



**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO/2006

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura

**Goiânia**



Secretaria Municipal de Saúde

59

GOIÂNIA / GO  
DEZEMBRO/2006

*Registrado*

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**Relatório de Gestão**

Relatório Mensal n.º 03 – Novembro/2006

**SUMÁRIO**

	Pág. n.º
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....</b>	<b>04</b>
<b>1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....</b>	<b>05</b>
<b>1.1. Espaço Físico.....</b>	<b>05</b>
<b>1.2. Recursos Materiais.....</b>	<b>05</b>
<b>1.3. Recursos Tecnológicos.....</b>	<b>05</b>
<b>1.3.1. Plataforma de Comunicação.....</b>	<b>05</b>
<b>1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....</b>	<b>07</b>
<b>1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....</b>	<b>07</b>
<b>1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....</b>	<b>07</b>
<b>1.3.2.3. Outras Informações.....</b>	<b>07</b>
<b>1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....</b>	<b>08</b>
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>08</b>
<b>2.1. Horário de Funcionamento.....</b>	<b>08</b>
<b>2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....</b>	<b>09</b>
<b>2.3. Universo de Ação/Abrangência.....</b>	<b>09</b>
<b>3. RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1. Pessoal Envolvido.....</b>	<b>11</b>
<b>4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1. Dados Estatísticos.....</b>	<b>11</b>
<b>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).....</b>	<b>11</b>
<b>4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia.....</b>	<b>13</b>

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

<b>4.1.4. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1.5. Demonstrativo Mensal das Ligações Atendidas no Teleconsulta por Hora de Funcionamento.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1.6. Evolução do Número de Ligações Recebidas no Teleconsulta por Hora em Outubro/2006.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1.7. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação.....</b>	<b>16</b>
<b>5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO/06.....</b>	<b>16</b>
<b>5.1. Pontos Positivos.....</b>	<b>16</b>
<b>FLUXOGRAMA DO NOVO MODELO DO TELECONSULTA.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2. Pontos Negativos.....</b>	<b>19</b>
<b>5.2.1. Quanto aos aspectos gerais.....</b>	<b>19</b>
<b>5.2.2. Em relação às Unidades que compõem o Teleconsulta.....</b>	<b>20</b>
<b>5.3.3. Providências Adotadas em Novembro/2006.....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>24</b>



**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

## RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO/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

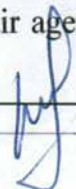
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta tem prosseguido em suas atividades na organização e na humanização do Sistema Municipal de Saúde, no que se refere ao agendamento de consultas médicas básicas de clínico geral, pediatria e ginecologia e obstetria, através do 0800-6461560, visando garantir a população um atendimento digno, de acordo com as suas necessidades.

Para tanto, tem buscado alternativas técnicas, estruturais e profissionais para reduzir em tempo real as dificuldades encontradas, como também tem aprimorado o conhecimento e a qualificação do serviço prestado, para que esse novo modelo de gestão seja um verdadeiro instrumento de humanização do atendimento no Município de Goiânia-GO.

Desta forma, o presente relatório procurará descrever de forma sucinta as principais ações e atividades desenvolvidas pelo IDTECH, através de uma análise descritiva e quantitativa, com apresentação de dados estatísticos que refletem o seu funcionamento, dentro desse novo modelo de gestão, pautado na política de consultas eletivas, do Sistema Único de Saúde.

O Teleconsulta realiza a cobertura de atendimento de 65% da população goianiense, enquanto que 35% restante são de responsabilidade das equipes do Programa Saúde da Família - PSF. Ainda existem 24 (vinte e quatro) equipes de PSF destituídas do profissional médico, as quais estão inseridas no sistema, para que o usuário possa ter garantido o atendimento médico.

Nesse período, mais de 49.000 (quarenta e nove mil) usuários marcaram sua consulta utilizando o telefone, com ligação gratuita, na unidade mais próxima de sua residência. A partir desse mês, os usuários puderam contar com mais uma opção para conseguir agendar



sua consulta, ou seja, caso não haja disponibilidade de vagas nas unidades da sua área de abrangência, e **de acordo com a vontade do usuário**, será feita busca de vagas pelo sistema em todas as Unidades que compõem o Teleconsulta, na intenção de garantir o atendimento solicitado.

O Teleconsulta tem buscado alternativas para prestar um atendimento de excelência ao usuário, os profissionais que ali atuam estão voltados para o cumprimento da sua função, onde o Teleoperador acolhe o usuário e de acordo com a disponibilidade das vagas pela Unidade, resolve a sua necessidade, sob o suporte técnico dos Supervisores / Médicos e Enfermeiros. Diante do exposto, apresentaremos no transcorrer desse relatório além das atividades realizadas, o apontamento dos pontos positivos, pontos negativos, providências tomadas e sugestões para melhoria do trabalho proposto.

## **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 M<sup>2</sup>, 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 que,

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

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 conta 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 atrapalhar o bom andamento do Tele-atendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais frequentes e a identificação de quantidade de frequência 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.

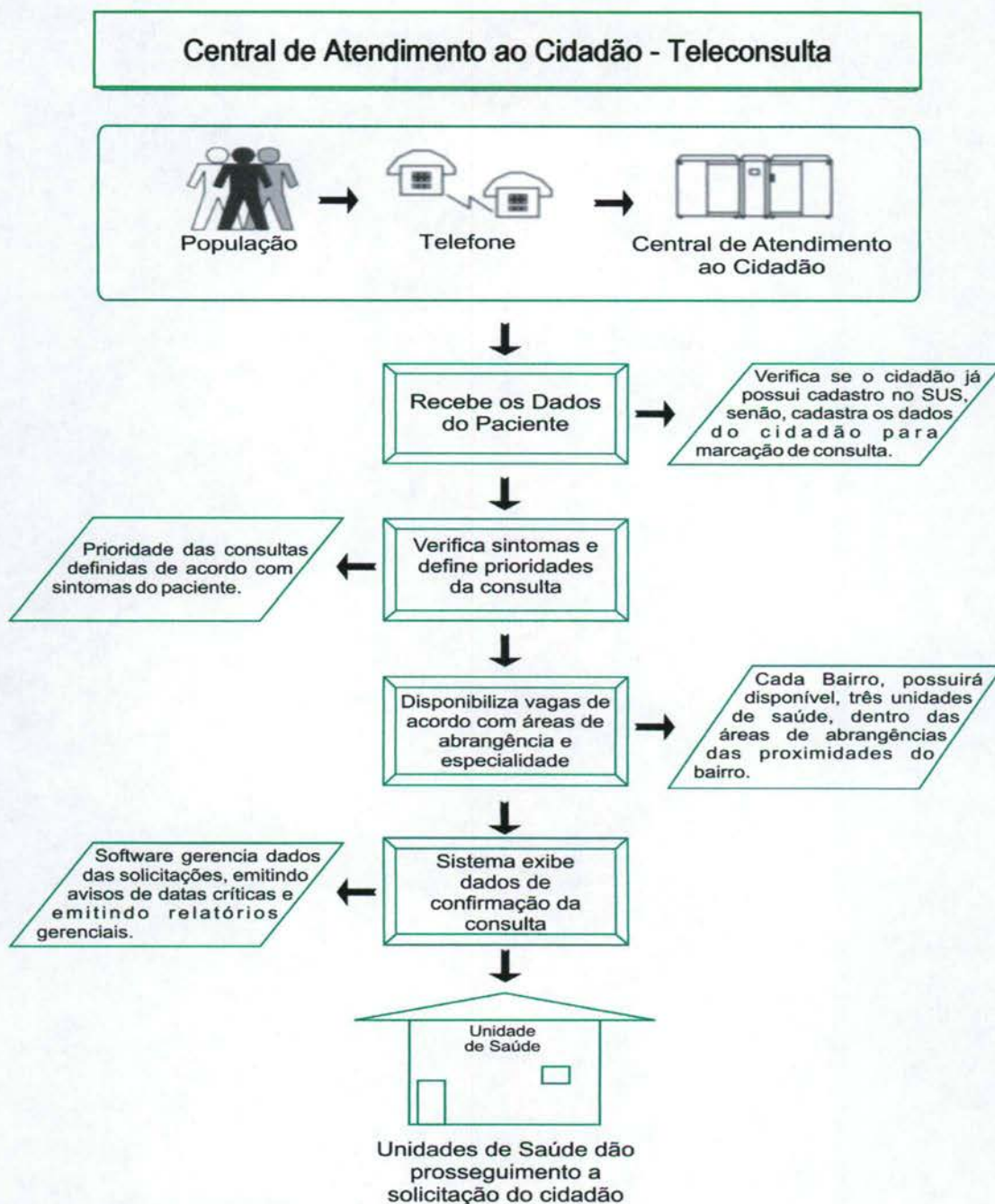


**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

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

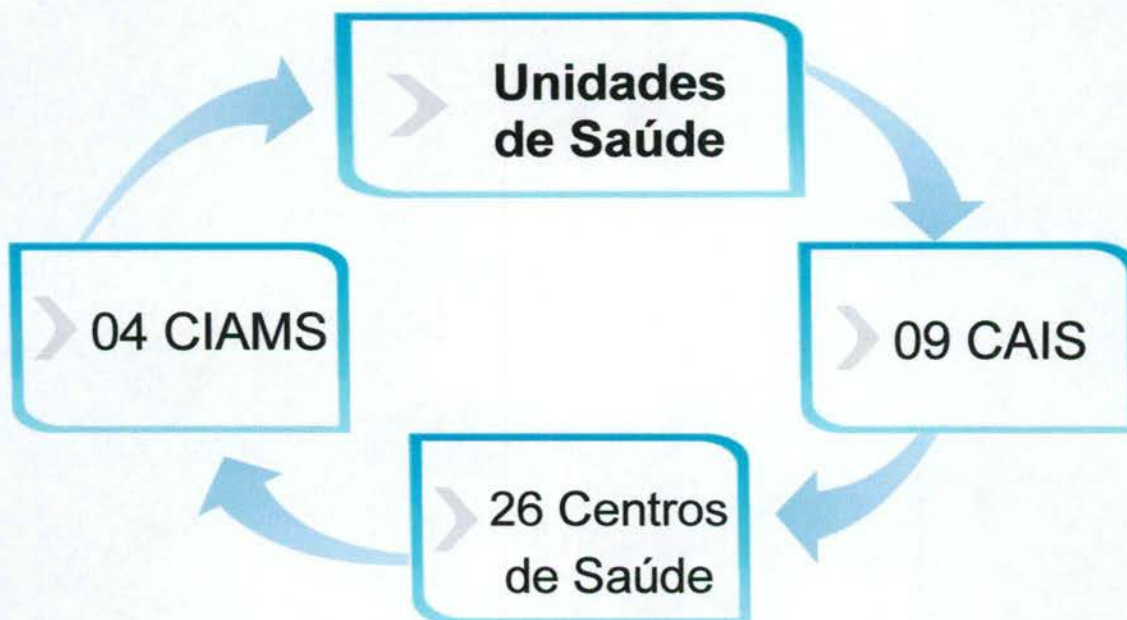
## 2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



## 2.3. Universo de Ação/Abrangência

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



**Relação das Unidades de Saúde Contempladas pela Marcação de Consultas Básicas**

Item	Unidade	Item	Unidade
1.	CAIS Bairro Goiás	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 Moraes
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	92
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
<b>Total</b>		<b>130</b>

### 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 Novembro/2006.

#### 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).

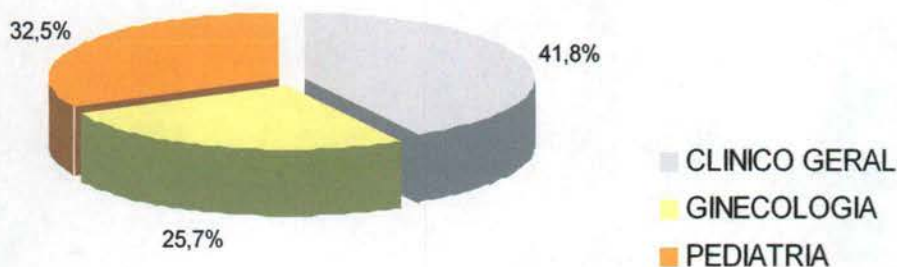


**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**NOVEMBRO / 2006**

Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	11.642	9.129	<b>20.771</b>
GINECOLOGIA	6.603	6.204	<b>12.807</b>
PEDIATRIA	8.673	7.494	<b>16.167</b>
<b>Total</b>	<b>26.918</b>	<b>22.827</b>	<b>49.745</b>

**Demonstrativo Gráfico por Unidade/Especialidade  
Novembro/2006**



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

ITEM	UNIDADE DE SAÚDE	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA
1	CAIS BAIRRO GOIA	1.926	1.012	1.255
2	CAIS CAMPINAS	448	349	744
3	CAIS CANDIDA DE MORAIS	486	697	897
4	CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR	1.093	253	590
5	CAIS FINSOCIAL	34	417	159
6	CAIS JARDIM CURITIBA	0	0	126
7	CAIS JARDIM NOVO MUNDO	1.632	591	731
8	CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	0	0	0
9	CAIS VILA NOVA	1.716	572	740
10	CENTRO DE SAUDE AGUA BRANCA	272	195	364
11	CENTRO DE SAUDE ARUANA III	465	0	3
12	CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	220	299	204
13	CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	192	367	356
14	CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	269	339	379
15	CENTRO DE SAUDE FAMA	0	383	251
16	CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	644	112	171
17	CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE	758	197	470
18	CENTRO DE SAUDE MARIA DILCE	731	155	222

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

19	CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	276	15	301
20	CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	377	203	289
21	CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	626	335	700
22	CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	471	348	206
23	CENTRO DE SAUDE PARQUE ATHENEU	0	0	0
24	CENTRO DE SAUDE PARQUE DOS BURITIS	0	0	0
25	CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ	144	70	100
26	CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	291	361	428
27	CENTRO DE SAUDE SAO JUDAS TADEU	0	0	0
28	CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM	268	185	229
29	CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	101	183	0
30	CENTRO DE SAUDE VERA CRUZ I	0	0	0
31	CENTRO DE SAUDE VERA CRUZ II	0	0	0
32	CENTRO DE SAUDE VILA BOA	257	538	411
33	CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	533	351	263
34	CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	223	359	270
35	CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	113	138	0
36	CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	182	178	445
37	CENTRO DE SAUDE VILA MUTIRAO	0	0	0
38	CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	472	194	381
39	CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	290	385	173
40	CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	501	156	387
41	CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO	455	161	492
42	CIAMS JARDIM AMÉRICA	1.456	353	828
43	CIAMS NOVO HORIZONTE	1.223	978	925
44	CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	686	657	726
45	CIAMS URIAS MAGALHÃES	944	724	952
46	UABSF - CAIS FINSOCIAL	0	0	0
47	UABSF - CAIS JARDIM CURITIBA	0	0	0
48	UABSF - CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA	0	0	0
TOTAL		20.738	12.849	16.158

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

UNIDADE DE SAÚDE	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	TOTAL
1/11/2006	1.218	779	723	2.712
2/11/2006	458	333	197	988
3/11/2006	1.263	1.031	615	2.909
4/11/2006	111	59	158	328
5/11/2006	106	24	144	274
6/11/2006	818	408	981	2.207
7/11/2006	1.073	615	789	2.477
8/11/2006	541	318	619	1.478
9/11/2006	734	414	554	1.702
10/11/2006	1.072	813	556	2.441
11/11/2006	114	59	82	255
12/11/2006	55	32	154	241
13/11/2006	696	452	786	1.935
14/11/2006	796	530	665	1.991

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

15/11/2006	727	488	281	1.496
16/11/2006	972	506	895	2.373
17/11/2006	1.345	909	685	2.939
18/11/2006	140	39	123	302
19/11/2006	72	17	151	240
20/11/2006	659	387	880	1.926
21/11/2006	1.116	670	850	2.636
22/11/2006	1.036	562	789	2.387
23/11/2006	715	438	694	1.847
24/11/2006	1.438	947	685	3.069
25/11/2006	107	27	103	237
26/11/2006	88	28	150	266
27/11/2006	743	469	788	2.000
28/11/2006	995	629	813	2.437
29/11/2006	915	509	684	2.108
30/11/2006	623	357	564	1.544
<b>TOTAL</b>	<b>20.738</b>	<b>12.849</b>	<b>16.158</b>	<b>49.745</b>

#### 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
Novembro	20.738	12.849	16.158	49.745
<b>Total</b>	<b>68.700</b>	<b>41.896</b>	<b>53.848</b>	<b>164.444</b>

**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Período - 2006**

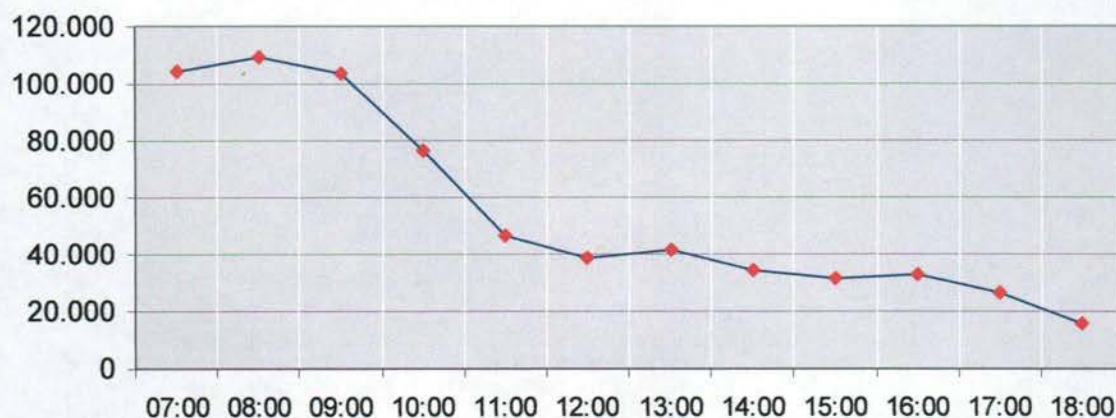



**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**4.1.5. Demonstrativo Mensal das Ligações Atendidas no Teleconsulta por Hora de Funcionamento**

Hora	Meses/2006				Total
	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	
07:00	15.219	25.625	32.517	31.114	<b>104.475</b>
08:00	16.812	27.595	33.642	31.321	<b>109.370</b>
09:00	18.360	26.564	31.322	27.572	<b>103.818</b>
10:00	17.024	20.439	20.268	18.386	<b>76.117</b>
11:00	11.290	12.365	11.371	11.242	<b>46.268</b>
12:00	10.133	10.240	9.190	8.698	<b>38.261</b>
13:00	12.337	12.325	9.113	7.605	<b>41.380</b>
14:00	9.869	9.798	7.596	7.064	<b>34.327</b>
15:00	8.817	9.427	6.971	6.312	<b>31.527</b>
16:00	9.586	9.473	7.074	6.870	<b>33.003</b>
17:00	7.155	7.760	5.542	5.627	<b>26.084</b>
18:00	4.228	4.509	3.240	3.825	<b>15.802</b>
<b>Total</b>	<b>140.830</b>	<b>176.120</b>	<b>177.846</b>	<b>165.636</b>	<b>660.432</b>

**4.1.6. Evolução do Número de Ligações Recebidas no Teleconsulta por Hora em Outubro/2006**
**Demonstrativo Gráfico de Ligações Recebidas no Teleconsulta por Hora - Novembro/2006**


**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

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

Especificação	Meses/2006				
	Agosto***	Setembro	Outubro	Novembro	Total
Ligações Atendidas*	-	198.941	155.044	165.636	519.621
Linha Ocupada**	-	62.458	114.821	34.258	211.537
Chamadas Perdidas**	-	11.906	7.767	4.061	23.734

\* Fonte: IDTECH      \*\* Fonte: Brasil Telecom

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

**5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO/06****5.1. Pontos Positivos**

- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 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 requer cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento nas 24h, 48h e no máximo até 7 dias, garantindo assim, na medida do possível, de acordo com a disponibilidade de vagas, um atendimento humanizado;
- **Ampliação da área de abrangência / atendimento:** No dia 06 de Novembro do corrente ano, iniciou-se um novo processo para liberação de vagas através do Teleconsulta, para os seguintes casos:
  - Usuários com acompanhamento médico em Unidades divergentes às destinadas segundo a sua área de abrangência;
  - Unidades da área de abrangência que, de acordo com o usuário, são distantes de sua residência;
  - Falta de vaga nas 03 (três) Unidades mais próximas da residência do usuário;

Além das habituais 03 (três) unidades de saúde correspondentes ao bairro e quadra do usuário liberadas como prioridade para encaminhamento do usuário 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, solicitaram a presença do Supervisor Operacional e / ou Técnico, que mediante senha específica, libera 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 diminuirão a existência de vagas ociosas em determinadas Unidades da Rede Municipal de Saúde.





**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

## FLUXOGRAMA DO NOVO MODELO DO TELECONSULTA

**Central de Atendimento ao Cidadão  
Teleconsulta**

**TELEOPERADOR**

**FAZ BUSCA NAS UNIDADES DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA**

**NÃO ENCONTRA VAGA**

**PERGUNTA AO USUÁRIO SE HÁ INTERESSE EM  
AGENDAR CONSULTA EM OUTRA UNIDADE**

**CASO POSITIVO**

**SOLICITA A PRESENÇA DO SUPERVISOR**

**LIBERA A BUSCA DE VAGAS NAS DEMAIS UNIDADES**

**REALIZA O AGENDAMENTO**



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

- Redução no número de reclamações no que se refere a falta de vagas, devido a ampliação da área de abrangência. Foi verificado no transcorrer desse mês um melhor aproveitamento das vagas de 5% (cinco por cento) dos meses anteriores para 6% (seis por cento) no mês de novembro, significando uma diminuição de perda de vagas em quase 90% (noventa por cento) como também melhoria na distribuição das vagas e, conseqüentemente, diminuição do número de reclamações por parte dos usuários;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença); as Unidades e o Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário, 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;
- A Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu um novo processo no sistema, voltado para a Qualificação do Atendimento;
- Iniciado no último dia 29 de Novembro do corrente ano e em fase de implantação, a qualificação do atendimento tem como objetivo principal identificar os motivos das ligações efetuadas pelos usuários, de tal forma que no resultado final do atendimento será possível verificar de acordo com o número de ligações, quantas foram efetivadas em marcação de consultas e quais os motivos das ligações que não resultaram em agendamento.

A captação desses dados possibilitará a geração de relatórios de gestão que permitirão o levantamento do déficit de profissionais, qualidade do atendimento entre outras informações norteadoras de ações que visam melhoria no processo de humanização/atendimento ao usuário.

**Itens analisados para a qualificação do atendimento:**

01 Trote

02 Somente Informação

03 Consulta Marcada com Sucesso

04 Consulta Não Marcada

0401 Fora da Área de Abrangência

040101 Área de PSF

040102 Outras Unidades

040103 Bairros que não pertencem a Goiânia

0402 Não há vaga

040201 Não há vaga em nenhuma unidade da área de abrangência

040202 Há vaga em unidades secundárias, mas o paciente recusa

040203 Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta.

- **O Setor de Observatório** tem 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/acompanhadas pelo responsável do Observatório:**

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

- a) Análise criteriosa da Agenda Padrão / Grade de Profissionais das Unidades que compõem o Teleconsulta – SMS, visando otimizar o número de consultas médicas disponibilizadas para agendamento de usuários do Sistema Único de Saúde. As alterações verificadas pelo responsável do Observatório, são conduzidas à Coordenação Técnica, a qual envia minuta de ofício para ser encaminhadas ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento. O **Anexo I** apresenta um exemplo de relatório elaborado pelo Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta que são encaminhados sistematicamente à entidade supervisora;
- b) O responsável pelo Observatório realiza um controle minucioso das solicitações de remanejamento e cancelamento de consultas por diversos motivos (férias, consulta médica, exames, falta, licença-prêmio, erro na geração de grade, alteração da agenda médica, participação dos profissionais em congressos e cursos, entre outros), os quais na maioria das vezes tem ocasionado transtornos aos usuários, representando uma perda de vagas e comprometendo a organização dos serviços do Teleconsulta. O **Anexo II** apresenta a planilha geral desses registros durante o mês de Novembro/2006;
- c) Verificação das solicitações de remanejamento e cancelamento de consultas efetuadas pelas Unidades, principalmente aquelas que não atendem a portaria de N° 1153/06, de 07/07/2006, a qual refere que toda e qualquer alteração da agenda médica deverá ser feita com um prazo mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência. Essas alterações também são encaminhadas via Ofício ao Sr. Secretário Municipal de Saúde para conhecimento e providências cabíveis;
- d) No mês de Novembro/2006 foi verificado pelo responsável do Observatório que um quantitativo considerável de profissionais foram liberados para gozarem férias/licença-prêmio, podendo comprometer o atendimento aos usuários, pela redução do quantitativo de vagas que estarão disponíveis no sistema para agendamento, conforme grade constante do **Anexo III**;
- e) O Observatório realizou o agendamento de 819 (oitocentos e dezenove) consultas, utilizando a reserva técnica. Destas, apenas 113 (cento e treze) foram solicitadas pelas Unidades. Segue no **Anexo IV**, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas ao observatório.

## 5.2. Pontos Negativos

### 5.2.1. Quanto aos aspectos gerais:

- **Problemas de telefonia:** O sistema de telefonia continua apresentando um pequeno quantitativo de quedas de ligações e de ligações cruzadas.

No último dia 25 de novembro, foi verificado que o arquivo administrador de horas não está acatando o horário de verão, ou seja, sofrendo alterações automáticas de horário, verificado apenas aos sábados (de 7 em 7 dias há perda de configuração);

- **Congestionamento de linhas:** Os usuários ainda optam por realizarem ligações em um determinado período (07h00min e 10h00min), momento em que ainda tem sido registrado um pequeno congestionamento de linhas e grande número de linhas ocupadas, embora em menor número que no mês anterior;



- **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:
  - a) Número reduzido de profissionais ginecologistas e obstetras na Rede para atender a demanda das Unidades de Saúde;
  - b) Inserção das equipes do Programa Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta;
- **Problemas na área de abrangência/georeferenciamento:** Os problemas na área de abrangência no que se refere aos itens listados abaixo, foram reduzidos consideravelmente com a ampliação da área de abrangência.
  - a) Unidades prioritárias para o encaminhamento de usuários distantes de sua residência;
  - b) Bairros não cadastrados no sistema;
  - c) Agendamento de consultas para usuários fora da área de abrangência, mesmo diante da solicitação do usuário e existência de vagas;

- **Falta de Operacionalização da proposta de controle da produtividade do Teleoperador**

Em reunião realizada pela Coordenação executiva do IDTECH no dia 04 de outubro, contando com a participação das Coordenações Administrativa e Técnica, Assessoria de Tecnologia da Informação e Gerência de Suporte Técnico, um dos pontos definidos para serem executados foi controlar a produtividade do Teleoperador, a título de prioridade.

Para início de trabalho seria a implantação de imediato do sistema de supervisão para que os Supervisores Operacionais e Técnicos da Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta possam monitorar as pausas e logouts dos Teleoperadores. Este sistema de monitoramento permitirá ao Supervisor ouvir a conversa, gravá-la e intervir na mesma, como também enviar mensagens via Chat aos Teleoperadores.

### 5.2.2. Em relação às Unidades que compõem o Teleconsulta:

- **Utilização inadequada da Reserva Técnica**
  - a) Utilização das vagas existentes na reserva técnica, sem a devida comunicação ao Observatório para baixa e/ou controle de utilização;
  - b) A unidade deveria solicitar sistematicamente ao Observatório através dos telefones (3525-1156, 1157, 1158) a inserção do usuário no sistema, através da reserva técnica.
- **Atraso no encaminhamento das agendas pelas Unidades:**
  - a) O Observatório tem avisado às quartas-feiras os Diretores quanto ao envio das agendas;

- b) O limite máximo para o envio da agenda ao Teleconsulta é até ao meio dia das quintas-feiras. Caso quinta-feira seja feriado, a agenda deverá ser encaminhada até ao meio dia de quarta-feira;
  - c) Algumas Unidades tem enviado as agendas com atraso até às sextas-feiras, outras até mesmo às segundas-feiras, ocasionando transtornos para o usuário e para a organização do serviço do Teleconsulta. A Unidade que mais tem atrasado com a agenda é o CAIS Cândida de Moraes.
- **Cancelamento de agenda por motivos diversos (férias, cursos, congressos, licença prêmio, licença para tratamento de saúde e outros):**
    - a) Descumprimento da Portaria N.º 1153/2003, do dia 07 de julho de 2006, expedida pelo Sr. Secretário Municipal de Saúde, a qual refere que as “Unidades passem a gerar as agendas das consultas básicas, sendo que as mesmas não poderão ser alteradas no prazo mínimo de 15 (quinze) dias, a partir do dia 15 de julho de 2006”;
    - b) As Unidades tem solicitado cancelamento da agenda até no próprio dia da consulta, por motivo não emergencial (férias / cursos/ licença prêmio);
    - c) A Unidade deverá disciplinar a concessão de férias regulamentares dos profissionais envolvidos no Teleconsulta;
    - d) Segue no **Anexo V** modelo do quadro demonstrativo do quantitativo de solicitações de cancelamento / remanejamento efetuado pelas Unidades.
- **Feriado**
    - a) As Unidades de Saúde no dia 01 de Novembro do corrente ano solicitaram cancelamento de agenda para os profissionais com consultas marcadas para o dia 03 de Novembro (pós feriado);
    - b) Profissionais não compareceram para atender os usuários previamente agendados no dia 03 de Novembro (pós feriado), principalmente no CAIS do Bairro Goiá.
- **Falta de informação da situação atual do profissional médico ao Teleconsulta, utilizando o e-mail da agenda padrão.**
    - a) A Unidade de Saúde deveria informar toda e qualquer alteração referente à falta do profissional à Unidade, com devida justificativa e o período em que estará ausente, para que tal informação seja repassada ao Teleoperador/usuário, via sistema Teleconsulta.
- **Confirmação das consultas e/ou não comparecimento do usuário na Unidade para atendimento, finalizando o processo da consulta:**
    - a) A Unidade não tem confirmado o comparecimento ou não do usuário no sistema SICCA;
    - b) O cumprimento desse item é de **grande importância** para o gerenciamento do serviço tanto pela Secretaria Municipal de Saúde, quanto pelo Teleconsulta, visto que o sistema informa o quantitativo geral de consultas agendadas, porém a Unidade não providencia o retorno da informação que irá gerar o total de consultas efetivadas.

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

- **Dificuldade de visualização da agenda no sistema SICAA pela Unidade**
  - a) A Unidade tem dispensado os usuários do atendimento médico antes da confirmação de sua consulta junto ao setor de Observatório;
  - b) O procedimento correto é: Entrar em contato com o observatório e verificar a agenda de usuários para cada profissional da Unidade.
- **Retorno programável**
  - a) Os Diretores / Assistentes administrativos deverão participar do treinamento que será promovido pela Gerência de Informática, visto que o retorno programável (programas gestantes, hipertensão, diabetes, tuberculose e outros) será agendado pela própria Unidade.
- **Ausência de equipe de acolhimento para receber o usuário.**
  - a) As Unidades de Saúde devem contar com profissionais ativos comprometidos com o processo de Humanização do atendimento/acolhimento, sendo que os mesmos deverão ser treinados/capacitados para atuar junto aos usuários, mantendo articulação com a direção da unidade e o Teleconsulta.
- **Falta conhecimento dos objetivos do Teleconsulta por parte dos gestores locais, com repasse de informações não pertinentes ao serviço prestado.**
  - a) Várias reuniões foram realizadas pelo Secretário Municipal de Saúde/Assessoria do Planejamento e Rede Básica junto aos Diretores das Unidades de Saúde, no sentido de repassar informações sobre o Teleconsulta, seus objetivos e fluxograma de funcionamento;
  - b) Percebe-se ainda o repasse de informações aos usuários que não condizem com o oferecido pelo Teleconsulta;
  - c) É preciso promover um treinamento para os Diretores das Unidades de Saúde, para que possam dar suporte aos funcionários administrativos, visando o repasse fidedigno de orientações, como também a busca de soluções imediatas para as dificuldades rotineiras/atendimento ao usuário.
- **Falta de padronização de rotinas nas Unidades.**
  - a) Número de consulta/profissional/especialidade;
  - b) Cumprimento da carga horária;
  - c) Data para o envio das agendas pelas Unidades de Saúde;
  - d) Concessão de folgas de aniversário/férias.
- **Congestionamento de usuários que tiveram suas consultas agendadas pelo Teleconsulta na recepção.**
  - a) Frente a reclamação do usuário em relação a falta de vagas, funcionários da recepção acessam o sistema e disponibilizam a grade de agendamento para o usuário, causando transtornos ao Teleconsulta, visto que os mesmos não entendem que as vagas disponíveis na maioria das vezes são destinadas à reserva técnica;


- b) Inabilidade no manuseio do sistema, principalmente no que se refere ao uso das ferramentas de trabalho oferecidas, que visam facilitar o acesso às agendas informatizadas;
- c) Na falta do profissional médico, os funcionários não conseguem organizar o remanejamento interno dos usuários que ali se encontram para serem atendidos.

### 5.3.3. Providências Adotadas em Novembro/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 trouxessem resoluções pertinentes a cada caso, como se segue:

- **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. Com a abertura da área de abrangência houve uma melhora significativa para a redução do congestionamento das linhas.
- **Eventuais faltas de vagas:** A Secretaria Municipal de Saúde está imbuída quanto ao processo de contratação de profissional, principalmente no que se refere a ginecologistas e médicos para o Programa Saúde da Família. Foi anunciado concurso público para suprimento dos déficit's existentes.
- **Em relação aos problemas verificados junto às Unidades:** Foi realizada reunião na Secretaria Municipal de Saúde com todos os Diretores das Unidades que compõem o Teleconsulta, momento em que foram apresentadas pelo Secretário Municipal de Saúde Dr. Paulo Rassi, todas as dificuldades encontradas, com apontamentos de soluções e solicitações para que todos cumprissem as orientações e determinações pertinentes ao trabalho efetuado pelo Teleconsulta.
- **Retorno Programável:** A Secretaria Municipal de Saúde, através da Gerência de Informática, promoveu treinamento para os Diretores das Unidades que compõem o Teleconsulta e para os Assistentes Administrativos, a respeito do retorno programável, nos dias 14, 16, 17 e 20 de novembro do corrente ano. As primeiras grades foram geradas pelas Unidades no último dia 24 de novembro

Goiânia-GO, 04 de Dezembro de 2006.



**Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha**  
Coordenadora Técnica



**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo

## **ANEXOS**

- Anexo 1** Modelo de Relatório de Cancelamento de Vagas Confeccionados Pelo Observatório
  
- Anexo 2** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas
  
- Anexo 3** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – Quanto às Férias Comunicadas
  
- Anexo 4** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas Devido à Férias e/ou Licença-Prêmio
  
- Anexo 5** Tabela de Controle de Solicitação de Agendamento de Consultas pelo Observatório
  
- Anexo 6** Programação de Treinamento de Agentes de Atendimento





**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**Anexo 1** Modelo de Relatório de Cancelamento de Vagas Confeccionados  
Pelo Observatório

# **TELE-CONSULTA**

## **OBSERVATÓRIO**

**Rel N° 13/2006**

### RELATÓRIO DE REQUERIMENTO DE CANCELAMENTO DE GRADES

Prezados Senhores,

Venho por meio deste, comunica a situação da Grade da Unidade que segue:

### **CAIS BAIRRO GOIÁ**

No dia **29 de novembro** por meio de questionamento do Enfermeiro Dr. Gabriel Alexandre Barreira de Lima (do Tele-Consulta) sobre a falta de vagas para o Dr. Euli José Braga CRM-5803 do dia 28 em diante.

Então informamos a ele (Dr. Gabriel) que o Diretor Geral Rubens Joaquim de Souza nos comunicou (no dia 20/11) que o referido médico estará tirando férias de 28/11 a 01/12 (vagas estas que foram canceladas a pedido do mesmo Diretor, sendo 12 vagas do dia 28/11; 12 vagas do dia 29/11; 12 vagas no dia 30/11 e 12 vagas no dia 01/12) e que por isso não havia vagas no Sistema para marcação, mas que provavelmente no dia 04/12 voltaria ao normal, mas resolvemos consultar no sistema SICCA e constatamos que a partir do dia 04/12 não havia vagas disponíveis para o Dr. Euli e para a Dr<sup>a</sup>. Roseli Aparecida Resende CRM-3671.

Então entramos em contato com o Diretor Rubens que nos informou que quanto ao Dr. Euli, realmente, havia combinado com a Unidade e comunicado ao Tele-Consulta que o mesmo estaria de férias de 28/11 a 01/12, mas que a Unidade chegou à conclusão que como havia passado a Grade para o devido agendamento e por praticidade, o médico deveria atender esta semana e tirar as férias no período de 04/12 a 18/12, ou seja, os 15 dias de férias (e não mais de 28/11 a 01/12 como avisado).

Mas esta mudança não foi comunicada ao Tele-Consulta.

O Sr. Rubens nos relata, ainda, que o Dr. Euli está atendendo “demanda de porta” e que posteriormente estará passando a relação dos pacientes atendidos.

Já quanto à Dr<sup>a</sup>. Roseli Aparecida nos fala que realmente foi um equívoco que a Unidade cometeu em não passar a agenda da referida médica e pediu autorização para re-gerar a Agenda da Unidade quanto à médica.

Solicitação está que foi autorizada mediante a formalização do pedido por e-mail (que foi feita).

OBS: A Agenda da semana retro citada foi gerada, no dia 24/11 (sexta-feira), fora do prazo combinado (23/11 – quinta-feira às 12 horas) e re-gerada hoje por terem esquecido a Dr<sup>a</sup>. Roseli Aparecida.

OBS: Segue, em anexo, Grade da Unidade e Quadro de Alteração da Grade no referido período.

Sem mais para o momento.

Goiânia, 29 de novembro de 2006.

**Roberto José Teixeira Braga**

Responsável – Observatório

## ANEXO 01

### GRADE DE CONSULTAS - PRIMEIRA CONSULTA PERÍODO DE 04/12/2006 À 08/12/2006 CAIS BAIRRO GOIA

**C = Cedida M = Marcada CO = Vagas Confirmadas T = Total de Vagas**

Especialidade	Profissional de Saúde	04/12/2006 Segunda				05/12/2006 Terça				06/12/2006 Quarta				07/12/2006 Quinta				08/12/2006 Sexta				Total			
		C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T
CLINICA GERAL	ANTONIO DE MELO	15	10	0	25	13	9	0	22	19	1	0	20	20	0	0	20	17	0	0	17	84	20	0	104
	DANIEL DE OLIVEIRA					9	7	0	16													9	7	0	16
	JOSE DA COSTA									13	3	0	16	4	0	0	4					17	3	0	20
	JOSE GUEDES PEIXOTO																	25	0	0	25	25	0	0	25
	NICOLAU TADEU	9	7	0	16	9	5	0	14	11	2	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	54	14	0	68
	PAULO CESAR	9	7	0	16	9	5	0	14	11	2	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	54	14	0	68
	SIMAO PEDRO ABDALAN ETO	16	14	0	30	15	10	0	25	23	1	0	24	24	0	0	24	20	0	0	20	98	25	0	123
	WANDERBERG MONTENEGRO	15	10	0	25	13	9	0	22	15	5	0	20	20	0	0	20	17	0	0	17	80	24	0	104
GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	7	5	0	12	7	4	0	11	7	2	0	9	9	0	0	9	9	0	0	9	39	11	0	50
	CEZAR GONCALVES GOMES	7	3	0	10	7	2	0	9													14	5	0	19
	ELVANDO ALVES	7	5	0	12	7	4	0	11	7	2	0	9	9	0	0	9	9	0	0	9	39	11	0	50
	JULIANA MODANEZ SILVA	9	6	0	15	9	4	0	13	7	5	0	12	12	0	0	12					37	15	0	52
	MARIA RITA LOPES	11	9	0	20	11	7	0	18	11	5	0	16	16	0	0	16					49	21	0	70
PEDIATRIA	EDMUNDO NERY OLIVEIRA	9	7	0	16	9	5	0	14					13	0	0	13	12	0	0	12	43	12	0	55
	ELIDIA CELIA SANTILLO	9	7	0	16	9	5	0	14	9	4	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	52	16	0	68
	ELIO ZANON JUNIOR	9	7	0	16	9	5	0	14	12	1	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	55	13	0	68
	JOAO GOMES	9	7	0	16	9	5	0	14	13	0	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	56	12	0	68
	NIVALDO DAVID	9	7	0	16	9	5	0	14	13	0	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	56	12	0	68
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>261</b>	<b>154</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>245</b>	<b>173</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>204</b>	<b>205</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>	<b>181</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>861</b>	<b>235</b>	<b>0</b>	<b>1096</b>	

## ANEXO 02

### GRADE DE CONSULTAS - PRIMEIRA CONSULTA PERÍODO DE 04/12/2006 À 08/12/2006 CAIS BAIRRO GOIA

C = Cedida M = Marcada CO = Vagas Confirmadas T = Total de Vagas

Especialidade	Profissional de Saúde	04/12/2006 Segunda				05/12/2006 Terça				06/12/2006 Quarta				07/12/2006 Quinta				08/12/2006 Sexta				Total			
		C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T	C	M	CO	T
CLINICA GERAL	ANTONIO DE MELO	15	10	0	25	13	9	0	22	13	7	0	20	20	0	0	20	17	0	0	17	78	26	0	104
	DANIEL DE OLIVEIRA					9	7	0	16													9	7	0	16
	JOSE DA COSTA									9	7	0	16	4	0	0	4					13	7	0	20
	JOSE GUEDES PEIXOTO																	25	0	0	25	25	0	0	25
	NICOLAU TADEU	9	7	0	16	9	5	0	14	9	4	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	52	16	0	68
	PAULO CESAR	9	7	0	16	9	5	0	14	9	4	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	52	16	0	68
	SIMAO PEDRO	16	14	0	30	15	10	0	25	15	9	0	24	24	0	0	24	20	0	0	20	90	33	0	123
	WANDERBERG MONTENEGRO	15	10	0	25	13	9	0	22	13	7	0	20	20	0	0	20	17	0	0	17	78	26	0	104
GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	7	5	0	12	7	4	0	11	7	2	0	9	9	0	0	9	9	0	0	9	39	11	0	50
	CEZAR GONCALVES GOMES	7	3	0	10	7	2	0	9													14	5	0	19
	ELVANDO ALVES	7	5	0	12	7	4	0	11	7	2	0	9	9	0	0	9	9	0	0	9	39	11	0	50
	JULIANA MODANEZ	9	6	0	15	9	4	0	13	7	5	0	12	12	0	0	12					37	15	0	52
	MARIA RITA LOPES	11	9	0	20	11	7	0	18	9	7	0	16	16	0	0	16					47	23	0	70
PEDIATRIA	EDMUNDO OLIVEIRA	9	7	0	16	9	5	0	14					13	0	0	13	12	0	0	12	43	12	0	55
	ELIDIA CELIA SANTILLO	9	7	0	16	9	5	0	14	9	4	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	52	16	0	68
	ELIO ZANON JUNIOR	9	7	0	16	9	5	0	14	10	3	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	53	15	0	68
	JOAO GOMES	9	7	0	16	9	5	0	14	9	4	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	52	16	0	68
	NIVALDO DAVID	9	7	0	16	9	5	0	14	9	4	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	52	16	0	68
	ROSELI APARECIDA RESENDE	16	0	0	16	14	0	0	14	13	0	0	13	13	0	0	13	12	0	0	12	68	0	0	68
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>277</b>	<b>168</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>259</b>	<b>148</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>218</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>218</b>	<b>193</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>193</b>	<b>893</b>	<b>271</b>	<b>0</b>	<b>1164</b>	

## ***ANEXO 03***

**CONSULTA RESPONSÁVEIS PELA GERAÇÃO DA AGENDA - PRIMEIRA  
CONSULTA  
PERÍODO DA AGENDA DE 04/12/2006 À 08/12/2006**

### **CAIS BAIRRO GOIA**

<b>Nome do Funcionário</b>	<b>Data da Geração</b>
RUBENS JOAQUIM DE SOUZA	24/11/2006 29/11/2006



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**Anexo 2** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas

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

<b>09/11</b>	CS Conjunto Riveira	<b>Hereno As Admin</b>	Geovane José de Lima	5923	<b>Curso.</b> Comunica que o médico, em questão, estará no Curso de Capacitação em Vigilância Epidemiológica das Hepatites Virais nos dias 13/11, 20/11, 27/11 e 04/12. <b>Não foi gerada Grade no dia 13/11, no dia 20/11 e no dia 27/11 e no dia 04/12.</b>
<b>10/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Hélio de Oliveira Bastos	2115	<b>Cancelamento.</b> Requer o cancelamento das 16 vagas do dia 20/11, pois no dia referido o médico estará atendendo pacientes do Programa de Tabagismo e logo após irá a uma consulta médica para marcar a sua cirurgia. Foram canceladas. <b>(Roberto)</b>
<b>10/11</b>	CS Parque Anhanguera	<b>Lucia</b>	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<b>Falta.</b> Comunica que a referida médica não atenderá nos dias 20/11 e 23/11 por estar fazendo <b>tratamento de saúde</b> neste dias. <b>Foram canceladas 15 vagas disponíveis para o dia 20/11 e Não foi gerado Grade para o dia 23/11. (Roberto)</b>
<b>10/11</b>	Ciams St. Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Dr. Maria Goretti Castro Dias	3659	<b>Atestado Médico.</b> Foram canceladas 16 consultas disponíveis do dia 17/11. <b>(Marcos)</b>
<b>10/11</b>	CS Setor Rodoviário	<b>Martinha</b>	Dr. Walter Eustáquio Ribeiro	4114	<b>Doente.</b> Foram remanejados 03 pacientes do dia 10/11 para dia 14/11. Foram remanejados 04 pacientes do dia 10/11 para o dia 16/11. Foram remanejados 04 pacientes do dia 10/11 para o dia 17/11. <b>(Marcos)</b>
<b>10/11</b>	Cais cãndida de Morais	<b>Neuza</b>	Dr. Divino Pereira de Miranda	6093	<b>Processo de trabalho de parto.</b> Foram remanejados 03 pacientes do dia 10/11 para dia 13/11. Foram remanejados 07 pacientes do dia 10/11 para o dia 16/11. <b>(Bruno)</b>
<b>10/11</b>	C.S. Vila Boa	<b>Josefa</b>	Dra. Maria gorette	3659	<b>Exames (colonoscopia).</b> Foram canceladas 15 consultas disponíveis do dia 17/11 e remanejada 01 paciente p dia 16/11. <b>(Bruno).</b>
<b>10/11</b>	C.S. Balneário	<b>Gloria</b>	Dr. Wilson Rodrigues	6192	<b>Congresso dia 23/11 e 24/11.</b> Foram canceladas 15 consultas disponíveis no dia 23/11 e 15 consultas disponíveis no dia 24/11. <b>(Bruno)</b>
<b>13/11</b>	CS Água Branca	<b>Rafaela</b>	Helio Gonçalves Pinho	3393	<b>Licença Médica.</b> Comunica que o referido médico estará de licença médica nos dias <b>13 e 14/11.</b> Foram remanejados 11 pacientes do dia 13/11 para o dia 16/11 e 07 pacientes do dia 14/11 para 17/11, sendo canceladas 04 vagas do dia 13/11 e 09 vagas para o dia 14/11. <b>(Roberto)</b>
<b>13/11</b>	CS Pq. Anhanguera	<b>Sr. Rafael Cood Mun</b>	Humberto Ledo Botelho	8916	<b>Exclusão.</b> A Diretora Djanira (CS Pq Anhanguera) nos relata que a Diretora Josina (CS Vila Mauá) a comunicou que o referido médico foi desligado do Quadro Profissional da Prefeitura, a pedido dele, e que por este motivo não atenderá mais na Unidade (o médico relata que se desligou a partir do dia 08/11). Constatam registrados no Sistema CallMed 48 consultas marcadas do dia 13/11 à 20/11 e que foi passado Grade até o dia 24/11/06. Foram canceladas: 13/11=>03; 14/11=>03; 16/11=>09; 17/11=>09; 20/11=>09; 21/11=>16; 22/11=>16; 23=>16 e 24=>16 vagas disponíveis no Sistema.
<b>13/11</b>	Cais Campinas	<b>Estela</b>	José Tavares de Morais	4467	<b>Licença Trabalhista.</b> Comunica que o referido médico está de licença devido ao falecimento de seu pai, permanecerá de licença até dia 19/11. Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejados 37 pacientes dos dias 13/11 à 17/11 para 20/11 à 22/11, sendo 20/11=>09; 21/11=>15 e 22/11=>13 pacientes.
<b>13/11</b>	Cais jd. Novo Mundo.	<b>Raquel</b>	Benedito Monteiro	5408	<b>Esta fazendo parto.</b> Foram remanejados 02 pct para o dia 14/11, 08 pct para o dia 17/11 e 03 pct para o dia 20/11. <b>(Bruno)</b>



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

Referência: Novembro/2006

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01/11	Cais Chac Governador	<b>Cárta Vieira</b>	Luciano Augusto Baylão	7701	<b>Férias.</b> Comunica que o mesmo estará de férias no período de 13/11 à 12/12. <b>OK</b>
01/11	CS Setor Rodoviário	<b>Francisca</b>	Patrícia Barbosa	8007	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará tirando a sexta-feira (03/11) como restante das férias. Foram canceladas 06 vagas disponíveis. <b>(Roberto) OK</b>
01/11	CS São Francisco	<b>Sandra</b>	Gilmar Sisteroli	5457	<b>Requerimento.</b> Requer que sejam canceladas as (06) vagas disponíveis para o dia 03/11, pois já havia agendado 08 pacientes como demanda de porta. <b>(Roberto) OK</b>
01/11	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Hélio Oliveiras	2115	<b>Fazendo exames (doente).</b> Foram canceladas 13 consultas agendadas do dia 01/11 e remanejado para dia 08/11 com o mesmo medico, para o mesmo foram canceladas 12 vagas disponíveis do dia 03/11 e remarcado 04 consultas para o dia 06/11 com o Dr. Amarury CRM (5675). <b>(Bruno) OK</b>
01/11	Ciams Jd. Novo Mundo	<b>Helena</b>	Benedito Monteiro	5408	<b>Cancelamento de vagas disponíveis.</b> Há pedido da diretora (Helena) foram canceladas 06 vagas disponíveis do dia 03/11, onde a mesma nos informou que já havia utilizado as vagas na forma de encaixe. <b>(Bruno) OK</b>
01/11	Ciams Jd. América	<b>Patricia</b>	Jacinto José de Almeida	3145	<b>Falta - Dias na casa.</b> Patricia nos informou que no dia 03/11 o medico não irá, pois o mesmo tem dias haver com a unidade, onde foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejados 07 pacientes, sendo 04 para o dia 06/11 e 03 para o dia 08/11. <b>(Bruno) OK</b>
01/11	C.S. Água Branca	<b>Rafaela</b>	Leandro Matos	4891	<b>Medico irá ao Vapt-Vupt.</b> Foram canceladas 07 vagas disponíveis do dia 06/11 e remanejados 04 consultas marcadas para o dia 03/11. <b>(Bruno) OK</b>
01/11	C.S.Parque Anhanguera	<b>Dejanira</b>	Thaliana de Freitas	9942	<b>Implantação do programa tabagismo.</b> Foram canceladas 07 vagas disponíveis. <b>(Bruno) OK</b>
01/11	C.S. Vila Redenção	<b>Clovis</b>	Túlio Alves	5865	<b>Atestado Médico.</b> Foram canceladas 06 consultas disponíveis do dia 03/11 e remanejados 06 pacientes para o dia 06/11 e 03 pacientes para o dia 07/11. <b>(Bruno) OK</b>
01/11	C.S. Balneário Meia Ponte	<b>Cida</b>	Augusto Cezar	4915	<b>Véspera de Feriado.</b> Haviam 10 pacientes agendados para o dia 03/11. Foram remanejados 9 consultas para o dia 06/11 e 1 consulta para o dia 07/11. Foram canceladas 5 consultas restantes. <b>(Tatiane) OK</b>
01/11	CAIS Jd. Novo Mundo.	<b>Marcilene</b>	Carlos César Borges	3475	<b>Fazendo cirurgia.</b> Foram canceladas 9 consultas. O Médico atenderá somente as 7 pacientes que já estavam agendadas. <b>(Tatiane) OK</b>
01/11	Ciams Jardim América	<b>Marli</b>	Licio Grabriel	3471	<b>Falta.</b> Comunica que o médico não atenderá, por já ter programado viagem, no dia 03/11 (10 marcados) sendo remanejados para o Dr. Waldonez (CRM-968) 6 pacientes e Dr. Afonso Rufino (CRM-3471) 04 pacientes, ambos para o dia 03/11. <b>(Roberto) OK</b>
01/11	Cais de Campinas	<b>Karla Tele-Consulta</b>	Rosa Maria Santos	2256	<b>Reserva Técnica.</b> Sob orientação foi utilizada a reserva técnica para a paciente Joana Darc de Souza Santos (280620) para o dia 03/11 às 07 horas. <b>(Roberto) OK</b>
01/11	Cais Vila Nova	<b>Andréia</b>	Maria das Graças Costa	2027	<b>Licença Prêmia.</b> Comunica que a mesma estará de licença do dia 16/10 a 13/01/07, motivo pelo qual não passou agenda. <b>(Roberto) OK</b>

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

<b>01/11</b>	CS Parque Anhanguera	<b>Lucia</b>	Diógenes Junqueira	2801	<b>Licença Médica.</b> Comunica que o mesmo fez uma cirurgia de ultima hora no dia 01/11 e ficará até dia 01/12 de Licença Médica. <b>(Roberto) OK</b>
<b>01/11</b>	CS Pq. Amazônia	<b>Eli</b>	Vera Lucia Nunes da Silva	4041	<b>Férias.</b> Comunica que a mesma estará de férias do dia 06/11 à 21/11. <b>(Roberto) OK</b>
<b>01/11</b>	CS Vila Mauá	<b>Taíssa</b>	Arlene Rodrigues Lyra Humberto Leda Botelho Euli José Braga Roberto Ferreira da Cunha	4444 8916 5803 3500	<b>Reforma.</b> Comunica que a Unidade estará de Reforma a partir do dia 07/11/06 sem previsão de término, sendo que os seguintes médicos foram para as Unidades: Drª. Arlene e Dr. Humberto => CS Parque Anhanguera; Dr. Euli José e Roberto => CS Vila União; Celso => Ciams Novo Horizonte. E que os demais médicos da Unidade ainda estão indefinidos quanto ao local de destino. <b>(Roberto)</b>
<b>08/11</b>	CS Vila Mauá	<b>Taíssa</b>	Euli José Braga Roberto Ferreira da Cunha Celso Tavares dos Reis	5803 2500 3047	<b>Férias, Remoção de Médico e Recusa de Atendimento.</b> Comunica que o Dr. Euli entrará de férias no dia 13/11 à 13/12. Foram canceladas 33 vagas disponíveis do <b>Dr. Euli</b> (sendo 09=>13, 09=>14, 15=>16), pois o CS Vila União (que tinha gerado grade para ele do dia 13/11 à 17/11) tendo 12 consultas agendadas para o dia 13 e 14/11. Para o <b>Dr. Roberto</b> há Grade para 13/11 à 17/11, ou seja, 12 agendados para o dia 13 e 14/11 e 48 vagas disponíveis. E a Diretora Administrativa, <b>Taíssa</b> , relata que o Médico Roberto se recusa a atender na Unidade para a qual foi transferido, foi feito o cancelamento de 48 vagas (sendo 09=>13, 09=>14, 15=>16 e 15=>17/11). O <b>Dr. Celso</b> foi removido para Ciams Novo Horizonte e não foi gerado grade para a semana de 13 a 17/11. A Diretora Taíssa nos relatou que o <b>Dr. Roberto foi</b> com a autorização, do Secretário Municipal de Saúde Dr. Paulo Rassi, <b>para a Assembléia. (Roberto)</b>
<b>01/11</b>	CS Conjunto Riviera	<b>Eleno</b>	Geovane José de Lima	5923	<b>Falta.</b> Comunica que o médico não irá atender e pede que remaneje as 07 vagas do dia 07/11 para o dia 08/11 e canceladas 06 vagas disponíveis. <b>(Rony)</b>
<b>01/11</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Rubens</b>	Roseli Aparecida	3671	<b>Falta.</b> Comunica que não irá no dia 03/11 e pede o remanejamento para o dia 06/11 dos 08 pacientes. Foram canceladas 06 vagas. <b>(Rony)</b>
<b>01/11</b>	CS Vila Regina	<b>Devanir</b>	Nilmar Feliciano	7482	<b>Falta.</b> Comunica que o mesmo irá viajar no dia 03/11. Foram remanejados os 14 marcados para o dia 06/11 (09) e 07/11 (05). <b>(Roberto)</b>
<b>01/11</b>	CS Parque Amazonia	<b>Lucimar Via Memorando N° 086/06</b>	Arluci Crescencio	7275	<b>Licença Prêmio.</b> Comunica que a mesma estará de Licença Médica no período de 20/11 à 19/12. <b>(Roberto)</b>
<b>01/11</b>	CS São Francisco	<b>Priscilla Diretora Via Memorando N° 46/06</b>	Vicente José Vita	5669	<b>Férias.</b> Comunica que o mesmo estará de férias no período de 20/11 à 19/12. <b>(Roberto)</b>
<b>01/11</b>	CS Itatiaia	<b>Shirley</b>	Maria Francisca Alves	2914	<b>Falta.</b> Comunica que a mesma não atenderá, pois estará fazendo exame, nos dias 06, 07 e 18/11 sendo canceladas 09 (Dia 06), 09 (Dia 07) e 15 (Dia08) e remanejados 07 (Dia06), 07 (Dia 07) e 01 (Dia 08) para o dia 09/11. <b>(Rony)</b>

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

<b>01/11</b>	CS Vila Redenção	<b>Clovis</b>	Sebastião Macedo Maria Ivete	5329 3717	<b>Falta.</b> Comunica que o mesmo não atenderá no dia 03/11 sendo remanejado 01 paciente para a Drª. Maria, foram canceladas 15 vagas. <b>(Tatiane)</b>
<b>03/11</b>	C.S. Marinho Lemos	<b>Arleina</b>	Wânia Márcia	4578	<b>Profissional não atenderá nas segundas.</b> Foram cancelados 14 vagas e remanejados 06 pacientes do dia 06/11 para o dia 07/11, e 15 vagas do dia 13/11 e remanejado 02 para o dia 14/11, Canceladas 20 vagas disponíveis para o dia 20/11 e 20 vagas disponíveis para o dia 27/11. <b>(Tatiane)</b>
<b>03/11</b>	CAIS Bairro Goiá	<b>Deja</b>	Paulo César Guadalupe Simão Pedro Antônio Melo Marcelo Camargo José Guedes	5743 5004 9868 10904 2445	<b>Falta.</b> Os referidos Médicos não compareceram na Unidade de Saúde e há pacientes agendados. Foi passado a Supervisora Karla. <b>(Tatiane)</b>
<b>03/11</b>	CS Norte Ferroviário	<b>Juraci</b>	Emivaldo Soares Martins	4086	<b>Licença Premia.</b> Comunica que o mesmo entra de licença dia 03/11 até 03/02. A Unidade gerou grade até dia 10/11. Foram canceladas 56 consultas, sendo Dia 03/11 (06), Dia 06/11 (08), Dia 08/11 (10), Dia 09/11 (16) e Dia 10/11 (16). A Diretora Juraci disse que a medida que os pacientes aparecerem irá passar para o outro médico da Unidade, Dr. Marcelo Fernando, comunicando ao 0800 quem e quantos foram remanejados. <b>(Roberto)</b>
<b>03/11</b>	CS Parque Amazônia	<b>Eli</b>	Mariângela Batista	5517	<b>Erro Grade.</b> Comunica que a mesma não atende às sexta-feiras. Foram canceladas 07 vagas disponíveis, do dia 10/11, e remanejados 05 pacientes para o dia 08/11. <b>(Roberto)</b>
<b>03/11</b>	CS Criméia Leste	<b>Dulciana</b>	Túlio César Magalhães	3319	<b>Falta.</b> Comunica que no dia 14/11 não atenderá, pois estarão fazendo detetização o local de seu atendimento, foram canceladas 16 consultas. <b>(Roberto)</b>
<b>03/11</b>	C.S.Vila Redenção	<b>Flavia</b>	Carlucio Cristino Primo	4528	<b>Atendimento médico.</b> (o médico atende no período vespertino e fez seu atendimento no período matutino). Foi Remanejado 01 pacientes do Dr. Carlucio CRM (4528), para o dia 06/11 e Dr. Gutemberg CRM (4348). <b>(Bruno)</b>
<b>03/11</b>	C.S. Vila Clemente	<b>Vânia</b>	Eros de Souza	1973	<b>Cólica Renal.</b> Foram remanejados 05 pacientes para o dia 07/11 e 06 pacientes para o dia 08/11. <b>(Bruno)</b>
<b>03/11</b>	Cais Vila Nova	<b>Leia</b>	Ulbiramar Correia da Silva	11552	<b>Falta não justificada.</b> Foram canceladas 09 consultas disponíveis do dia 03/11, remanejados 09 pacientes para o dia 09/11 e 07 pacientes para o dia 10/11. <b>(Bruno)</b>
<b>03/11</b>	Cais Novo Horizonte	<b>Sônia</b>	Luiz Antônio de Campos	3262	<b>Falta não justificada.</b> Foram remanejados 05 pacientes do dia 03/11 para o dia 09/11 <b>(Bruno)</b> .
<b>03/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>Raimundo</b>	Vandefilma Maria Moraes	6830	<b>Falta.</b> Por meio da usuária Patrícia Montalvão Lima (Nº Consulta 280261) nos foi informado que a referida Doutora não atenderá hoje na Unidade. Nos foi informado, por Raimundo, que não irá trabalhar e que não justificou sua falta. Verificando, no Sistema, havia 30 consultas marcadas, mas o Raimundo disse que fará o devido remanejamento pelos médicos da Unidade, no decorrer da semana que vem. <b>(Roberto)</b>
<b>06/11</b>	CS Jardim Balneário Meia Ponte	<b>Naide</b>	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	4915	<b>Curso.</b> Comunica que o mesmo estará fazendo Curso de Capacitação no dia 13/11. Foram canceladas 16 vagas disponíveis. <b>(Roberto)</b>

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

<b>06/11</b>	Cais Vila Nova	<b>Romelio</b>	Jeane Lustosa Machado	2638	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que a mesma não comparecerá dia 06/11 à 08/11 em virtude de Atestado Médico. Foram canceladas 08 vagas do dia 07/11 e 09 do dia 08/11. <b>(Roberto)</b>
<b>06/11</b>	Cais Chac Governador	<b>Caritas</b>	Márcio Caetano Queiroz	6616	<i>Erro Grade.</i> Comunica que ao gerar a Grade foi cometido um erro, pois o médico atendia até a semana passada duas grades, na Unidade, uma às 7h e a outra às 15 horas para que pudesse compensar alguns dias de falta. A partir do dia 06/11 atenderá somente às 15 horas. Foram canceladas, da grade das 07 horas, 02 vagas dia 06/11, 18 vagas do dia 13/11. <b>(Roberto)</b>
<b>06/11</b>	CS Vila União	<b>Rose</b>	Marlene Miguel de Lima	2373	<i>Licença Prêmio.</i> Comunica que a mesma estará de Licença Prêmio na data de 13 e 14/11. Foram canceladas 16 consultas dia 13 e 16 consultas no dia 14/11. <b>(Bruno/Roberto)</b>
<b>06/11</b>	CS Vila União	<b>Suzete</b>	Arnoldo Ribeiro	4224	<i>Curso.</i> Comunica que o referido médico estará fazendo Curso de Hepatite nos dias <b>13, 20, 27/11 e 04/12.</b> Foram canceladas 09 vagas no dia 13/11 e remanejados 08 para o dia 14/11. <b>(Rony) OK</b>
<b>06/11</b>	C.S. Itatiaia	<b>Cremilda</b>	Carla Ameloti Galvão	6881	<i>Folga de aniversário.</i> Foram canceladas 07 vagas do dia 10/11 e remanejados 05 pacientes para o dia 13/11. <b>(Rony)</b>
<b>07/11</b>	Cais Campinas	<b>Suzete</b>	Elizabeth Rassi Arantes	2499	<i>Requer Cancelamento de vagas.</i> Comunica que a sala da referida médica está em reforma por isso requer a diminuição do número de atendimentos da mesma só para esta semana. Foram canceladas 23 vagas disponíveis, sendo 03=>07/11; 05=>08/11; 06=>09/11 e 09=>10/11. <b>(Roberto) OK</b>
<b>07/11</b>	CS Setor Rodoviário	<b>Francisca</b>	Vera Maria Caetano Mendes	5924	<i>Licença Maternidade e Férias.</i> Por meio do telefone nos foi informado que a Médica está de <b>Licença Maternidade do dia 02/09/2006 à 29/12/2006 e entrará de Férias do dia 01/01/2007 à 02/02/2007.</b> <b>(Roberto) OK</b>
<b>07/11</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Vanessa</b>	Nicolau Tadeu Bittar	3219	<i>Falta.</i> Por meio da Usuária Antônia Rodrigues da Silva (DN: 10/08/1971) nos foi informado que a mesma não estava atendendo hoje. A Diretora Administrativa Vanessa nos informou que não conhece o motivo da falta da profissional e que “como ela avisou a Unidade, na parte da manhã não haveria a necessidade de remanejamento.” Constam no Sistema 12 pacientes. Em contato com o Diretor Rubens, ele nos disse que já é de praxe encaixar os pacientes aos poucos nos dias seguintes, à falta do profissional, para que todos sejam atendidos, não sendo necessário o remanejamento. <b>(Roberto) OK</b>
<b>07/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Maria Elizabeth de Moraes Tavares	4805	<i>Congresso.</i> Comunica que a referida médica estará em um Congresso do dia 10 a 13/11. Foram remanejadas as 05 vagas do dia 13/11 para o dia 14/11, sendo canceladas 07 vagas disponíveis (para o dia 10/11 não havia grade). <b>(Roberto) OK</b>
<b>07/11</b>	CS Vila Clemente	<b>Geni</b>	Francisco Batista	6579	<i>Congresso.</i> Comunica que o referido médico estará dos dias 10 à 14/11 em um Congresso sobre Alergia, no Rio de Janeiro. Foram remanejados 24 pacientes do dia 10/11 para o dia 17/11 e cancelados 18 vagas=>Dia 10, 09 vagas=>Dia 13 e 09 vagas=>Dia 14/11. <b>(Marcos) OK</b>
<b>07/11</b>	Ciams Urias Magalhães	<b>Eleuza</b>	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	<i>Licença Prêmio e Férias.</i> Comunica que o referido está de <b>Licença Prêmio desde 02/10 até 31/12/06 e entrará, em seguida, em férias de 02/01/2007 até 06/02/2007.</b> <b>(Bruno) OK</b>
<b>07/11</b>	Cais Novo Mundo	<b>Elaine</b>	Meimei Diniz	8479	<i>Férias.</i> Por meio de questionamento, da Supervisora Eliane sobre a mesma, entramos em contato com a Unidade e nos foi informado que a referida médica está de férias de 01/11 à 01/12. <b>(Roberto) OK</b>
<b>07/11</b>	CS Vila Mauá	<b>Taissa</b>	Euli José Braga	5803	<i>Férias.</i> Comunica que o médico entrará de férias do dia 13/11 a 13/12. <b>(Roberto)</b>

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

<b>07/11</b>	CS Balneário Meia Ponte	-----	Augusto Cezar Pereira	4915	<b>Curso.</b> Comunica que o referido médico estará em Curso de Capacitação sobre Hepatite nos dias <b>13, 20 e 27/11 e 04/12.</b>
<b>07/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Amaury Lamounier	5675	<b>Médico doente.</b> Foram canceladas 03 vagas do dia 08/11 e remanejados 11 pacientes para o dia 13/11 e 06 pacientes para dia 16/11. Foram canceladas 07 vagas do dia 09/11 e remanejados 13 pacientes para dia 16/11.
<b>08/11</b>	CS Água Branca	<b>Antônia</b>	Ângela de Fátima Zava	3158	<b>Aposentada.</b> Paciente queria consular com a referida médica, mas não há grade. Em contato, com a Unidade, nos foi informado que a mesma havia aposentado no início de Outubro por isso foi passado agenda somente até 29/09/06. <b>(Roberto)</b>
<b>08/11</b>	CS Vila Canaã	<b>Rony</b>	Arluci Crescêncio de Alencar	7275	<b>Falta.</b> Comunica que a referida médica não irá trabalhar hoje, sem motivação. Foram remanejadas 02 pacientes para o dia 09/11, 03 para o dia 10/11 e canceladas 03 vagas disponíveis, ficaram 02 pacientes sem remanejar. <b>(Roberto)</b>
<b>08/11</b>	C.S. Itatiaia	<b>Daniela</b>	Carla Ameloti Galvão	6881	<b>Férias.</b> Comunica que estará de férias de 27/11 à 26/12. <b>(Roberto) OK</b>
<b>08/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>Sebastião Diretor</b>	Antoninho Cruvinel Celso Tavares Frederico Ribeiro Fábio Guilherme	1660 3047 11338 3497	<b>Não Gerou Grade.</b> Segundo relata o Diretor a responsável por gerar a agenda está de férias (Vânia) e foi ele mesmo quem gerou a grade dos médicos e que por engano não gerou a grade dos médicos referidos. <b>(Roberto)</b>
<b>08/11</b>	Cais Vila Nova	<b>Romério</b>	Jeanne Lustosa Machado	2638	<b>Falta.</b> Comunica que o médico não atenderá nos dias 09 e 10/11. Foram canceladas 06=>09/11 e 09=>10/11 disponíveis e remanejadas 05 do dia 08/11 para o dia 13/11, 08 do dia 09/11 para o dia 14/11 e 05 do dia 10/11 para o dia 16/11. <b>(Roberto)</b>
<b>08/11</b>	CS Vila Redenção	<b>Clóvis</b>	Gutemberg da Silva Fraga	4348	<b>Falta.</b> Comunica que o profissional está com problemas de saúde não comparecerá no dia 10/11. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 09 do dia 10/11 para o dia 13/11 e 02 do dia 10/11 para o dia 09/11. <b>(Roberto)</b>
<b>08/11</b>	CS Vila Boa	<b>Jeosafa</b>	Maria Goretti	3659	<b>Fazer Tomografia.</b> Foram canceladas 5 consultas disponíveis do dia 09/11 e remanejados 11 pacientes agendados para o dia 14/11. <b>(Marcos)</b>
<b>08/11</b>	CAIS Jd. Novo Mundo	<b>Fabio</b>	Eliane Olimpio	4794	<b>Não Justificado.</b> Foram remanejados 6 pacientes do dia 08/11 para o dia 10/11 e 3 pacientes do dia 08/11 para o dia 13/11. <b>(Marcos)</b>
<b>08/11</b>	Ciams St. Pedro Ludovico	<b>Ângela</b>	Maria Goretti	3659	<b>Não Justificado.</b> Foram 3 pacientes do dia 09/11 para o dia 10/11 e 13 consultas disponíveis canceladas. <b>(Bruno).</b>
<b>08/11</b>	CAIS Cândida de Moraes	<b>Nelza</b>	Arismar Pereira	3498	<b>Não Justificado.</b> Foram 3 pacientes do dia 08/11 com Dr. Arismar Pereira para dia 08/11 com Dr. Francisco. Foram 5 pacientes do dia 08/11 com Dr. Arismar Pereira para dia 10/11 com Dr. Francisco. Foram 2 pacientes do dia 08/11 com Dr. Arismar Pereira para dia 09/11 com Dr. Glaus. Foram 10 pacientes do dia 08/11 com Dr. Arismar Pereira para dia 13/11 com Dr. Glaus Monteiro. <b>(Marcos)</b>
<b>08/11</b>	Centro de Saúde São Francisco	<b>Maria José</b>	Vicente José	5669	<b>Exame Médico.</b> Foram remanejados 17 pacientes que estavam agendados para o dia 09, da seguinte forma: 03 para o dia 09- Dr. Gilmar, 06 para o dia 10 – Dr. Gilmar e 8 para o dia 13 – Dr. Vicente. <b>(Tatiane)</b>

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

<b>08/11</b>	CS Vila Clemente	-----	Francisco Batista de Paula	6579	<b>Congresso.</b> Comunica que o referido médico estará em um Congresso sobre Alergia no dia 10, 13 e 14/11.
<b>08/11</b>	CS Conjunto Riviera	<b>Hereno As Admin</b>	Geovane José de Lima	5923	<b>Exame Médico.</b> Comunica que o médico terá exame médico no dia 07/11. A Unidade não passou grade para o dia.
<b>08/11</b>	CS Vila Mauá	<b>Tafssa Dir. Geral</b>	Celso Tavares Reis Arlene Rodrigues Lyra Humberto Leda Botelh Euli José Braga Roberto Ferreira Cunha	3047 4444 8916 5803 3500	<b>Reforma Unidade e Remoção de Médicos.</b> A Diretora Geral (Taissa Nunes Faigonato – que assim se identifica como Diretora Geral) comunica que a reforma em sua Unidade começará dia 13/11 sem previsão de término e que o Dr. Celso irá p Ciams Novo Horizonte, a Drª. Arlene e o Dr. Humberto p o CS Parque Anhanguera, o Dr. Euli estará de Férias (13/11 à 13/12) e que o Dr. Roberto ainda não decidiu para onde vai.
<b>09/11</b>	C.S. Marinho Lemos	<b>Maria José</b>	Antonio Alessandro	9862	<b>Congresso.</b> Foram canceladas 03 consultas disponíveis dia 10/11, 09 consultas disponíveis dia 13/11 e 09 consultas disponíveis dia 14/11. <b>(Bruno)</b>
<b>09-11</b>	C.S. Prq. Amazônia	<b>Lucimar</b>	Mariângela Batista	5517	<b>Não justificada.</b> Foram remanejados 02 pct p dia 13/11 <b>(Bruno)</b> .
<b>09/11</b>	CS Pq Ind João Braz	-----	Harley Ricardo Rodrigues Carina Barbosa Bulamarq	6652 8695	<b>Curso.</b> Comunica que os referidos médicos terão Curso de Capacitação, sendo Dr. Harley dia 20/11 e Drª Carina no dia 20 e 24/11. <b>(Roberto)</b>
<b>09/11</b>	Cais Finsocial	<b>Denisa</b>	Celso santos	928	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional está de férias desde dia 01/11 até 30/11. Consta 11 pacientes agendados para o dia 09/11 e a Diretora Denisa disse que passou grade apenas até o dia 30/10.
<b>09/11</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Andreia</b>	Euli Jose Braga Juliana Modanez Silva	5803 8918	<b>Cancelamento.</b> Requer o cancelamento das vagas disponíveis no dia 13/11 para os referidos médicos, pois terão curso oferecido pela SMS. Foram canceladas 07 vagas do Dr. Euli e 09 da Drª Juliana. <b>(Roberto)</b>
<b>09/11</b>	Cais Cândida de Moraes	<b>João Diretor</b>	Francisco Batista de Paula	6579	<b>Curso.</b> Comunica que o referido médico estará em um Congresso nos dias 13 a 15/11. Foram canceladas 07 vagas do dia 13 e 07vagas do dia 14, e Remanejados 03 do dia 13/11 e 03 do dia 14/11 para o Dr. Glaus (CRM-) e 01 paciente do dia 13/11 e 04 pacientes do dia 14/11 para o dia 17/11 para o Dr. Francisco.
<b>09/11</b>	CS Setor Rodoviário	<b>Martinha</b>	Walter Eustáquio Ribeiro	4114	<b>Falta.</b> Não compareceu hoje. Foram remanejados 07 para o dia 13/11.
<b>09/11</b>	C.S. Setor Rodoviário	<b>Marta</b>	Patricia Barbosa	8007	<b>Programa tabagismo.</b> Foram canceladas 05 consultas disponíveis do dia 14/11. <b>(Bruno)</b>
<b>09/11</b>	CS Parque Anhanguera	<b>Lucia</b>	Louester Magalhães Oliveira	7897	<b>Curso.</b> Comunica que nos dias 20 à 24/11 estará fazendo Curso de Reciclagem. <b>Não foi gerado Grade nestes dias.</b>
<b>09/11</b>	Ciams Jardim América	<b>Marly Ribeiro D. Geral</b>	Maria Edna Pereira Quaresma	4653	<b>Curso.</b> Comunica que nos dias 23 e 24/11 estará no Simpósio Nacional de Hipertensão Arterial. <b>Não foi gerado Grade nestes dias.</b>
<b>09/11</b>	CS Isabel Maria (Maria Dilce)	<b>Vilma</b>	Darque Maria de Araujo Carlos César Borges Marden Martins de Freitas	3261 3475 4328	<b>Justificativa de Falta e Curso.</b> Comunica que a <b>Drª. Darque</b> não atendeu no dia 08/11 por ter que comparecer em <b>audiência no Fórum de Goiânia</b> , o <b>Dr. Carlos</b> não atendeu dia 07/11 e não atenderá nos dias 14 e 21/11 e que o <b>Dr. Marden</b> nos dias 24/11, 01/12 e 08/12 por estarem no Curso de Capacitação em Hanseniose no C.R.D.T. <b>Para o Dr. Carlos e Dr. Marden não foram geradas as grade nos dias referidos. A Diretora Francisca nos comunica (27/11) que o Dr. Marden não terá mais Curso no dia 08/12. (Roberto)</b>
<b>09/11</b>	CS Vila União	-----	Arnoldo Hamú Ribeiro	4224	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias nos dias 04/12/06 à 05/01/07.

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

<b>13/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Hélios de Oliveira Bastos	2115	<i>Licença por saúde, atestado médico.</i> Foram remanejados 07 pct para o dia 20/11 e 06 pct para dia 21/11 para o Dr. Jose Marcio CRM (1863). <b>(Bruno)</b>
<b>13/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Hélios de Oliveira Bastos	2115	<i>Licença por saúde, atestado médico.</i> Foram remanejados 09 pct do dia 14/11 para dia 21/11. Foram remanejados 04 pct do dia 14/11 para o dia 22/11. Foram remanejados do dia 16/11 para dia 22/11 07 pct. Foram canceladas consultas disponíveis: 14/11 =>03, 16/11 =>09, 21/11=>16, 22/11=>16, 23/11=>16 e 24/11=>16. <b>(Bruno)</b>
<b>13/11</b>	C.S. Esplanada do Anicuns	<b>Lourdes</b>	Jose Tavares	4467	<i>Falecimento de seu pai.</i> Foram remanejados do dia 14/11 para o dia 20/11 09 pct, do dia 14/11 para dia 21/11 03 pct, do dia 16/11 para dia 21/11 06 pct e do dia 17/11 para o dia 21/11 06 pct. Foram canceladas consultas disponíveis. Do dia 14/11 =>03, 16=>09, 17=>09. <b>(Bruno)</b>
<b>14-11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Maria Elizabeth Tavares	4805	<i>Acidente familiar.</i> Foram remanejados 05 pct do dia 14/11 para o dia 16/11 e 02 pct do dia 14/11 para o dia 17/11. <b>(Bruno)</b>
<b>14-11</b>	C.S. Setor Rodoviário	<b>Francisca</b>	Patricia Barbosa	8007	<i>Luto em família (avô).</i> Foram remanejados 09 pct do dia 14/11 para o dia 21/11. <b>(Bruno)</b>
<b>14-11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Maria Elizabeth Tavares	4805	<i>Acidente familiar.</i> Foram remanejados 07 pct do dia 16/11 para o dia 20/11 e remanejados 04 pct do dia 16/11 para o dia 21/11, onde foi cancelada 01 consulta disponível do dia 16/11. <b>(Bruno)</b>
<b>14/11</b>	CS Vila Boa	<b>Suzi</b>	Dr. Suzete	4291	<i>Não Justificado.</i> Foi remanejado do dia 14/11 para o dia 17/11 a paciente Valquiria Bispo de Souza. <b>(Marcos)</b>
<b>14/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Hélios de Oliveira	2115	<i>Licença Médica.</i> Comunica que o profissional citado está de Licença Médica desde o dia 13/11 sem previsão de volta. <b>(Roberto)</b>
<b>16/11</b>	CS Criméia Leste	<b>Luciana</b>	Irma Juliana Pfrimer Tânia Moreira Nobrega	4288	<i>Curso.</i> Comunica que as referidas médicas estarão fazendo Curso de Capacitação nos seguintes dias: Dr. Irma => Dia <b>23 e 30/11</b> ; e, Dr. Tânia => <b>13, 20 e 27/11</b> . Foram canceladas 16 vagas para o dia 30/11 para a Drª Irmã, para a Drª Tânia não foi passado Grade para os dias referidos. <b>(Roberto)</b>
<b>16-11</b>	C.S.Maria Dilce.	<b>Maria Francisca</b>	Carlos César	3475	<i>Dor no peito, tontura e cefaléia. (Atestado Médico).</i> Foram Remanejados 04 pct do dia 16/11 para dia 17/11 e remanejados 06 pct para dia 20/11. <b>(Bruno)</b>
<b>16-11</b>	C.S. Criméia Leste	<b>Paula Renata</b>	Irmã Juliana	4288	<i>Curso.</i> Foram canceladas 09 consultas disponíveis do dia 17/11. Foram remanejados 08 pct do dia 16/11 para o dia 21/11. <b>(Bruno)</b>
<b>16/11</b>	CS Parque Anhanguera	<b>Djanira</b>	Humberto Ledo Botelho Thaliana de Freitas	8916 9942	<i>Cancelamento de vagas para remanejamento.</i> À requerimento da Diretora da Unidade foram canceladas 09 vagas do dia 23/11 da Drª Thaliana para que possa ser remanejados os pacientes do Dr. Humberto. <b>(Roberto)</b>
<b>16/11</b>	CS Vila Clemente	<b>Ismariano</b>	Maria Luiza	3401	<i>Falta.</i> Comunica que a profissional faltará nos dias 17/11 e 20/11. Foram canceladas 16 vagas no dia 17/11 e 30 vagas no dia 20/11, e remanejados 16 pacientes do dia 17/11 para o dia 21/11 e 02 pacientes do dia 20/11 para o dia 21/11. <b>(Rony)</b>
<b>17/11</b>	CS Marinho Lemos	<b>Maria José Diretora</b>	Marcio Pereira de Oliveira Antonio Alessandro Paris	4873 9862	<i>Falta.</i> Comunica que o Dr. Marcio não atendeu hoje (17/11) pois entrou de Licença Trabalhista hoje (17/11) e que foi gerada Grade por engano da Unidade. Foram remanejados 13 pacientes para o Dr. Antonio no dia 21=>05 pacientes; 22=>05 pacientes; e, 23=>03 pacientes. <b>(Roberto)</b>
<b>17/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>Vanessa</b>	Eduardo Camello	11384	<i>Curso.</i> Comunica que o referido médico estará no dia <b>27/11</b> em um Curso de Ginecologistas. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejados 05 do dia 27/11 para o dia 28/11, as

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

						pacientes foram avisadas da mudança. <b>(Roberto)</b>
<b>17/11</b>	CS João Braz	<b>Carmelita Ferreira</b>	Carina Barbosa	8695		<b>Falta.</b> Comunica que a médica não compareceu hoje (17/11) por estar em Curso de Capacitação. <b>(Roberto)</b>
<b>17/11</b>	CS Vila Boa	<b>Josafa</b>	Maria Goretti de Castro	3659		<b>Curso.</b> Comunica que estará em Curso de Hepatite nos dias <b>23/11, 30/11</b> . Não foi gerada Grade para o dia 23/11, foram canceladas 16 vagas para o dia 30/11. O Sr. Josafá nos informa que foi cancelado o Curso no dia <b>07/12</b> . <b>(Roberto)</b>
<b>20/11</b>	Cais Campinas	<b>Satome</b>	Marcio Gomes de Almeida	2028		<b>Licença Médica.</b> Comunica que o médico está acamado sem possibilidade de atender paciente no dia 21/11, mas que no dia 22/11 voltará ao normal. Foram remanejados 09 pacientes do dia 21/11 para o dia 22/11 e 04 pacientes para o dia 23/11. <b>(Roberto)</b>
<b>20/11</b>	CAIS Cândida de Moraes	<b>Neuza</b>	Dr. Iriylene Ferreira	4384		<b>Não Justificado.</b> Foram remanejados 2 pacientes do dia 20/11 p/ dia 21/11. Foram remanejados 5 pacientes do dia 20/11 p/ dia 22/11. Foram remanejados 5 pacientes do dia 20/11 p/ dia 23/11. <b>(Marcos)</b>
<b>20/11</b>	CAIS Bairro Goiá	<b>Rubens</b>	Dr. Euli Jose Braga	5803		<b>Problemas de Saúde.</b> Foram remanejados 3 pacientes do dia 20/11 para o dia 21/11. Foram remanejados 5 pacientes do dia 21/11 para o dia 22/11. Foi remanejado 1 paciente do dia 20/11 para o dia 23/11. <b>(Marcos)</b>
<b>20-11</b>	Ciams jd. América	<b>Patricia</b>	Marly Arruda Camargo	2611		<b>Atestado Médico.</b> Foram remanejados 06 pct do dia 22/11 para a medica Maria Inês, e remanejado 01 pct do dia 23/11 para a mesa médica. Foram canceladas 10 consultas disponíveis do dia 22/11. Foram canceladas 15 consultas disponíveis do dia 23/11. Foram canceladas 16 consultas disponíveis do dia 24/11 da médica Marly Arruda CRM (2611).
<b>20/11</b>	CAIS Bairro Goiá	<b>Rubens</b>	Dr. Euli Jose Braga	5803		<b>Férias.</b> Foram canceladas 48 consultas disponíveis do dia <b>28/11 ao dia 01/12</b> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis no dia 28/11; 12 vagas no dia 29/11; 12 vagas no dia 30/11 e 12 vagas no dia 01/12. <b>(Marcos)</b>
<b>21/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Fabrcio</b>	Ângela de Fátima Zava	3158		<b>Aposentada.</b> Comunica que a referida médica se aposentou no dia 29/09, não fazendo mais parte do Quadro de profissionais da Unidade. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Vânia</b>	Simão Pedro Abdalla Neto Paulo César Guadalupe	5004 5743		<b>Congresso.</b> Comunica que os referidos médicos estarão em Congresso, que foi avisado à Unidade, mas que avisou apenas ontem ao Tele-Consulta. Irão faltar no <b>dia 23 e 24</b> (Dr. Simão) e no dia <b>21 e 22</b> (Dr. Paulo). Foram remanejadas 18 pacientes do dia 23=>27, 03 vagas p 23=>28 e 01 vaga p dia 23=>29 e 16 pacientes do dia 24=>28 (Dr. Simão) e 07 pacientes do dia 21=>23 e 05 pacientes do dia 22=>24 (Dr. Paulo). Foram canceladas 10 vagas disponíveis do dia 23/11 e 16 vagas disponíveis do dia 24/11 (Dr. Simão). <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	CS Parque Anhanguera	<b>Djanira</b>	Caritas Márquez Franco	9268		<b>Licença Trabalhista.</b> Comunica que devido ao falecimento de um ente da família da médica não trabalhará no dia 21. Foram remanejados 09 pacientes do dia 21=>28 e canceladas 03 vagas disponíveis. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Vânia</b>	Maria Rita Lopes Maia Elvando Alves da Costa	11201 1800		<b>Curso.</b> Comunica que terão Curso de Capacitação, sendo Drª Maria no dia 20/11 (por isso não atendeu) e Dr. Elvando no dia 24/11. Foram remanejados 12 pacientes (Drª Maria) do dia 20/11=>27/11; e, 07 pacientes do dia 24=>27/11 (Dr. Elvando) e canceladas 09 vagas. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Vânia</b>	Wandemberg Monte Negro	3602		<b>Falta.</b> Comunica que o referido médico não comparecerá no dia <b>24/11</b> , pois estará no Curso de Capacitação. Foram canceladas 11 vagas disponíveis. <b>(Roberto)</b>



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

<b>21/11</b>	Cais Vila Nova	<b>E-mail da Unidade</b>	Maria das Graças Costa	2027	<b>Licença Prêmio.</b> Comunica que a referida médica estará de Licença Premia 18/10 até 12/01/2007. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Vila Nova	<b>E-mail da Unidade</b>	Luzia Augusta de Almeida	2832	<b>Licença Prêmio.</b> Comunica que a referida médica estará de Licença Premia de 06/11 até 02/02/2007. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Vila Nova	<b>E-mail da Unidade</b>	Humberto Pereira Maia	1938	<b>Curso.</b> Comunica que o referido médico estará fazendo Capacitação no Programa Peito Aberto no período matutino no dia 24/11 e Curso de Capacitação em Hepatite no período matutino às quinta-feira até o dia 07/12. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejados 05 pacientes para o Dr. Ulbiramar para o dia 25/11. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Vila Nova	<b>E-mail da Unidade</b>	David Roberto Barbosa Argel Alves de Castro	1813 1968	<b>Curso.</b> Comunica que o referido médico estará em Palestra para Gestantes no dia 22/11. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejados 02 para o Dr. Argel (dia 22/11) e 09 para o dia 23/11 Dr. Argel. Foram canceladas 07 vagas do dia 28/11 pois estará em Congresso. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Vila Nova	<b>E-mail da Unidade</b>	Argel Alves de Castro	1968	<b>Curso.</b> Comunica que o referido médico estará no Curso de Capacitação no Programa Peito Aberto no período vespertino no dia 24/11. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Vila Nova	<b>E-mail da Unidade</b>	Cárítas de Oliveira	4590	<b>Falta.</b> Comunica que a médica estará de folga devida pela Unidade no dia 04/12. Foram canceladas 14 vagas para o dia 04/12 que foi gerado por erro da Unidade. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Cais Vila Nova	<b>E-mail da Unidade</b>	Aécio Lima Melo	1335	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias do dia 08 a 22/12. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	Ciams Urias Magalhães	<b>Suely</b>	Marilda de Freitas Macedo	4195	<b>Curso.</b> Comunica que a referida médica estará fazendo Curso nos dias 28, 29,30/11 e 01/12. Foram canceladas 30 vagas no dia 28/11, 32 vagas no dia 29/11, 32 vagas no dia 30/11 e 32 vagas no dia 01/12. <b>(Roberto)</b>
<b>21/11</b>	CS Vila Boa	<b>Suzi</b>	Dr. Violeta Marcel	5577	<b>Problemas de saúde.</b> Foram remanejados 18 pacientes do dia 21/11 para o dia 29/11. <b>(Marcos)</b>
<b>21/11</b>	CS Vila Redenção	<b>Rubia</b>	Dr. Gutemberg da Silva Fraga	4348	<b>Atestado Médico.</b> Foram canceladas 16 vagas do dia 01/12. <b>(Marcos)</b>
<b>22/11</b>	Cais Campinas	<b>Emilia Bonfim Diretora e-mail</b>	Márcio Gomes de Almeida	2028	<b>Curso.</b> Comunica que o referido médico estará em Curso de Capacitação em Hepatite Viral nos dias 13, 20 e 27/11 e em Hanseníase nos dias 04, 08, 15 e 22/12. Enviaram e-mail somente neste dia. <b>Foram canceladas 12 vagas disponíveis no Sistema que foram geradas pela Unidade por engano. (Roberto)</b>
<b>22/11</b>	CS Vila Boa	<b>e-mail</b>	Suzete Assis de Oliveira	4291	<b>Férias.</b> Comunica que estará de férias a partir do dia 11/12 a 09/01. <b>(Roberto)</b>
<b>22/11</b>	CAIS Cândida de Moraes	<b>Neusa</b>	Dr. Marlene Químico	2818	<b>Curso.</b> Foram remanejados 5 pacientes do dia 23/11 para o dia 24/11. Foram remanejados 8 pacientes do dia 23/11 para o dia 28/11. <b>(Marcos)</b>
<b>23/11</b>	Ciams Jardim América	<b>Marly</b>	Marilu Celeste Carvalho <b>Maria Inês da Silva</b>	2507 3752	<b>Falta.</b> Comunica que a Drª. Marilu está passando mal (Atestado Médico) e não irá atender 23 e 24/11 e Drª. Maria foi convocada a comparecer na Receita Federal para hoje (24/11). Foram canceladas 03 vagas no dia 23/11, 05 vagas no dia 24/11 e 01 para o dia 30/11; e remanejado 01 para o Dr. Ivan Isaac (Drª. Marilu) e 05 vagas para o dia 24/11 (Drª. Maria). Foram remanejados 03 pacientes para o Dr. Ivan Isaac para o dia 24/11. <b>(Roberto)</b>

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

<b>23/11</b>	Ciams Jardim América	<b>Marly</b>	Afonso Rufino de Souza	2510	<b>Licença Trabalhista.</b> Comunica que o referido médico não poderá atender amanhã (24/11) devido o falecimento de seu irmão. Foram remanejados 04 pacientes para o Dr. Waldonez e 03 pacientes para o Dr. Lício Gabriel, ambos para o dia 24/11; 02 pacientes p Dr. Bernardo Paula; e, 03 para o Dr. Fernando. Foram canceladas 03 vagas disponíveis. <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	Ciams Jardim América	<b>Marly</b>	Marly Arruda Camargo	2611	<b>Falta.</b> Comunica que a referida médica estará no dia <b>06/12</b> em folga, devida pela Unidade. <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS Vila Canaã	<b>Mirian</b>	Ariluci Crescêncio de Alencar	7275	<b>Atestado Médico e Exoneração.</b> Por meio de Telefone, reclamação de usuária, a Diretora Mirian nos foi informado que a Dr <sup>a</sup> . Ariluci faltará nos dias 22, 23 e 24/11, pois estará de Atestado Médico e será <b>desligada</b> a partir do dia <b>20/12</b> (encerra o Contrato Especial). <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS São Francisco	<b>Priscilla e-mail</b>	Gilmar Sisteroli	5457	<b>Atestado Médico.</b> Comunica que o mesmo estará fazendo cirurgia nos olhos durante os dias <b>12, 13 e 14/12.</b> <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS São Francisco	<b>Priscilla e-mail</b>	Edna Maria Ferreira	4853	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias durante o período de <b>18/12/2006</b> à <b>05/01/2007.</b> <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS São Francisco	<b>Priscilla e-mail</b>	José Gonçalves	2889	<b>Férias.</b> Comunica que o médico, em questão, estará de férias de <b>26/12 à 09/01/2007.</b> <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS São Francisco	<b>Priscilla e-mail</b>	Valquíria Monteiro	3608	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias de <b>02/01 à 19/01.</b> <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS Meia Ponte	<b>e-mail</b>	Viviane de Oliveira Nunes	7096	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias de <b>04/12 à 02/01.</b> <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS Vila Boa	<b>e-mail</b>	Suzete Assis de Oliveira	4291	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias de <b>11/12 à 09/01.</b> <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS Vila Boa	<b>e-mail</b>	Maria Goretti	3659	<b>Falta.</b> Comunica que a referida médica estará de folga de aniversário no dia 05/12. Não foi gerado Agenda para o Período. <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS Itatiaia	<b>Cristiane Ast. Social</b>	-----	-----	<b>Novo Endereço da Unidade.</b> Comunica que o novo endereço é: <b>Antiga GO-80, saída para Nerópolis, km 08, Anel Viário Campus 2 Samambaia ao lado da Estação de Tratamento da Saneago UFG.</b>
<b>23/11</b>	CS Vila Boa	<b>e-mail</b>	Kátia Maria Cavalcante	6320	<b>Licença Médica e Férias.</b> Comunica que a mesma estará de Licença Médica de <b>05/12 a 13/01</b> e Férias de <b>15/01 a 29/01.</b> <b>(Roberto)</b>
<b>23/11</b>	CS Conjunto Riviera	<b>Célia</b>	Dr. Maria Aparecida	5203	<b>Problema de saúde na família.</b> Foram remanejados 10 pacientes do dia 23/11 para o dia 24/11. Foram remanejados 3 pacientes do dia 23/11 para o dia 27/11. <b>(Marcos)</b>
<b>24/11</b>	Ciams Pedro Ludovico	<b>Rafael Assist Adm e-mail</b>	Marilu Celeste Carvalho Moreira	2507	<b>Atestado Médico.</b> Comunica que a referida médica está <i>afônica</i> e que hoje (24/11) estará fazendo tratamento de saúde. Foram remanejados 07 pacientes para o dia 27/11 e 09 pacientes para o dia 28/11. <b>(Bruno)</b>
<b>24/11</b>	Ciams Jardim América	<b>Marly e-mail</b>	Bernardo de Paula Neto	2399	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias no período de <b>18/12 à 05/01.</b> <b>(Roberto)</b>

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

<b>24/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>Vânia e-mail</b>	Antoninho Cruvinel	1660	<b>Férias.</b> Comunica que o médico em questão está de férias de <b>04/12</b> a <b>02/01</b> . Por terem gerado Agenda para o período de 04/12 a 08/12 foram remanejados 07 pacientes do dia 04/12 para o mesmo dia para o Dr. Richard. Foram canceladas 61 consultas, sendo 09=>04/12, 14=>05/12, 13=>06/12, 13=>07/12 e 12=>08/12. <b>(Roberto)</b>
<b>24/11</b>	CS Balneário Meia Ponte	<b>Anaides Diretora</b>	Cirene Cristina Borges	4448	<b>Licença Premia.</b> Por telefone questionamos e nos foi comunicado que a referida médica estará de Licença Premia de <b>01/10</b> a <b>01/01</b> . <b>(Marcos)</b>
<b>24/11</b>	Cais Vila Nova	<b>e-mail</b>	Aécio Lima Melo	1335	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias no período de <b>08/12</b> à <b>22/12</b> . <b>(Roberto)</b>
<b>24/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>Vânia e-mail</b>	Maria Sueely Gomes de Azara	3622	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias do dia <b>11/12</b> à <b>09/01</b> . Foram canceladas 16=>dia 11, 14=>Dia12, 13=>Dia 13, 14=>Dia 14 e 12=>Dia 15. <b>(Roberto)</b>
<b>27/11</b>	Cais Finsocial	<b>Auxiliadora Diretora</b>	Orcidio Antônio de Toledo	1753	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias do dia <b>07/12</b> à <b>07/01</b> . Foram canceladas 06 vagas para o dia 07/12 e 06 para o dia 08/12. <b>(Roberto)</b>
<b>27/11</b>	CS Vila Canaã	<b>Mirian</b>	Airiluci Crescêncio	7275	<b>Exonerada.</b> Comunica que a médica fez cirurgia de redução de estomago e que em virtude desta pediu exoneração do contrato com a Unidade por não ter condições de atender os pacientes. Foram canceladas <b>67</b> vagas do dia 29/11 à 08/12, sendo 03=>28/11, 05=>29/11, 07=>30/11, 07=>01/12, 07=>04/12, 10=>05/12, 09=>06/12, 09=>07/12 e 09=>08/12. A Diretora Mirian disse que prefere perguntar aos pacientes primeiro se desejam consultar com o Dr. Olimpio, para tão somente remarká-los. Constatam 40 pacientes agendados de 27/11 à 04/12, sendo 09=>27/11, 09=>28/11, 07=>29/11, 04=>30/11, 05=>01/12 e 05=>04/12. <b>(Roberto)</b>
<b>27/11</b>	Cais Campinas	<b>Estela Mendonça da Silva Sup. Adm</b>	Márcio Gomes de Almeida	2028	<b>Atestado Médico.</b> Comunica que o referido médico não poderá atender esta semana <b>(27/11 a 01/12)</b> por estar com Pneumonia. Foram canceladas 15 vagas disponíveis, sendo 03=>29/11, 06=>30/11 e 06=>01/12. Foram remanejados para o Dr. Roberto Marinho (CRM-1974) 03=>29/11, 06=>30/11 e 06=>01/12. E, para o Dr. Marcio Gomes, 11=>05/12, 10=>06/12 e 01=>07/12. <b>OBS:</b> O remanejamento foi feito com a autorização da S <sup>a</sup> . Estela. <b>(Roberto)</b>
<b>27/11</b>	CS Parque Amazônia	<b>Eli</b>	Vera Lucia Nunes	4041	<b>Erro na Grade de segunda-feira.</b> Requer que sejam remanejados 11 pacientes agendados de hoje para o dia 30/11, pois por um erro da Unidade ao Gerar a Grade foi passado um horário diferente do que a profissional costuma atender. Toda segunda-feira atende às 13 horas e o restante da semana as 15 horas. Hoje a Doutora chegou às 13 horas para atender e só havia 4 pacientes por lá e como os outros estavam agendados para as 15 horas ela foi embora e para não deixá-los sem atendimento pediu o remanejamento. Disse que irá pedir o afastamento da referida médica, pois a mesma está criando muitos problemas na Unidade quanto a não esperar por todos os pacientes e destrar alguns usuários (e a mesma está lá, mas é emprestada do Ciams Jardim América). Foram remanejados 11 pacientes para o dia 30/11. <b>(Roberto)</b>

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

27/11	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional citado estará de férias de 12/12 a 18/12. <b>(Roberto)</b>
27/11	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Maria Edna Pereira Quaresma	4653	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias de 02/01 a 16/01. <b>(Roberto)</b>
27/11	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Marly Arruda Camargo	2611	<b>Férias.</b> Comunica que a profissional citada estará de férias de 02/01 a 19/01. <b>(Roberto)</b>
27/11	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Florisbela Dias Vasques	3358	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional citado estará de férias de 26/12 a 24/01. <b>(Roberto)</b>
28/11	Cais Novo Mundo	Fábio	Aline de Aquino Lemos	10972	<b>Falta.</b> Comunica que a profissional não compareceu hoje (sem motivo aparente). Foram remanejados 07 pacientes (na Própria Unidade) e 04=>29/11 e 02=>04/12. <b>(Roberto)</b>
28/11	CS Parque Anhanguera	Dejanira Dir Adm e-mail	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<b>Licença Médica.</b> Comunica que a médica, em questão, não atenderá no dia 29/11, pois estará fazendo tratamento de saúde. Foram canceladas 03 vagas disponíveis. VER
28/11	CS Marinho Lemos	Vânia Lúcia Gomes Diret Adm	Maria Lúcia da Silva	3708	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias a partir do dia 04/12 até 03/01. Foram cancelados das 50 vagas disponíveis do dia 04/12 a 15/12, sendo 12=>04/12, 11=>05/12, 09=>06/12, 09=>07/12, 09=>08/12. <b>(Roberto)</b>
28/11	C.S. Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira Nóbrega	9470	<b>(Acompanhamento cirúrgico).</b> Foram canceladas 05 consultas disponíveis do sai 29/11. Foram canceladas 08 consultas disponíveis do dia 30/11. Foram remanejados 12 pct do dia 29/11 para o dia 04/12. Foram remanejados 02 pct do dia 30/11 para o dia 04/12. Foram remanejados 06 pct do dia 30/11 para o dia 05/12. <b>(Bruno).</b>
28/11	Cais Ch. Do Governador	Caritas	Valeria Lemes Silva	8964	<b>(Aniversário).</b> Foram Canceladas 11 consultas disponíveis do dia 05/12. <b>(Bruno).</b>
28/11	CAIS Cândida de Morais	Adiva	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	<b>Não Justificado.</b> Foram remanejados 7 pacientes do dia 29/11 para o dia 30/11 e 4 pacientes para o dia 04/12. Foram canceladas 4 consultas disponíveis do dia 29/11. <b>(Marcos)</b>
28/11	CS Vila Redenção	Luiz	Gutemberg da Silva Fraga	4348	<b>Falta e Férias.</b> Comunica que o profissional terá consulta médica no dia 01/12 e entrará de <b>férias</b> no dia 04/12 até o dia 17/01. <b>(Roberto)</b>
29/11	Cais Bairro Goiá	Rubens	Euli José Braga	5803	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias no período de 04/12 a 18/12, e não de 28/11 a 01/12 (como passado). <b>(Roberto)</b>

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

<b>29/11</b>	Cais Campinas	<b>Estela</b>	Rosani Rassi Elizabeth Rassi	3133 2499	<b>Licença Trabalhista.</b> Comunica que devido o falecimento do tio das médicas, pai do Elias Rassi, no dia de hoje (29/11). Foram remanejados 10 pacientes (Rosani), sendo 04 para o dia 30/11 e 06 para o dia 01/12; e, 06 pacientes (Elizabeth), sendo 03 para o dia 30/11 e 03 para o dia 01/12. <b>(Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Antoninho Cruvinel	1660	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias no período de <b>04/12 a 02/01. (Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Luiz Paixão	1915	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias no período de <b>18/12 a 16/01. (Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Maria Suely	3622	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>11/12 a 09/01. (Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Adriana Helena	8572	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>18/12 a 16/01. (Roberto)</b>
<b>29/11</b>	CS Vila Redenção	<b>Luis</b>	Túlio Alves Sardinha	5865	<b>Licença Médica.</b> Comunica que estará fazendo tratamento de saúde no dia 04/12. Foram remanejados 06 pacientes para o dia 05/12 e canceladas 09 vagas. <b>(Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Ciams Urias Magalhães	<b>e-mail</b>	Sérgio Raul Aquino	6715	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>04/12 a 03/01. (Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Ciams Urias Magalhães	<b>e-mail</b>	Mara Rúbia de Paiva	4271	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>13/12 a 22/12. (Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Cais Vila Nova	<b>Lea</b>	Max Neves Lemes	11547	<b>Exoneração pós 08/12.</b> Comunica que após dia 08/12 desistirá do contrato com a SMS, confirmado pelo Dr. Cláudio, da Rede Bária. <b>(Roberto)</b>
<b>29/11</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Eleuza</b>	Amaury Lamounier	5675	<b>(Doença em família).</b> Foram remanejados 08 pct do dia 29/11 para o dia 04/12. Foram remanejados 05 pct do dia 29/11 para o dia 05/12. <b>(Bruno)</b>
<b>30/11</b>	CS Pq Amazônia	<b>Lucimar</b>	Flavia Duarte Setuba	8890	<b>Falta.</b> Comunica que a médica não trabalhará hoje devido ao falecimento de seu sogro. Foram remanejados 03 pacientes para a Drª Martha Lorena (CRM-3588). <b>(Roberto)</b>
<b>30/11</b>	Cais Cândida de Moraes	<b>João Diretor e-mail</b>	Viviane Rose Gomes	6878	<b>Licença Trabalhista.</b> Comunica que a referida médica nos dias <b>05, 06 e 07/12</b> acompanhará o seu filho menor de idade em uma cirurgia em São Paulo (cirurgia de otorrino que já aguardava à alguns anos). Foram remanejados para a Drª. Marlene Quimico (CRM-2818) 09=>Dia 05/12, 07=>Dia 06/12 e 07=>Dia 07/12 e canceladas 11 vagas no dia 05/12, 12 no dia 06/12 e 09 no dia 07/12. <b>(Roberto)</b>
<b>30/11</b>	Cais Cândida de Moraes	<b>Adevar</b>	Jaqueline Batista Vieira	6342	<b>Férias.</b> Comunica que estará de <b>férias de 04/12 a 02/01. (Roberto)</b>
<b>01/12</b>	CS Pq João Braz	<b>Fernanda</b>	Harley Ricardo Rodrigues	6652	<b>Falta.</b> Comunica que não poderá ir na Unidade no dia 04/12. Foram remanejados 02 pacientes para o dia 05/12. <b>(Roberto)</b>
<b>01/12</b>	Cais Ch Governador	<b>Caritas</b>	Fabricia Vieira Costa	10732	<b>Licença Médica.</b> Comunica que irá se consultar no dia 05/12 e pede o cancelamento das vagas disponíveis, pois atenderá os agendados. Foram canceladas 12 vagas. <b>(Roberto)</b>
<b>01/12</b>	Cais Novo Mundo	<b>Fábio</b>	Paulo Roberto Campo Crespo	7792	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>18/12 a. (Roberto)</b>



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**Anexo 3** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – Quanto às Férias Comunicadas

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.**  
**Quanto as Férias comunicadas**

Referência: Novembro/2006

ITEN	Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01	01/11	CS São Francisco	Priscilla Diretora Via Memo-rando Nº 46/06	Vicente José Vita	5669	<b>Férias.</b> Comunica que o mesmo estará de férias no período de 20/11 à 19/12. <b>(Roberto)</b>
02	07/11	Ciams Urias Magalhães	Eleuza	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	<b>Licença Prêmio e Férias.</b> Comunica que o referido está de Licença Prêmio desde 02/10 até 31/12/06 e entrará, em seguida, em férias de 02/01/2007 até 06/02/2007. <b>(Bruno) OK</b>
03	07/11	CS Vila Mauá	Taissa	Euli José Braga	5803	<b>Férias.</b> Comunica que o médico entrará de férias do dia 13/11 a 13/12. <b>(Roberto)</b>
04	08/11	C.S. Itatiaia	Daniela	Carla Amelotti Galvão	6881	<b>Férias.</b> Comunica que estará de férias de 27/11 à 26/12. <b>(Roberto) OK</b>
05	09/11	CS Vila União	-----	Arnoldo Hamú Ribeiro	4224	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias nos dias 04/12/06 à 05/01/07. <b>Curso.</b> Comunica que o referido médico estará fazendo Capacitação no Programa Peito Aberto no período matutino no dia 24/11 e <b>Curso de Capacitação em Hepatite no período matutino às quinta-feira até o dia 07/12.</b> Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejados 05 pacientes para o Dr. Ulbiramar para o dia 25/11. <b>(Roberto)</b>
06	21/11	Cais Vila Nova	E-mail da Unidade	Humberto Pereira Maia	1938	
07	21/11	Cais Vila Nova	E-mail da Unidade	Aécio Lima Melo	1335	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias do dia 08 a 22/12. <b>(Roberto)</b>
08	22/11	CS Vila Boa	e-mail	Suzete Assis de Oliveira	4291	<b>Férias.</b> Comunica que estará de férias a partir do dia 11/12 a 09/01. <b>(Roberto)</b>
09	23/11	CS São Francisco	Priscilla e-mail	Gilmar Sisteroli	5457	<b>Atestado Médico.</b> Comunica que o mesmo estará fazendo cirurgia nos olhos durante os dias 12, 13 e 14/12. <b>(Roberto)</b>
10	23/11	CS São Francisco	Priscilla e-mail	Edna Maria Ferreira	4853	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias durante o período de 18/12/2006 à 05/01/2007. <b>(Roberto)</b>
11	23/11	CS São Francisco	Priscilla e-mail	José Gonçalves	2889	<b>Férias.</b> Comunica que o médico, em questão, estará de férias de 26/12 à 09/01/2007. <b>(Roberto)</b>
12	23/11	CS São Francisco	Priscilla e-mail	Valquíria Monteiro	3608	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias de 02/01 à 19/01. <b>(Roberto)</b>
13	23/11	CS Meia Ponte	e-mail	Viviane de Oliveira Nunes	7096	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias de 04/12 à 02/01. <b>(Roberto)</b>
14	23/11	CS Vila Boa	e-mail	Suzete Assis de Oliveira	4291	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias de 11/12 à 09/01. <b>(Roberto)</b>

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.**  
**Quanto as Férias comunicadas**

<b>15</b>	<b>23/11</b>	CS Vila Boa	e-mail	Kátia Maria Cavalcante	6320	<b>Licença Médica e Férias.</b> Comunica que a mesma estará de Licença Médica de <b>05/12 a 13/01</b> e Férias de <b>15/01 a 29/01. (Roberto)</b>
<b>16</b>	<b>24/11</b>	Ciams Jardim América	Marly e-mail	Bernardo de Paula Neto	2399	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias no período de <b>18/12 à 05/01. (Roberto)</b>
<b>17</b>	<b>24/11</b>	Ciams Novo Horizonte	Vânia e-mail	Antoninho Cruvinel	1660	<b>Férias.</b> Comunica que o médico em questão está de férias de <b>04/12 a 02/01</b> . Por terem gerado Agenda para o período de 04/12 a 08/12 foram remanejados 07 pacientes do dia 04/12 para o mesmo dia para o Dr. Richard. Foram canceladas 61 consultas, sendo 09=>04/12, 14=>05/12, 13=>06/12, 13=>07/12 e 12=>08/12. <b>(Roberto)</b>
<b>18</b>	<b>24/11</b>	Cais Vila Nova	e-mail	Aécio Lima Melo	1335	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias no período de <b>08/12 à 22/12. (Roberto)</b>
<b>19</b>	<b>24/11</b>	Ciams Novo Horizonte	Vânia e-mail	Maria Suely Gomes de Azara	3622	<b>Férias.</b> Comunica que a referida médica estará de férias do dia <b>11/12 à 09/01. (Roberto)</b>
<b>20</b>	<b>27/11</b>	Cais Finsocial	Auxiliadora Diretora	Orcídio Antônio de Toledo	1753	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias do dia <b>07/12 à 07/01</b> . Foram canceladas 06 vagas para o dia 07/12 e 06 para o dia 08/12. <b>(Roberto)</b>
<b>21</b>	<b>27/11</b>	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional citado estará de férias de <b>12/12 a 18/12. (Roberto)</b>
<b>22</b>	<b>27/11</b>	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Maria Edna Pereira Quaresma	4653	<b>Férias.</b> Comunica que o referido médico estará de férias de <b>02/01 a 16/01. (Roberto)</b>
<b>23</b>	<b>27/11</b>	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Marly Arruda Camargo	2611	<b>Férias.</b> Comunica que a profissional citada estará de férias de <b>02/01 a 19/01. (Roberto)</b>
<b>24</b>	<b>27/11</b>	Ciams Jardim América	Célio de Carvalho Silva Dir Adm e-mail	Florisbela Dias Vasques	3358	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional citado estará de férias de <b>26/12 a 24/01. (Roberto)</b>
<b>25</b>	<b>28/11</b>	CS Marinho Lemos	Vânia Lúcia Gomes Diret Adm	Maria Lúcia da Silva	3708	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias a partir do dia <b>04/12 até 03/01</b> . Foram cancelados das 50 vagas disponíveis do dia 04/12 a 15/12, sendo 12=>04/12, 11=>05/12, 09=>06/12, 09=>07/12, 09=>08/12. <b>(Roberto)</b>
<b>26</b>	<b>28/11</b>	CS Vila Redenção	Luiz	Gutemberg da Silva Fraga	4348	<b>Falta e Férias.</b> Comunica que o profissional terá consulta médica no dia <b>01/12</b> e entrará de férias no dia <b>04/12 até o dia 17/01. (Roberto)</b>
<b>27</b>	<b>29/11</b>	Cais Bairro Goiá	Rubens	Euli José Braga	5803	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias no período de <b>04/12 a 18/12</b> , e não de 28/11 a 01/12 (como passado). <b>(Roberto)</b>



**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.**  
**Quanto as Férias comunicadas**

<b>28</b>	<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Antoninho Cruvinel	1660	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias no período de <b>04/12 a 02/01. (Roberto)</b>
<b>29</b>	<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Luiz Paixão	1915	<b>Férias.</b> Comunica que o médico estará de férias no período de <b>18/12 a 16/01. (Roberto)</b>
<b>30</b>	<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Maria Suely	3622	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>11/12 a 09/01. (Roberto)</b>
<b>31</b>	<b>29/11</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>e-mail</b>	Adriana Helena	8572	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>18/12 a 16/01. (Roberto)</b>
<b>32</b>	<b>29/11</b>	Ciams Urias Magalhães	<b>e-mail</b>	Sérgio Raul Aquino	6715	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>04/12 a 03/01. (Roberto)</b>
<b>33</b>	<b>29/11</b>	Ciams Urias Magalhães	<b>e-mail</b>	Mara Rúbia de Paiva	4271	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>13/12 a 22/12. (Roberto)</b>
<b>33</b>	<b>01/12</b>	Cais Novo Mundo	<b>Fábrio</b>	Paulo Roberto Campo Crespo	7792	<b>Férias.</b> Comunica que a médica estará de férias no período de <b>18/12 a 18/01. (Roberto)</b>



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**Anexo 4** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas Devido à Férias e/ou Licença-Prêmio

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS**  
**Quanto a Licenças Prêmia comunicadas**

Referência: Novembro/2006

ITEN	Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01	01/11	Cais Vila Nova	Andréia	Maria das Graças Costa	2027	<b>Licença Prêmia.</b> Comunica que a mesma estará de licença do dia <b>16/10 a 13/01/07</b> , motivo pelo qual não passou agenda. <b>(Roberto) OK</b>
02	01/11	CS Parque Amazonia	Lucimar Via Memo-rando Nº 086/06	Arluci Crescencio	7275	<b>Licença Prêmia.</b> Comunica que a mesma estará de Licença Médica no período de <b>20/11 à 19/12. (Roberto)</b>
03	03/11	CS Norte Ferroviário	Juraci	Emivaldo Soares Martins	4086	<b>Licença Prêmia.</b> Comunica que o mesmo entra de licença dia <b>03/11 até 03/02</b> . A Unidade gerou grade até dia 10/11. Foram canceladas 56 consultas, sendo Dia 03/11 (06), Dia 06/11 (08), Dia 08/11 (10), Dia 09/11 (16) e Dia 10/11 (16). A Diretora Juraci disse que a medida que os pacientes aparecerem irá passar para o outro médico da Unidade, Dr. Marcelo Fernando, comunicando ao 0800 quem e quantos foram remanejados. <b>(Roberto)</b>
04	07/11	CS Setor Rodoviário	Francisca	Vera Maria Caetano Mendes	5924	<b>Licença Maternidade e Férias.</b> Por meio do telefone nos foi informado que a Médica está de <b>Licença Maternidade do dia 02/09/2006 à 29/12/2006 e entrará de Férias do dia 01/01/2007 à 02/02/2007. (Roberto) OK</b>
05	07/11	Ciams Urias Magalhães	Eleuza	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	<b>Licença Prêmia e Férias.</b> Comunica que o referido está de <b>Licença Prêmia desde 02/10 até 31/12/06 e entrará, em seguida, em férias de 02/01/2007 até 06/02/2007. (Bruno) OK</b>
06	21/11	Cais Vila Nova	E-mail da Unidade	Maria das Graças Costa	2027	<b>Licença Prêmia.</b> Comunica que a referida médica estará de Licença Prêmia <b>18/10 até 12/01/2007. (Roberto)</b>
07	21/11	Cais Vila Nova	E-mail da Unidade	Luzia Augusta de Almeida	2832	<b>Licença Prêmia.</b> Comunica que a referida médica estará de Licença Prêmia de <b>06/11 até 02/02/2007. (Roberto)</b>
08	23/11	CS São Francisco	Priscilla e-mail	Gilmar Sisteroli	5457	<b>Atestado Médico.</b> Comunica que o mesmo estará fazendo cirurgia nos olhos durante os dias <b>12, 13 e 14/12. (Roberto)</b>
09	23/11	CS Vila Boa	e-mail	Kátia Maria Cavalcante	6320	<b>Licença Médica e Férias.</b> Comunica que a mesma estará de Licença Médica de <b>05/12 a 13/01 e Férias de 15/01 a 29/01. (Roberto)</b>
10	24/11	CS Balneário Meia Ponte	Anaides Diretora	Cirene Cristina Borges	4448	<b>Licença Prêmia.</b> Por telefone questionamos e nos foi comunicado que a referida médica estará de Licença Prêmia de <b>01/10 a 01/01. (Marcos)</b>

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS****Quanto a Licenças Prêmia comunicadas**

<b>11</b>	<b>27/11</b>	Cais Campinas	<b>Estela Mendonça da Silva Sup. Adm</b>	Márcio Gomes de Almeida	2028	<b>Atestado Médico.</b> Comunica que o referido médico não poderá atender esta semana (27/11 a 01/12) por estar com Pneumonia. Foram canceladas 15 vagas disponíveis, sendo 03=>29/11, 06=>30/11 e 06=>01/12. Foram remanejados para o Dr. Roberto Marinho (CRM-1974) 03=>29/11, 06=>30/11 e 06=>01/12. E, para o Dr. Marcio Gomes, 11=>05/12, 10=>06/12 e 01=>07/12. <b>OBS:</b> O remanejamento foi feito com a autorização da S <sup>a</sup> . Estela. <b>(Roberto)</b>
-----------	--------------	---------------	--	-------------------------	------	--



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**Anexo 5** Tabela de Controle de Solicitação de Agendamento de Consultas pelo Observatório

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

Goiânia, 01 a 31 de Outubro de 2006.

Ítems	Data de Solicitação	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01-11	Keyla Francisca Regis Modesto	10/07/1981	9132-6325	Ginecologista, DIP + Gestação.	Agendada para dia 03/11 às 6h30min No Ciams Pedro Ludovico C Dra. Thelma (281149-Bruno) Obs: Avisada.
02	01-11	Etiene Andrade Queiroz	23/10/1988	3565-9148	Ginecologista, Gestação e varias Ligações.	Agendada para dia 03/11 às 6h30min No Cais jd. Novo Mundo. C Dr. Izelman (279705-Bruno) Obs: TELEFONE NÃO ATENDE
03	01-11	Dayane Cristina dos Santos Sousa	11/09/1992	9246-2651 9289-3515	Ginecologista, Câncer colo uterino.	Agendada para dia 03/11 às 6h30min No Ciams Pedro Ludovico C Dra. Maria Elizabeth (281137-Bruno) Obs: Avisada.
04	01-11	Maria Fernandes Tanja	15/08/1945	3296-1995	Ginecologista, Dr. Alfredo Uso de medição hormonal cálcio e outros, esta tendo rejeição da medicação.	Agendada para dia 03/11 às 14h No Cais Bro. Goia C Dr. Alfredo (280463-Bruno) Obs: Avisada.
05	01-11	Greyce Kelly de Oliveira	15/10/1989	3577-4258	Ginecologista, gestante 09 meses. Dr. Erwin	Agendada para dia 06/11 às 12h30min No C.S. Vila Regina C Dr. Erwin (266948-Bruno) Obs. Avisada, recado c Jéssica.
06	01-11	Zilta Rocha	13/02/1927	3210-3414	Clinico geral, Dra. Tânia,	Agendada p dia 03/11 às 9h30min No C.S. Norte Ferroviário C Dra. Tânia (278962-Bruno) Obs: Avisada.
07	01-11	Iodalves Alves Marques	30/11/1939	3297-5336	Clinico, Hipertensa, s medicação Dr. Arismar.	Agendada p dia 07/11 às 13h30min No Cais Cândida de Moraes C Dr. Arismar (278028-Bruno) Obs. Avisada.
08	01-11	Generosa Couto de Menezes	20/07/1928	3292-7078	Clinico geral, idosa c pressão alta. Dr. Wagner	Agendada p dia 07/11 às 11h No C.S Vila Santa Helena

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO E AGENDAMENTO DE CONSULTAS PELA OBSERVATÓRIO**

Goiania, 01 a 31 de Outubro de 2006.

09	01-11	Berenice Palhares de Mendonça	18/09/1941	Jd. América qd. 484 Lt 13 Fone: 81152210	Ginecologista Dor em BV e Disúria.	C Dr. Wagner (263689-Bruno) Obs: Avisada.
10	01-11	Karoline da Silva Esteves	10/02/1988	Jd. América Qd.34 Lt12 8457-1409	Ginecologista - Dr. Florisbela Gestante de 4 meses dores BV nunca foi consultada.	Agendada p/ dia 03/11 às 6h30min No Ciams Jd. América C/ Dr. Florisbela Dias (280758-Marcos) Obs: Avisada
11	01/11	Joana Darc de Sousa Santos	17/07/1964	St. Dos Americanos Rua B4 Qd. 3 Lt 4 Fone: 3233-1791	Ginecologia – Rosa Maria	Agenda p/ 03/11 às 6h30min c/ Dr. Rosa Maria (280620-Karla) Obs: Avisada
12	01/11	Eliene da Costa Lima	06/01/1977	Goiania 2 Con Tropical Verde Fone: 3205-6133	Ginecologia – David Roberto Gestante 6 meses sem consulta desde 15/08.	Agendada p/ dia 06/11 às 6h30min C/ Dr. David Roberto (275610-Marcos) Obs: Avisada
13	01/11	Ilza Queiroz de Souza	14/05/1956	Bro. São Domingos Qd. 46 Lt18 Fone: 3593 1041	Clinico geral – Dr. Nilmar Feliciano Hipertensa sem medicação.	Agendada p/ dia 03/11 às 12h30min c/ Dr. Nilmar Feliciano (279802-Marcos) Obs: Avisada
14	01-11	Eliany Maria de Araújo	11/08/1981	8452-5697 Esposo – Adriano	Ginecologista Gestante de 7 meses Não consegue marcar! Pré-natal com Dra. Suzete – C.S. Vila Boa	DRA. SUZETE ASSIS UNID. SAÚDE: C.S. VILA BOA CONSULTA Nº. 279836 DATA: 03/11/2006 - 06:30 (Tatiane) Obs: Avisada, recado c/ o esposo: Adriano
15	01-11	Maria dos Santos Conceição Silva	04/09/1984	9245-6273	Ginecologista Gestante de 2 meses C.S. Água Branca – Dr. Leandro	DR. LEANDRO MATOS UNID. SAÚDE: C.S. AGUA BRANCA CONSULTA Nº. 265727 DATA: 07/11/2006 - 10:30 (Tatiane) Obs: Avisada.
16	01-11	Elaine Lopes Alexandrino	26/06/1979	(62)9217-3644	Ginecologista Gestante – com os pés inchados e falta 3 semanas para dar a luz	DRA. ARILUCI CRESCENCIO UNID. SAÚDE: C.S. PARQUE AMAZONIA. CONSULTA Nº. 281033 DATA: 03/11/2006 - 06:30 (Tatiane) Obs: Avisada.

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

Goiânia, 01 a 31 de Outubro de 2006.

17	01-11	Kelly Cristina Melo dos Santos	25/04/1989	9126-4948 3587-4311	Ginecologista Gestante de 8 meses com dores do B.V. – Dr. Diógenes – Pq. Anhanguera.	DR. EROS DE SOUSA UNID. SAÚDE: C.S. PARQUE ANHANGUERA. CONSULTA Nº. 267612 <b>DATA: 07/11/2006 - 07:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada.
18	01-11	Gildeane da Silva Costa	10/10/1980	9118-9352	Ginecologista Gestante de 2 meses que ainda não iniciou o pré-natal	DR. TULIO ALVES UNID. SAÚDE: C.S. VILA REDENCAO. CONSULTA Nº. 280850 <b>DATA: 03/11/2006 - 10:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada, recado c/ o esposo: Rogério
19	01-11	Eterno Pereira da Silva	20/02/1944	9234-3408 3595-5115	Clínico Cais Curitiba Eritema Cutâneo	<b>NÃO TEM VAGA PARA O CAIS CURITIBA</b> Nº. residencial bloqueado e celular ã atende
20	01-11	Normeli Justina de Moraes	15/01/1975	(62)3573-2284 (62)9924-6373	Ginecologista Gestante de 06 meses c/ úlcera e secreção amarelada. Dr. Alfredo – Cais Bairro Goiá	<b>DR. ALFREDO PUPPINI</b> UNID. SAÚDE: CAIS BAIRRO GOIA CONSULTA Nº. 280472 <b>DATA: 03/11/2006 - 14:00</b> (Tatiane) Obs.: Nº. residencial bloqueado e celular na cx de mensagem
21	01-11	Regina Borges Machado	11/07/1977	3542-3000	Ginecologista Paciente c/ 9 meses de gestação Dr. José Janos – C.S. Riviera	<b>DR. JOSE JANOS</b> UNID. SAÚDE: C.S. CONJUNTO RIVIERA. CONSULTA Nº. 279554 <b>DATA: 03/11/2006 - 07:00</b> (Tatiane) Obs: Avisada, recado c/ irmão: Nivaldo
22	01-11	José Evangelista de Lima	13/05/1938	3293-0535 9108-1975	Clínico Idoso c/ diarreia há vários dias	<b>DR. ALCIONI TEIXEIRA</b> UNID. SAÚDE: C.S. VILA SANTA HELENA. CONSULTA Nº. 279148 <b>DATA: 03/11/2006 - 14:00</b> (Tatiane) Obs: Avisada, recado c/ cunhada: Celeste
23	01-11	Vanessa Nascimento	18/11/1985	3299-8539 9238-9634	Ginecologista Gestante de 5 meses s/ consulta	<b>DR. DIVINO PEREIRA</b> UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº. 281592 <b>DATA: 03/11/2006 - 14:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada, recado c/ a mãe: Mª Luciene.
24	01-11	Aline Ferreira de Jesus	15/06/1986	(62)3536-2671	Ginecologista DIP	<b>DR. WILSON RODRIGUES</b> UNID. SAÚDE: C.S. JD. BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº. 279075 <b>DATA: 03/11/2006 - 13:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada.



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

Goiânia, 01 a 31 de Outubro de 2006.

25	01-11	Julietta Alves Idelfonso	09/05/1936	3271-7496	Clínico Cais Cândida – Dr. Glaus	DR. GLAUS MONTEIRO UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA N°. 277968 <b>DATA: 06/11/2006 - 07:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada
26	01-11	Josefina Oliveira Ferreira	05/05/1941	3203-1650 9641-8936	Clínico Pressão alta Diabetes / Ferida na perna S/ medicamentos	DR. TULIO CESAR UNID. SAÚDE: C.S. CRIMEIA LESTE CONSULTA N°. 262591 <b>DATA: 06/11/2006 - 15:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada, recado c/ a neta: Eline
27	01-11	Maria Rosa Pires Rezende	31/03/1974	3292-5052	Clínico HAS s/ medicação	DR. NICOLAU TADEU BITTAR UNID. SAÚDE: CAIS BAIRRO GOIA CONSULTA N°. 280344 <b>DATA: 03/11/2006 - 06:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada
28	01-11	Solange Amarilla Mendes	21/11/1965	3261-9786 8122-4470	Ginecologista Não marcar para o Dr. David no Cais Vila Nova	Obs: Foi agendada a consulta para dia 06/11, porém a paciente se recusou a ir por ter uma prova no dia. (Tatiane) – Consulta cancelada pela Supervisora Karla.
29	01-11	Claudina Sirino Nunes	19/12/1946	(62)3282-8073	Ginecologista	DR. LUCIANO AUGUSTO UNID. SAÚDE: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR CONSULTA N°. 280974 <b>DATA: 03/11/2006 - 10:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada
30	01-11	Ruth Coelho Fernandes Bento	16/04/1972	8121-9647 3093-3942	Ginecologista Gestante de 4 meses s/ consulta Hipertensa Dr. Argel – CAIS Vila Nova	DR. ARGEL ALVES UNID. SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA N°. 275693 <b>DATA: 06/11/2006 - 12:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada
31	01-11	Adriano Pereira Silva	08/05/1987	9661-5131	Clínico Dr. José Márcio – Ciams Setor Pedro Ludovico	DR. JOSE MARCIO SOCRATES UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA N°. 281093 <b>DATA: 03/11/2006 - 06:30</b> (Tatiane) Obs: TELEFONE DESLIGADO

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

Goiânia, 01 a 31 de Outubro de 2006.

32	01-11	Marcimino Vicente de Souza	08/02/1958	(62)3298-1198	Clinico Cardiopata (valvulopatia), com dor torácica, em acompanhamento.	DR. FRANCISCO BATISTA UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº. 281582 <b>DATA: 03/11/2006 - 14:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada
33	01-11	Michelle de Jesus Menezes	26/07/1986	3285-1878 3259-5416 8434-4631	Ginecologista Suspeita de gravidez / 3 abortos espontâneos	DRA. FLORISBELA DIAS UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº. 280759 <b>DATA: 03/11/2006 - 06:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada.
34	01-11	Maria José de Assis Lobo	23/11/1938	3095-6302	Clinico – Dr. Hélios de Oliveira CA de mama, diabetes, hipertensão e colesterol alto.	DR. HELIOS DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº. 274071 <b>DATA: 06/11/2006 - 06:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada. Recado c/ a amiga: Dorvalina
35	01-11	Euza Machado de Paiva	07/07/1933	3287-3826	Clinico – Dr. Arnaldo – C.S. Vila União – Idosa, sofreu uma queda há + ou – 10 dias. Suspeita de # de osso intercostal + entrega de resultados.	DR. ARNOLDO RIBEIRO UNID. SAÚDE: C.S. VILA UNIAO. CONSULTA Nº. 274803 DATA: 06/11/2006 - 14:30 (Tatiane) Obs: Avisada. Recado c/ o sobrinho: Idelci
36	01-11	Maria Aparecida dos Santos Vitorino	27/12/1983	(62)3242-7263	Ginecologista Bartolinite Vaga solicitada pela enfermeira do C.S. Pq. Anhanguera - Conceição.	DR. ELVANDO UNID. SAÚDE: CAIS BAIRRO GOIÁ CONSULTA Nº. 280447 <b>DATA: 03/11/2006 - 06:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada.
37	01-11	Marcos Aurélio da Cruz	18/05/1976	3534-2318	Clinico Cólica Nefrética	DR. ALCIONI TEIXEIRA UNID. SAÚDE: C.S. VILA SANTA HELENA. CONSULTA Nº. 279167 <b>DATA: 03/11/2006 - 14:00</b> (Tatiane) Obs: Avisada.
38	01-11	Doralice Barros Machado	07/05/1925	3293-3709 Gilva - filha	Clinico Paciente tem um tumor já diagnosticado na coluna, a mesma precisa da consulta pois o remédio acabou há 1 semana.	DR. ALCIONI TEIXEIRA UNID. SAÚDE: C.S. VILA SANTA HELENA. CONSULTA Nº. 279149 <b>DATA: 03/11/2006 - 14:00</b> (Tatiane) Obs: Avisada. Recado c/ a filha: Gilva
39	01-11	Eleni Pereira Vieira	17/06/1962	3273-7489	Ginecologista Dr. Leandro – C.S. Agua Branca Gestante de 9 meses c/ dores no baixo ventre	DR. LEANDRO UNID. SAÚDE: C.S. ÁGUA BRANCA. CONSULTA Nº: 265728 <b>DATA: 07/11/2006 – 10:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada. Recado c/ Maria

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

Goiânia, 01 a 31 de Outubro de 2006.

40	01-11	Maria Aparecida Batista Moreira	26/02/1959	3575-5542	Clinico Cefaléia, labirintopatia.	DRA. VIOLETA MARCEL GHANNAM UNID. SAÚDE: C.S. VILA BOA. CONSULTA Nº. 267054 <b>DATA: 06/11/2006 - 09:00</b> (Tatiane) Obs: Avisada.
41	01-11	Theodomira Rosa de Jesus	04/10/1918	3579-1124	Clinico Idosa, DM + HAS c/ queixa de mal estar.	DR. LOUESTER MAGALHAES UNID. SAÚDE: C.S. PARQUE ANHANGUERA. CONSULTA Nº. 279907 <b>DATA: 03/11/2006 - 14:30</b> (Tatiane) Obs: Avisada. Recado c/ vizinha: Leila



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

## **Anexo 6** Programação de Treinamento de Agentes de Atendimento



**TELE-CONSULTA**  
**PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO DOS TELEOPERADORES SELECIONADOS**

**Local: IDTECH**

<b>Data</b>	<b>13h00min</b>	<b>Conteúdo e Horário/Responsáveis</b>	<b>18h00min</b>
10-11-06	- Abertura		- Noções de emergênica
	- Sistema Único de Saúde-SUS/ Humanização		- Excelência no Atendimento ao Cliente
	Saúde da Mulher - Teatro		- Normatização do serviço
	- Saúde da Criança – Caso clínico		- Treinamento Prático/Operação do Sistema Tele-Consulta
	- Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST – Dinâmica		
	- Hipertensão / Diabetes – Caso clínico		- Encerramento
- Saúde Mental - Dinâmica			

**PALESTRANTES:** Técnicos do IDTECH / Teleconsulta

- Enfermeira Dra. Karla Cristina Alves Oliveira
- Enfermeira: Dra. Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
- Médico Dra. Amanda Elisa Goulart de S. Britto
- Assessor de Tecnologia da Informação: Vítor Santanna Neto

