fama C Dra. Rosa Maria (242928-Bruno)
06	26-10	Lucimar Campos	06/11/1964	3208-6141	Ginecologista, gestante 08 meses.	Agendada p dia 31/10 às 8h30min No Cais Vila Nova C Dr. Argel (259894-Bruno)
07	26-10	Ludmilla Libanio Guimares	27/02/1988	3565-4266	Ginecologista, gestante 08 meses com cólica.	Agendada p dia 31/10 às 8h30min No Cais Vila Nova C Dr. Argel (259895-Bruno)

08	26-10	Ramilda Bispo dos Santos	03/08/1983		Ginecologista, gestante 08 meses Pct, hipertenso muitas dores na barriga.	Agendada p dia 27/10 às 10h30min No C.S.Prq. Anhanguera C Dr. Diógenes (245589-Bruno)
09	26-10	Lorena Carla Vinhal	02/12/1982	3282-9703 3537-3028	Ginecologista, gestante ultima consulta foi dia 09/10 onde medico pediu p retornar uma semana após.	Agendada p dia 27/10 às 11h30min No Ciams Pedro Ludvíco C Dr. Divino (249232-Bruno)
10	26-10	Maria de Lourdes Figueiredo Silva	10/12/1942		Ginecologista, Dr. Leandro Nódulo em mama Denuncia Avisar, Cida passou os dados.	Agendada p dia 27/10 às 10h30min No C.S. Água Branca. C Dr. Leandro Matos (244438-Bruno)
11	26-10	Maria do Carmo Alves Brito	05/05/1986	8137-2913	Ginecologista, Dr. Jacinto, gestante de 07 meses s consulta h a02 meses fortes dores em BV.	Agendada p dia 27/10 às 9h30min No Ciams jd. América C Dr. Jacinto (247824-Bruno)
12	26-10	Laudeci Maria Carmiel Weiland	15/10/1975	3249-2858	Ginecologista, gestante 09 meses c Dr. Wilson.	Agendada p dia 27/10 às 14h30min No Cais Ch. Governador C Dr. Wilson (248537-Bruno)
13	26-10	Damare Leticia da Silva	03/03/1982	3536-4141 8425-6667 8445-8901	Ginecologista, gestante 07 meses com Dr. Elvando com dor em BV.	Agendada p dia 30/10 às 6h30min No Cais Bro. Goiás C Dr. Elvando (256690-Bruno)
14	26-10	Francimar Pereira de Araujo	29/03/1980	3256-8746	Ginecologista, gestante 09 meses dor em BV, Dr. Cezar.	Agendada p dia 30/10 às 17h30min No Cais Bro Goiás C Dr. Cezar (256739-Bruno)
15	26-10	Valdemar Luiz Arantes Junior	30/07/1977	3258-6276	Clinico geral, Dr. Antoninho Cruvinel. Pct especial em uso de medição controlada e necessita receita e nova consulta.	Agendada p dia 27/10 às 12h No Ciams Novo Horizonte C Dr. Antoninho Cruvinel (246339-Bruno)
16	26-10	Thayna Castro da Silva	28/08/1988	3249-1757 9694-6651	Ginecologista, gestante de 08 meses.	Agendada p dia 27/10 às 14h30min No Cais ch Governador C Dr. Celso Tavares (248547-Bruno)

17	26-10	Arthur da Silva Serra	15/06/1993	9228-1653	Clinico geral, dores fortes no joelho-apático.	Agendada p dia 27/10 às 7h30min No Ciams Novo Horizonte C Dr. Richard (246459-Bruno)
18	26-10	Maria Rosa da Silva	26/05/1968	8454-4448	Ginecologista, nódulo em mama e condiloma Acuminado.	Agendada p dia 27/10 às 6h30min No Ciams Novo Horizonte C Dra. Valdeilma (246597-Bruno)
19	26-10	Petrônio Gomes da Mata	31/03/1959	3289-0896	Clinico geral, pct com lupus	Agendado p dia 27/10 às 11h30min No Ciams Novo Horizonte C Dr. Celso Tavares (246427-Bruno)
20	26-10	Josefa Nunes de Souza	30/05/1945	3597-2809	Ginecologista, corrimento há mais de 02 anos.	Agendada p dia 30/10 às 6h30min No Cais Cândida de Moraes C Dra. Iriylene (261319-Roberto) Obs: Avisada, recado c Edalia (irmã)
21	26-10	Rosa Cristina Dias Cordeiro	28/07/1984	3524-1607	Ginecologista, gestante 08 meses.	Agendada p dia 27/10 às 14h30min No Cais Ch Governador C Dr. Wilson (248536-Roberto) Obs: Avisado, recado c Leandro (esposo)

Goiânia, 27 de Outubro de 2006

Roberto Braga



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 3

Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – Outubro/2006

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
04/10	CAIS Novo Mundo	Fábio	Ulbiramar Correia	11552	Curso. Remanejados 07 pacientes do dia 06/10 para o Dr. Bonis Ferreira (CRM-1154) e Canceladas 13 vagas do dia 06/10. (Roberto)
04/10	CS Vila Santa Helena	Pedro	Alcione Teixeira	1442	Férias. Entrou de férias dia 03/10 e retornará só em novembro. Foi gerado grade até 13/10 e não comunicaram ao Tele-Consulta a ausência do Médico, tendo agendado até 10/10 => 51 consultas marcadas. Foram remanejados 17 pacientes (9 e 10/10) para o dia 9, 10 e 11 Dr. Wagner Luiz (CRM-3592). Foram canceladas 23 consultas disponíveis. A Diretora Mônica ligará para os outros 44 usuários marcados e recomendará que os mesmos liguem novamente para o Tele-Consulta. Retornará em 03/11. (Roberto)
04/10	CS Vera Cruz – Equipe I	Diana	-----	----	Requerimento. Diana pede para que o Tele-Consulta não marque para o CS Vera Cruz – Equipe I pois o mesmo não tem médico na Unidade e não passa agenda para o 0800. (Roberto)
05/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleuza	Amaury Lamounier	5675	Curso. Foram remanejadas 9 consultas para o Dr. Hélios de Oliveira (CRM-2115) e Canceladas 11 disponíveis. (Roberto)
05/10	Cais Vila Nova	Romerio	Tânia Stein	6291	Congresso nos dias 9, 10 e 11/10. Foram Canceladas 25 consultas disponíveis e as 17 marcadas, o Diretor, disse que irá remanejá-las conforme emergências. (Roberto)
05/10	CS Vila Clemente	Geni	-----	-----	Relato. Relata que os pacientes das áreas seguintes não pertencem a sua abrangência: Vila João Vaz; Marechal Rondon; Granja Cruzeiro do Sul; Bairro dos Aeroviários; Goiânia Park Sul; Vila Santa Helena. (Roberto)
05/10	Cais Cândida de Moraes	Cíntia	Célio da Silva	6349	Falta justificada. Não trabalhará dia 17/10 por ser seu Aniversário. Canceladas 15 vagas disponíveis. (Roberto)
06/10	CS José do Egidio (Vila União)	Maria Ângela	Cleide Aparecida	10991	Desligamento. Não atenderá mais na Unidade. Canceladas 6 vagas disponíveis do dia 9 e 10/10. (Roberto)
06/10	CS José do Egidio (Vila União)	Maria Ângela	Marlene Miguel	2373	Férias do dia 01/10 a 02/11. Remanejadas 3 consultas do dia 09/10 para o Dr Waldonez (CRM-968)no dia11/10. (Roberto)
06/10	CS Vila Boa	Onilda	Maria Goretti	3659	Curso. Remanejados 13 pacientes do dia 09/10 para o dia 10 e 11/10. (Roberto)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

09/10	Ciams Novo Horizonte	Wânia	Maria Suely	3622	Curso Programa de Amamentação no dia 18/10. Canceladas 16 vagas disponíveis. (Roberto)
09/10	Ciams Novo Horizonte	Wânia	Adriana Helena	8572	Curso Programa de Amamentação no dia 18/10. Canceladas 16 vagas disponíveis. (Roberto)
09/10	Ciams Novo Horizonte	Wânia	Maria Suely	3622	Curso. Remanejados 13 pacientes do dia 10/10 para a Drª Maria da Conceição (CRM-5173), 3 pacientes, e para Drª Adriana Helena (CRM-8572), 10 pacientes. (Roberto)
10/10	Ciams Novo Horizonte	Divina	Maria Suely	3622	Congresso. Canceladas 12 consultas disponíveis dos dias 9 à 11/10. (Roberto)
10/10	Cais Novo Mundo	-----	Ricardo Oliveira e Silva	11437	Cadastrar o médico, Clínico Geral, que era do Cais Amendoeiras. (Roberto)
10/10	Cais Vila Nova	Fabrcia	Bruna Antunes	11566	Curso. Remanejadas 9 consultas do dia 10/10 para o dia 11/10. (Roberto)
10/10	Ciams Novo Horizonte	Vanessa	Alfredo Puppini	5431	Curso. Canceladas 10 vagas disponíveis no dia 17/10. (Roberto)
10/10	Cais Bairro Goiá	Andréia	Alfredo Puppini	5431	Falta justificada. Por ser seu aniversário não atenderá dia 16/10. Remanejados 3 pacientes do dia 16/10 para o dia 17/10 e Cancelados 7 disponíveis. (Roberto)
10/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleuza	Hélio de Oliveira	2115	Falta. Não foi trabalhar dia 10/10. Remanejados 9 pacientes para o dia 16/10. (Roberto)
10/10	CS Marinho Lemos	Marlene	Antônio Alessandro Paris	9862	Curso de Tabagismo. Remanejadas 25 para o dia 16/10. (Roberto)
10/10	CS Norte Ferroviário	Maurinha	Laís Santos	3105	Falta. Problemas de saúde de seu filho. Remanejadas 07 consultas do dia 11/10 para 16/10 e 11 Canceladas. (Roberto)
13/10	CS Itatiaia	Cremilda	Fernando César	6875	Curso de Tabagismo (17/10) e Congresso. As consultas do dia 19 e 20/10 atenderá no dia 23/10 sendo no total de 8 consultas e foram Canceladas 24 disponíveis. (Roberto)
16/10	CS Vila Clemente	Ronice	Francisco Batista	6579	Curso (18/10). Remanejadas 11 consultas para o dia 20/10 e Canceladas 11 disponíveis. (Roberto)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

16/10	Ciams Novo Horizonte	Vanessa	Luiz Vieira da Paixão	1915	Curso. Remanejados para o Dr. Antoninho (CRM-1660) 6 pacientes e encaixará (segundo a Vanessa) 10 paciente à tarde. Remanejados 10 pacientes para o Dr. Frederico Ribeiro (CRM-11338) e Canceladas 4 vagas disponíveis. (Roberto)
16/10	CS São Francisco	Fátima	Vicente José Vita	5669	Curso. Remanejados para o dia 17=> 10 pacientes, 18=> 7 pacientes e 19=> 10 pacientes. (Roberto)
16/10	Ciams Novo Horizonte	Vânia	Ézio Evangelista	2927	Férias. Foi passado agenda e não avisaram que o médico estaria de férias. Entrou de férias dia 02/10 à 03/11. Remanejados 13 pacientes para a Drª Adriana Helena (CRM-8572). (Rony)
16/10	-----	-----	-----	-----	CADASTRAR BAIRRO. Chácara Santa Rita, N.º 2 (Resid. Talismã) Paciente: Mauriciana Coelho Ferreira, DN: 07/10/1966, Fone: 84472975. (Tatiane)
17/10	CS Água Branca	Rafael	Nilson Pereira	2986	Curso. Remanejados dia 18/10=> 6 pacientes, 19/10=> 6 pacientes e 20/10=> 1 paciente. (Roberto)
17/10	Cais Ch do Governador	Caritas	Alessandro Machado	10412	Licença Médica do dia 20/10 à 20/11. Canceladas 36 vagas disponíveis do dia 23/10 à 27/10. (Roberto)
17/10	Ciams Novo Horizonte	Cremilda	Luiz Vieira da Paixão	1915	Curso para Gestantes. Remanejado 1 paciente para o Dr. Richard Ramos (CRM-10645) para o dia 18/10. (Roberto)
17/10	Cais Ch. Governador	Caritas	Alessandro Machado Cardoso	10412	Licença Médica. Canceladas as 36 vagas disponíveis. (Roberto)
17/10	-----	-----	-----	-----	CADASTRAR BAIRRO: Faz. Caraíbas, km 4, Saída para Nova Veneza. (Rony)
18/10	Ciams Novo Horizonte	Vanessa	Frederico Ribeiro	11338	Curso. Remanejada 1 paciente para o dia 25/10. (Roberto)
18/10	Cais Cândida de Morais	-----	Nilton Silva Santos	2819	Morte do Médico. Canceladas 6 vagas disponíveis para o dia 19/10. Remanejadas 18 pacientes do dia 18/10 para o Dr. Glaus Monteiro (CRM-2432) para o dia 26/10. (Bruno)
18/10	Cais Cândida de Morais	Karla Tele-Consulta	Marlene Químico	2818	Morte do esposo Dr. Nilton Silva. Canceladas 4 vagas do dia 17/10 e 11 vagas disponíveis do dia 18/10 e permanecerá de Licença do dia 18/10 à 17/11/06. (Roberto)

TELECONSULTA - OBSERVATORIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

18/10	CS Vila Santa Helena	-----	Maria Ângela de Miranda	5244	Horário incorreto. O horário de chegada do dia 25/10 que consta no Sistema CallMed é de 01:10. Entramos em contato com Carlos, da Unidade, e o mesmo disse que a Dr ^a . Maria Ângela começa seu atendimento sempre às 11h00min. Foram passados os dados colhidos à Cássia (do Tele-Consulta) que fez a correção. Logo após as duas usuárias, com consultas marcadas para o dia 25/10, foram avisadas sobre o horário devido. (Roberto)
18/10	Cais Vila Nova	Vânia / Romerio	David Roberto Barbosa	1813	Curso para Gestante no dia 27/10. Canceladas 12 vagas disponíveis. (Roberto)
18/10	Ciams Novo Horizonte	Wadna	Ezio Evangelista	2927	Curso. Remanejados 09 pacientes para o dia 23/10. (Roberto)
18/10	CS Conj. Riviera	Tiago	Geovane Jose Lima	5923	Congresso no dia 19 e 20/10. Os pacientes do dia 19/10 (13 pacientes) ficaram para o dia 23/10 e os do dia 20/10 (10 pacientes) para o dia 25/10 (9 pacientes) e 26/10 (1 paciente). (Roberto)
18/10	Cais Novo Mundo	Eliane Assistente Social	Aletheia Cristina	11118	Relato de falta médica. Paciente reclama o não comparecimento da médica. Segundo a Eliane, a médica, não vai na Unidade desde 16/10 e que a recomendação passada aos pacientes é que voltem a ligar para o 0800. Tem 8 pacientes dia 17/10 e 9 pacientes dia 18/10, com atendimento só as 3 ^a e 4 ^a feiras. Por telefone (9614-5919), Paulete – Diretora, disse que já estava conversando pessoalmente com a Dr ^a Aletheia em sua sala e que a mesma alterou “por conta própria” o horário de atendimento sem comunicar a Unidade e ao Tele-Consulta. Estava explicando, ainda, que poderia fazer tal alteração mas com 15 dias de antecedência. E que a mesma só deveria atender na semana que vem, mas mesmo assim geraram grade para esta semana! Não houve atendimento pois quando a médica chegou vários pacientes já tinham ido embora mas que atenderia os que estavam ou que chegassem ainda por lá (16h). (Roberto)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

19/10	Cais Cândida de Moraes	Cíntia	Nilton Silva Santos	2819	Falecimento. Remanejados 13 pacientes para o Dr. Arismar (CRM-3498) para os dias 20 e 25/10 e 1 paciente para o Dr. Glaus (CRM-2432) para o dia 20/10. (Roberto)
19/10	Cais Cândida de Moraes	Cíntia	Marlene Quimico	2818	Falecimento do esposo. Tem 21 consultas marcadas. Foram remanejadas 9 para o Dr. Pedro (CRM-4106) dia 20/10, 6 para a Dr ^a Viviane (CRM-6878) para o dia 25/10 e 6 para o Dr. Carlos (CRM-3619) para o dia 25/10. (Roberto)
19/10	Ciams Jardim América	Patrícia	Maria Inês da Silva	3752	Pai hospitalizado. Atenderá normalmente os 15 pacientes marcados. Canceladas 5 vagas disponíveis. (Roberto)
19/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleuza	Hélio de Oliveira	2115	Curso tabagismo. Remanejadas 13 consultas para o dia 27/10. (Roberto)
19/10	CS Vila Boa	Maria Conceição	Suzete Assis de Oliveira	4291	Curso. Remanejados 6 pacientes do dia 26/10 para o dia 27/10 e Canceladas 9 vagas disponíveis. (Roberto)
19/10	Ciams Novo Horizonte	Wadna	Adriana Helena	8572	Reserva Técnica. Para a criança Elisa Silva Nunes, St Pq. Santa Fé, que constatou problemas no Teste do Pezinho e na Unidade PSF não tem pediatra. Foi alterado o cadastro da criança para St Novo Horizonte e marcado para a Médica no dia 20/10 às 12h. (233376-Roberto)
19/10	Cais Jardim Curitiba	Leticia	Marcio Caetano Queiroz	6616	Férias. O médico entrou de férias daí 18/10 e ficará até 06/11. Não avisou o Tele-consulta e não gerou agenda desde o dia 17/10. Só tem este médico na Unidade. (Roberto)
19/10	CS Setor Rodoviário	Martinha	Alessandra Paula Rosa	8920	Falta justificada. A Médica é gestante e teve problemas em sua gestação e não atenderá a partir de hoje (19/10) e constam marcadas 36 consultas do dia 19/10 à 26/10, sendo 19=> 12; 20=>12; 25=> 5 e 26=> 7. Foram canceladas 40 vagas disponíveis do dia 19/10 à 27/10. A Martinha relata que a outra pediatra está de Licença Maternidade não tendo como remanejar! Sugerindo que faça a transferência para outra Unidade de Saúde. Segundo orientação, Maurício no dia 25/10, foi remanejado (após comunicação a Diretora Mirian – CS Vila Canaã e à Francisca – CS Setor Rodoviário) apenas os pacientes do dia 25 e 26/10 para os dias 27 e 30/10 para o Dr. Osmar Gabriel (CRM-3336 – Vila Canaã). Permanecerá de Licença Maternidade do dia 19/10 à 19/01. (Roberto)

TELECONSULTA - OBSERVATORIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

20/10	Cais Bairro Goiá	Rubens Diretor	Alfredo Puppini Farias	5431	<p>Reserva Técnica. O Diretor relata que a Paciente Normeli Justina de Moraes (gestante 7 meses) ligou diversas vezes para o 0800 e não conseguiu agendamento para o seu Médico. Por meio de busca no Histórico do paciente constatamos que foi marcado, também, a pedido do Diretor uma consulta no dia 09/10 para o dia 11/10, o qual a paciente alega não ter sido avisada e que por isso não compareceu. Com a autorização, da Supervisora Karla, foi marcada para hoje (20/10) às 14 horas. (233938-Roberto)</p>
20/10	CS Vila Mauá => CS Vila Canaã	Mirian	Dayra Elcira e Osmar Gabriel	4107 3336	<p>Conflito de grades. Foi gerado grade para ambos os médicos nos dois Centros de Saúde em virtude da Reforma do CS Canaã. Foi marcado 13 (Dayra) e canceladas 19 vagas no CS Vila Mauá, e 18 marcados (Osmar) e canceladas 14 vagas no CS Vila Mauá. Foram remanejados para o CS Vila Canaã nos dias 25 e 26/10, avisando-os em seguida. (Roberto)</p>
23/10	Cais Cândida de Moraes	-----	Nilton Souza Santos => Glaus Monteiro Borges=>	2819 2432	<p>Remanejamento. Foram marcadas 8 consultas para o Dr. Nilton para o dia 30/10 mas em virtude de seu falecimento foram remanejadas para o Dr. Glaus para o mesmo dia e horário. Os pacientes foram devidamente avisados. Sendo que para os pacientes a seguir foi deixado o recado com: Aldenora Pereira (Dalva - cunhada); Ananias Ferreira (Joel - irmão); Vitor Squissato (Maria - esposa); Rafael Silva Freitas (Lucilene - mãe); Valdivina Santana (Juliana - nora). (Roberto)</p>
23/10	Cais Campinas	Maurício Observatório	Rosa Maria dos Santos	2256	<p>Erro no Horário da Grade. Foram canceladas 10 vagas disponíveis para o dia 26/10 por estarem com horário de início de atendimento às 04 horas da manhã. O Supervisor Maurício irá fazer a correção no turno da tarde. (Roberto)</p>
23/10	CS São Judas Tadeu Equipe 12 e CS Itatiaia	-----	Fernando César	6875	<p>Relato e Pedido. A filha da usuária Ana de Souza Machado (DN: 29/06/1941), Ana Maria, nos relata que sua mãe e seu padrasto consultam a mais de 2 meses com o referido médico e que os mesmos tem Hipertensão e Chagas, e, que ambos tem exames para levar ao médico, apesar deles morarem em Orizona-GO ficam sempre na casa dos filhos, em Goiânia, para tratamento de saúde já que na sua cidade não há médico cardiologista. Motivo pelo qual pede para que continue a consultar no CS Itatiaia, mas que não consegue retorno no CS Itatiaia,</p>

TELECONSULTA - OBSERVATORIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

					<p>pois sua área de abrangência, segundo o bairro VI Jardim Pompéia e Qd 10, é CS São Judas Tadeu. Entrando em contato com a referida Unidade a Assistente Social Daniela (que responde na falta da Diretora Cremilda, segundo informações da Unidade) a mesma recomendou que os usuários a procurassem para que pudesse analisar o caso para verificar a possibilidade de se abrir uma exceção. Sendo avisada, após 1 hora, a Sr^a. Ana Maria nos ligou relatando que a Unidade se recusou a atendê-los por serem moradores de outra cidade. Novamente, entrando em contato com a Daniela a mesma falou que no caso do Sr. Pedro (esposo de Sr^a. Ana de Souza) poderia abrir uma exceção, pois o mesmo já está no grupo de hipertensos da Unidade (há dois meses), mas quanto a Sr^a. Ana de Souza não haveria motivo haja vista que “a mesma consultou apenas uma vez com o médico e que não poderia abrir exceção quanto a ela pois estaria tomando lugar de outro paciente em estado mais grave”. (Roberto)</p>
25/10	CS Clemente	Geni	Carmen Lúcia	11110	<p>Não compareceu. Foram remanejadas 5 paciente para o dia 26 e 4 para o dia 27. (Bruno)</p>
25/10	CS Marinho Lemos	Elaine	Gilson Moura de Brito	6313	<p>Férias. O médico avisou a Unidade somente hoje sobre suas férias, dizendo que não mais iria de hoje em diante em virtude da mesma (segundo relato da Elaine - funcionária). Foi gerado agenda para o médico até o dia 17/11, sendo canceladas 31 vagas disponíveis do dia 25/10 a 01/11 e contam marcadas 41 consultas. A Elaine, quando perquirida sobre o dia do aviso das férias e até que dia iria, pediu que entrasse em contato com a Diretora Vânia para maiores informações. (Roberto)</p>
25/10	Ciams Jardim América	Jussara	Jacinto José de Almeida	3145	<p>Reserva Técnica. À pedido da Jussara, Enfermeira-Chefe do Programa da Saúde da Mulher, da Unidade foi usada a reserva técnica para o dia 26/10 sobre o argumento que a paciente (Núbia da Silva Cavalcante – Nº.: 247812) é gestante (8 meses), está pálida e com fortes dores. E que após ter tentado pelo 0800 foi a Unidade tentar uma consulta. (Roberto)</p>
25/10	CS Marinho Lemos	Agenda Padrão (e-mail)	Márcio Pereira de Oliveira	4873	<p>E-mail Agenda Padrão, atendimento sem grade. Chegou via e-mail a lista de 26 pacientes atendidos no dia 18/10, só que não há grade gerada para ele nesta data. Por meio de telefone, a Diretora, Maria José nos relata que o mesmo estava de férias e que voltou dia 16/10, mas que não</p>

TELECONSULTA - OBSERVATORIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

						<p>gerou grade para ele, pois a mesma foi gerada a duas semanas a trás e, que, o médico atendeu dia 16 e 18/10 a demanda espontânea do dia. Foram os seguintes pacientes atendidos no dia 18/10:</p> <ul style="list-style-type: none"> > IRACEMA L. BEZERRA 12/05/1934; > LUIZA PEREIRA GALVÃO 02/07/1927; > BIAPINO P. BEZERRA 20/10/1941; > ROMILDO H. DA SILVA 04/07/1942; > ADEMAR BERNARDO LIMA 29/03/1944; > EDSON NUNES RIBEIRO 27/11/1946; > ANA MENEZES DA SILVA 09/11/1961; > MARIA ABADIA L. FAGUNDES 24/02/1963; > MARINA CANDIDA R. SILVA 12/01/1970; > NAGELA LEAL RODRIGUES 18/01/1970; > RAFAEL FARAGE DE AZEVEDO 07/04/1980; > RICARDO LUIZ ESTEVÃO 28/01/1981; > ANDERSON GOMES SILVA 05/11/1985; > FATIMA R. MANGUETH 08/08/1955; > FERNANDA S. MARTINS 06/09/1975; > SÔNIA ETERNA CONCEIÇÃO 21/10/1967; > JEFTEM SANTOS MONTE 14/05/1985; > MARIA SEBASTIANA 20/07/1973; > ABELINA BARBOSA TELES 06/06/1942; > ALDECINA PEREIRA SOUZA 10/03/1969; > MARIA ELCI QUEIROGA MENDONÇA 10/11/1944; > JOSETE F. S. MOURA 15/09/1959; > ELAINE SANDRE 16/10/1970; > EDMUNDO M. BATISTA 02/09/1939; > APARECIDA R. MESQUITA 30/08/1953; > NEUZA LOPES AGUIAR 19/11/1976 <p>(Roberto)</p>
25/10	Cais Cândida de Moraes	Neuza	Célio da Silva	6349	<p>Falta não justificada, apenas comunicada. O médico ligou comunicando a Unidade que não irá trabalhar amanhã (26/10) não justificando o porquê. Foram remanejados 6 pacientes para o dia 30/10 e 6 pacientes para o dia 31/10. (Roberto)</p>	

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

25/10	CS Vila Maua	Dulce	Humberto Ledo Botelho	8916	Curso na Secretaria Municipal. O médico faltou dia 25/10 (motivo pessoal) e faltará 26/10 (Curso na Secretaria) marcado hoje (segundo Dulce) sendo remanejados 25 pacientes dos dias 25 e 26/10 para os dias 31/10, 01/11 e 02/11. Sendo canceladas 3 dia 25/10 e 3 dia 26/10. (Roberto)
25/10	Cais Jardim Novo Mundo	Fábio	Carlos Augusto Rodrigues	4581	Reserva Técnica. Agendamento para Adjalma Passilar de Souza (254036) dia 30/10 as 10h30min. (Roberto)
26/10	CS Vila União	Célia	Ana Carolina Mendes	10940	Curso. Comunica que hoje (26/10) estará em Curso de Tabagismo pela SMS e pede que cancele as vagas disponíveis para estes dias, e, foi remanejados 01 paciente para o dia 27/10 e 03 para o dia 30/10 e 01 para o Dr. Arnoldo Ribeiro (CRM-4224) pede que aguarde para remanejar as já marcadas. Sendo canceladas 03 vagas do dia 27/10. (Roberto)
26/10	Cais Cândida de Moraes	Cintia	Divino Pereira de Miranda	6093	Reserva Técnica. Idosa de 68 anos com problemas ginecológicos (corrimento e dores abdominais) e não consegue marcar desde 2 semanas atrás. Foi agendado para o dia 26/10 às 14h30min (251171-Roberto)
26/10	Cais Jardim Novo Mundo	Sueli Recepcioni sta da SMS	Carlos Augusto Rodrigues	4581	Reserva Técnica. A Srª Sueli, recepcionista da Secretaria Municipal de Saúde, requer o uso da Reserva Técnica para dois pacientes Maria Aparecida Pereira e Anilton de Oliveira. Relata que ligou na Rede Básica (1530) e recebeu esta recomendação. Fala que a Maria tem problemas ortopédicos e que o Anilton problemas neurológicos. Sob a orientação da Supervisora Karla foram marcadas para o dia 30/10 as 11horas, sendo o número das consultas, respectivamente, 254037 e 254049. (Roberto)
26/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleuza	José Márcio Socrátes	1863	Licença Prêmia. Comunica que o médico estará de Licença Premia do dia 30/10 a 01/12, somente no período da tarde. (Roberto)
26/10	CS Setor Rodoviário	Onilda	Walter Eustaquio	4114	Falta. Comunica que o médico avisou hoje (26/10) que não trabalhará na parte da tarde (quando atenderia). Foi o remanejamento do dia 26/10 para o dia 27/10 (02 paciente), 30/10 (07 paciente) e 31/10 (01 paciente), sendo canceladas 02 vagas disponíveis. (Roberto)
26/10	CS Parque Amazonia	-----	Roseli Rosa de Castro	5983	Curso. Comunica que estará fazendo Curso, foram remanejadas 07 do dia 30/10 para o dia 01/11.

TELECONSULTA - OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

26/10	CS Marinho Lemos	Elaine Vânia	Gilson Moura de Brito	6313	<p>Licença Médica. Comunica que o médico estará de licença médica até 05/12 (45 dias). Foram canceladas 55 vagas disponíveis do dia 06/11 a 10/11 (Dia 06/11=>7, 07/11=>12, 08/11=>12, 09/11=>12, 10/11=>12) e tem grade gerada até 17/11. Falou que pedirá aos pacientes (20) que liguem novamente no 0800 pois não tem outro profissional na mesma área. (Roberto)</p>
26/10	Cais Cândida de Moraes	João	Francisco Batista de Paula	6579	<p>Erro de Grade. Comunica que gerou errada a grade do referido médico, pois o mesmo não atende na quinta-feira, sendo remanejados os 06 pacientes marcados para dia 30/10 ficando mais 02 pacientes marcados para remanejamento da própria Unidade. (Roberto)</p>
27/10	Ciams Setor Pedro Ludovico	Luciano	Hélios de Oliveira Bastos	2115	<p>Falta. Comunica que o médico fez uma cirurgia hoje (27/10) e foi remanejado dos 25 marcados apenas 04 pacientes para o Dr. José Márcio (CRM-1863) e 06 para o Dr. Amaury (CRM-5675), ficando o restante para verificar o grau de emergência. (Roberto)</p>
30/10	CS Marinho Lemos	Vânia	Márcio pereira de oliveira	4873	<p>Licença Prêmio. Comunica que o profissional estará de Licença Prêmio no período de 17/11 a 17/02. Não foi gerado agenda no período de 06/11 a 17/11 por erro da Unidade. Foi gerado e transmitida para o Vitor a grade do profissional. (Roberto)</p>
30/10	CS Vila Regina	Devalmir Diretor Adm	Nilmar Feliciano da Silva	7482	<p>Reserva Técnica. Requer a utilização da Reserva Técnica para o usuário Manoel Ribeiro Lima por já fazer tratamento de hipertensão na Unidade. O usuário mora no Res. Solar Ville, Qd. 68 que pelo Sistema não pertence à área de abrangência do CS Vila Regina e o Devalmir diz que já falou com o Thiago para fazer a alteração, pois é de sua área de abrangência. Com a ciência da Supervisora Karla foi marcada para hoje (30/10) às 12h30min (Nº. 254659) (Roberto)</p>
30/10	Cais Cândida de Moraes	Neusa	Carlos Roberto Souza	3619	<p>Falta. Comunica a falta do profissional e remaneja 02 pacientes para o dia 31/10, 07 para o dia 01/11 e 04 para o dia 06/11, foram canceladas 03 vagas disponíveis. (Bruno)</p>

IELECONSULTIA - UBSEKVA IUKIU

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

30/10	Ciams Jardim América	Patrícia	Maria Inês da Silva Pires	3752	Falta. Comunica que a profissional faltará dia 01/11 para acompanhar o seu pai em revisão de cirurgia do coração. Foram canceladas 10 vagas disponíveis e as consultas marcadas serão atendidas normalmente. (Roberto)
30/10	Cais Cândida de Moraes	João	Marlene Químico	2818	Licença por Morte. Comunica que a profissional permanecerá de Licença do dia 18/10 à 17/11/06. (Roberto) Foram remanejados os 50 pacientes do dia 31/10 e 01/11 da seguinte forma: Do dia 31/10 - 06=>Drª. Jaqueline (6342) para o dia 01/11; 06=>Dr. Pedro (4106) para o dia 01/11; 06=> Drª. Viviane (6878) para o dia 01/11; 09=>Drª. Jaqueline (6342) para o dia 06/11; 01=>Drª. Jaqueline (6342) para o dia 07/11; e Do dia 01/11 - 15=>Drª. Jaqueline (6342) para o dia 07/11 e 07=>Dr. Pedro (4106) para o dia 07/11. (Rony)
31/10	CS Vila Regina	Marlizele	Nilmar Feliciano da Silva	7482	Reserva Técnica. A Diretora da Unidade requer a utilização da vaga para o usuário Milton Rosa por ser hipertenso, 55 anos e alega que não consegue marcar pelo 0800 a mais de 02 semanas. Foi agendado para o dia 06/11 às 12h30min - 266808. (Roberto)
31/10	CS Aruanã III	Fátima	Osmar Matias de Abreu Shirley Nogueira Silva	3743 11912	Licença Prêmio. Comunica que o Dr. Osmar estará de Licença Prêmio do dia 06/11/2006 à 05/02/2007 e que a Drª. Shirley estará defendendo sua Tese no Rio de Janeiro nos dias 06 a 10/11 e que alega já ter pago pois trabalhou a mais em outras semanas para que tivesse estes dias. (Roberto)
31/10	Cais Cândida de Moraes	Evaristo	Francisco Batista	6579	Reserva Técnica. Requer a utilização para a paciente Divina Jorges, hipertensa e passando mal. Foi marcada para o dia 31/10 as 14h30min - 261299. (Roberto)
31/10	Cais Novo Mundo	Raquel Ast Social	Benedito Monteiro		Reserva Técnica. Requer a utilização para a paciente Lucinete da Silva Assunção por precisa fazer uma revisão. Foi marcada para o dia 01/11 as 06h30min - 254455. (Roberto)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Outubro/2006

31/10	CS Setor Rodoviário	Martinha	Walter Eustaquio Ribeiro	4114	Reserva Técnica. Requer a utilização para a paciente Gilzanete Raimunda de Menezes e Lourdes Batista Mariano por serem casos de emergência. Foi marcada para o dia 01/11 às 14h30min – 255780 e 255781. (Roberto)
31/10	Cais Finsocial	Auxiliador a	Nazir Seabra Guimaraes	8493	Licença Médica. Comunica que o médico fez uma cirurgia de emergência e que ficará de licença médica do dia 31/10 à 14/11, fazendo remanejamento de 05 pacientes marcados para o dia 07/11 para o mesmo dia para o Dr. Mauricio Pinheiro-7935. (Roberto)

Goiânia, 01 de novembro de 2006-11-01

Roberto José Teixeira Braga



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 4

Anúncio para Contratação de Profissionais e Matérias Divulgadas em Jornais

SAÚDE

Município procura médicos

Apesar de haver médicos de sobra em Goiânia, a rede municipal de saúde não consegue preencher vagas no sistema, que tem déficit de 93 profissionais. Há três semanas a secretaria pública edita e não há interessados. Sindicato culpa salário pela situação, que afeta pacientes. [4

SERVIÇO PÚBLICO

Rede municipal de saúde enfrenta falta de médicos

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE NÃO CONSEGUE ENCONTRAR PROFISSIONAIS PARA PREENCHER VAGAS ABERTAS NO SISTEMA, QUE TEM DÉFICIT DE 93 MÉDICOS. SINDICATO APONTA BAIXO SALÁRIO

ISABEL CZEPAK

Existem médicos de sobra em Goiânia. De acordo com o Conselho Regional de Medicina de Goiás (Cremego), há 1 profissional para cerca de 600 habitantes, enquanto a proporção recomendada como ideal pela Organização Mundial de Saúde (OMS), é de 1 para 1.000. Mas, mesmo assim, faltam médicos na rede municipal. O déficit, conforme a Secretaria Municipal de Saúde, é de 93 profissionais distribuídos em várias áreas (*ver quadro*). Há três semanas o órgão vem publicando edital de convocação para contratação e não consegue candidatos interessados nas vagas.

Os mais prejudicados com a situação são os pacientes. Está difícil marcar consultas eletivas (não-emergenciais), especialmente para ginecologista e obstetra. Muitas usuárias que recorrem à Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta não conseguem fazer o agendamento. Com a escassez de

DÉFICIT DE MÉDICOS

Confira onde estão as vagas na rede municipal de saúde:

ÁREA	VAGAS
Programa de Saúde da Família	25
Clínica-Médica (ambulatório)	15
Ginecologia e Obstetrícia (ambulatório)	20
Pediatria (ambulatório)	3
Clínica-Médica (urgência)	15
Pediatria (Urgência)	10
Socorristas (Samu)	5
TOTAL	93

especialistas, a prioridade é para a gestante e pacientes com sintomas de risco. O secretário-geral do Sindicato dos Médicos do Estado de Goiás (Simego), Leonardo Reis, diz que o problema é o baixo salário e, principalmente, a falta de garantia dos direitos trabalhistas.

Até este ano, muitos médicos do município eram contratados por meio da Fundação de Apoio à Pesquisa da Universidade Federal de Goiás (Funape). Mas o convênio entre a SMS e a fundação, que já vigorava desde a administração passada, foi considerado ilegal pelo

Ministério Público do Trabalho. A procuradoria exigiu que o contrato fosse desfeito e os profissionais demitidos. Para não deixar a população desassistida, a Prefeitura deveria firmar contratos temporários até realizar concurso público.

A determinação foi seguida, mas nem todos quiseram permanecer nos postos de trabalho, pois os contratos de prestação de serviço por credenciamento via Tribunal de Contas dos Municípios (TCM) não oferecem garantia trabalhista. "Esse é um problema grave. Além de o salário ser baixo (há prefeituras do interior que oferecem salários duas vezes maior do que o que é pago pela Prefeitura de Goiânia), o profissional ainda não tem segurança no emprego", comenta Leonardo Reis.

"Apesar de existirem muitos médicos no mercado, o que se percebe é que ainda não há desemprego no meio", endossa Iliam Cardoso dos Santos, presidente do Cremego. Além da falta de garantias trabalhistas, Santos aponta como

entrave à adesão dos médicos ao serviço público municipal o confronto desses profissionais com os de outras áreas no preenchimento de cargos diretos, que são os que rendem uma melhor remuneração.

O secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, admite que o salário pago pela Prefeitura realmente não é dos mais atrativos. Ele diz que tem buscado soluções para o problema. Ainda neste mês a Prefeitura deve publicar o edital do concurso para contratação não só de médicos, mas de outros profissionais de saúde. O concurso deve ser realizado em novembro. Rassi acredita que a remuneração oferecida no edital será melhor do que a atual. A Secretaria Municipal de Saúde paga R\$ 4.980,00 para o médico do PSF, cuja carga horária é de 8 horas diárias. O médico de ambulatório recebe R\$ 1.590,00 por jornadas semanais de 20 horas. Já o plantonista de serviços de emergência tem uma remuneração de R\$ 330,00 por plantão de 12 horas.