



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO/2007

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

161 pgs.
01 Folder A4 (Fronte/verso)
03 Records de
jornal sendo
± 06 / A4

GOIÂNIA / GO
JULHO/2007

Registrado



Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º11 – Julho/2007

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	05
1.1. Espaço Físico.....	05
1.2. Recursos Materiais.....	06
1.3. Recursos Tecnológicos.....	06
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	06
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	07
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	08
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	08
1.3.2.3. Outras Informações.....	08
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	09
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	09
2.1. Horário de Funcionamento.....	09
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	09
2.3. Universo de Ação/Abrangência.....	11
3. RECURSOS HUMANOS.....	12
3.1. Pessoal Envolvido.....	12
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	12
4.1. Dados Estatísticos.....	12
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).....	12
4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	13
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia.....	14

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

4.1.4. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta.....	15
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas no Período – Agosto/2006 à Julho/2007 pelo Teleconsulta.....	16
4.1.6. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, Segundo sua Natureza/Situação.....	16
4.1.7. Demonstrativo Gráfico da Evolução do Número de Ligações Atendidas no Teleconsulta de Agosto/06 a Julho/07.....	17
4.1.8. Demonstrativo Gráfico da do Número de Ligações Feitas para o Teleconsulta de Agosto/06 a Julho/07 por Natureza.....	17
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À Julho/07.....	18
5.1. Pontos Positivos.....	26
5.2. Pontos Negativos.....	41
ANEXOS.....	43



RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO/07

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 tem contribuído para o resgate da cidadania de quem depende da assistência à saúde prestada pela rede pública. São mais de 500 mil usuários nesses onze meses de funcionamento que não precisaram enfrentar as madrugadas nas portas das Unidades de Saúde porque reservaram vagas para atendimentos eletivos de Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria, gratuitamente, por meio de telefone fixo convencional ou orelhão, com conforto e dignidade.

O sistema faz a triagem dos usuários utilizando critérios como à idade, o sexo e os sintomas que irão determinar a prioridade de atendimento / agendamento da consulta, sendo que a prioridade 1 (atendimento ate 24horas), prioridade 2 (atendimento ate 48 horas) e prioridade 3 (atendimento no máximo 7 dias), de forma a garantir o cumprimento dos Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente. A gestante tem a preferência garantida por lei.

O Teleconsulta tem aprimorado a organização dos seus serviços, buscando através da excelência do atendimento, auxiliar no encaminhamento do usuário, a fim de garantir que a sua consulta seja realizada no tempo certo, com o profissional adequado e na Unidade mais próxima de sua casa.

Os profissionais que ali atuam, em todos os níveis, Médicos, Enfermeiros, Agentes de Atendimento, Supervisores Operacionais e Técnicos, Analistas de Sistemas tem buscado alternativas que visam o aperfeiçoamento das atividades realizadas e buscado alternativas que visam reduzir em tempo real as dificuldades encontradas, como também aprimorado o

conhecimento e a qualificação do trabalho realizado para que esse novo modelo de gestão seja um verdadeiro instrumento de humanização do atendimento ao usuário.

Importante ferramenta de gestão, o Teleconsulta assegura um controle rigoroso da produção das 39 (trinta e nove) Unidades de Saúde interligadas com a emissão de diversos relatórios gerenciais mensais, envio de ofícios com encaminhamentos de intercorrências diárias verificadas nas unidades ao gestor municipal, além do planejamento dos serviços de acordo com a demanda identificada.

As agendas de todos os médicos da rede são preenchidas digitalmente e atualizadas em tempo real, permitindo o melhor aproveitamento das consultas. Elas podem, por exemplo, ser desmarcadas e relançadas no sistema quanto o paciente comunica em tempo hábil, que não poderá comparecer. Antes, com o preenchimento manual, o reaproveitamento da vaga era impraticável.

O sistema informatizado tem possibilitado ainda, a redução dos atendimentos de emergência por usuários com problemas ambulatoriais.

O Teleconsulta em um ano de funcionamento realizou o agendamento de 543.598 (quinhentos e quarenta e três mil quinhentos e noventa e oito) consultas e no mês de julho 51.028 (cinquenta e um mil e vinte e oito) consultas, retirando das filas igual número de usuários do sistema. Desta forma, realiza a cobertura de atendimento de 65% da população goianiense, estendendo excepcionalmente suas atividades às 15 (quinze) equipes de PSF destituídas de profissionais médicos, e que estão inseridas no sistema, para que o usuário possa ter garantido o atendimento médico / tratamento de sua saúde.

Mas, não é só a amplitude do atendimento que o serviço tem a comemorar ao final de seu primeiro ano, mas como também como experiência bem sucedida. Pesquisas de opiniões realizadas pelo Instituto Fortiori mostra que o Teleconsulta está conseguindo oferecer qualidade ao cidadão de Goiânia que depende da assistência prestada pela rede municipal de saúde e vem merecendo aprovação dos usuários do Sistema Único de Saúde-SUS.

O Teleconsulta efetivamente está transformando o Sistema Municipal de Saúde em um modelo de respeito à cidadania e à dignidade humana. Dentro desse pressuposto, o presente relatório tem como objetivo precípuo realizar uma análise sucinta das atividades realizadas no mês de Julho, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também o apontamento dos pontos positivos, pontos negativos e sugestões que se fizerem necessárias, pautadas na política de consultas eletivas do Sistema Único de Saúde – SUS – Atenção Básica de Saúde, para a 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 M², localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste - Cep n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-

científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

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

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

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

A plataforma de comunicação instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é uma plataforma de comutação digital, desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*) que possibilita recursos avançados em comunicação de voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comunicação, com base em processadores de 64 *bits* de última geração e permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais o que, possibilita efetuar o gerenciamento e operação da Central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via *intranet* e/ou *internet*, sendo possível monitorar todas as atividades da Central a distância.

A plataforma de comunicação digital instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta tem como funcionalidades 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 SICAA – 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 Agentes de Atendimento 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 à 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 freqüentes e a identificação de quantidade de freqüência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

Turno	Horário
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA. Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

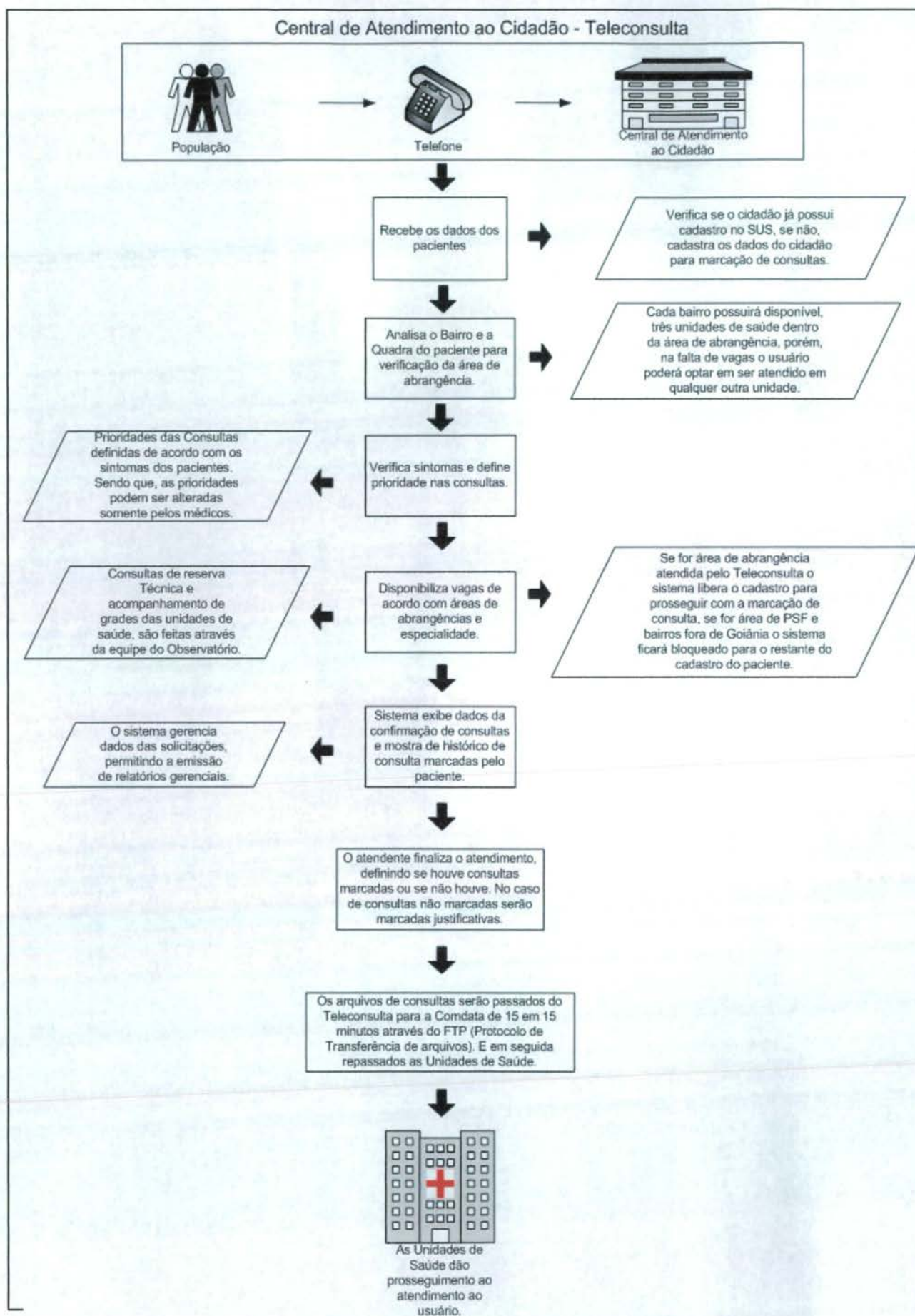
O Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizado e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



IDTECH

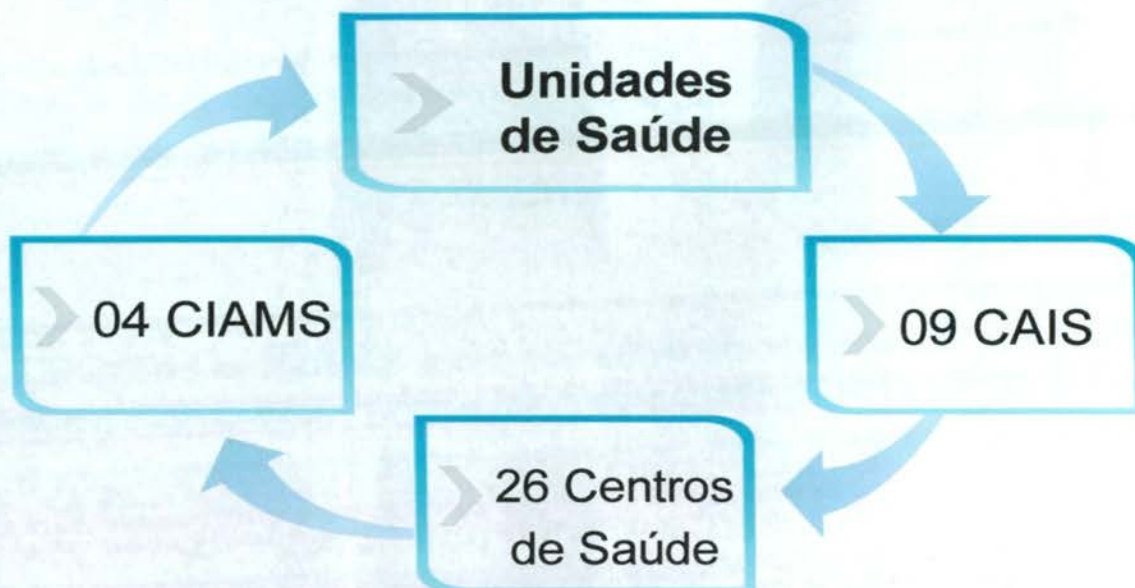
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO





2.3. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Julho/2007 um total de 39 (trinta e nove) Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.



RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM JULHO / 2007.

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

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Julho/2007 e foram diretamente envolvidos o pessoal técnico e operacional descrito à seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1.	Gestor Executivo	01
2.	Gestor Técnico	01
3.	Supervisor Técnico	01
4.	Supervisor Operacional	02
5.	Médicos	07
6.	Enfermeiros	07
7.	Agentes de Atendimento	78
8.	Analista de Sistema	02
9.	Programador	01
10.	Técnico em Redes	01
11.	Assistente e Agentes de Atendimento do Observatório	05
12.	Suporte Técnico	01
13.	Gestor Administrativo	01
14.	Encarregados Administrativo	06
15.	Auxiliar de Serviços Gerais	03
16.	Vigilantes	04
17.	Jornalista/Assessor de Imprensa	01
TOTAL		122

4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

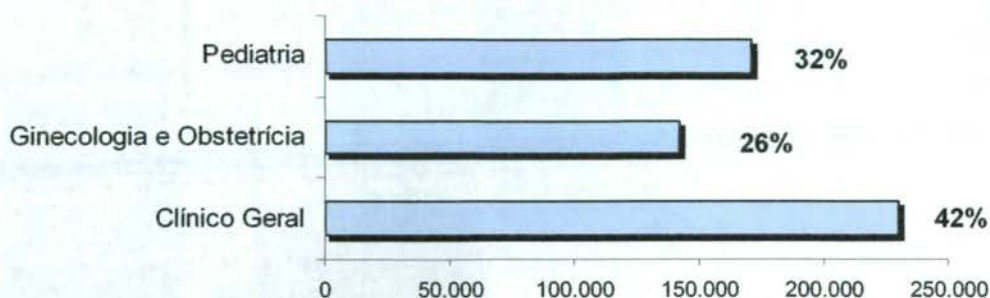
4.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão objetiva 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 Julho/ 2007.

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).

JULHO / 2007			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clinico Geral	12.544	9.832	22.376
Ginecologia	6.354	6.958	13.312
Pediatria	8.165	7.175	15.340
Total	27.063	23.965	51.028

Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultar Agendadas por Especialidade



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

UNIDADE DE SAÚDE	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA
CAIS Bairro Goiás	2.194	1.084	1.030
CAIS Campinas	200	144	542
CAIS Cândida De Moraes	823	593	1.391
CAIS Chácara Do Governador	1.845	369	654
CAIS Finsocial	54	169	200
CAIS Jardim Curitiba	0	0	65
CAIS Jardim Novo Mundo	1.155	347	749
CAIS Parque Das Amendoeiras	759	368	132
CAIS Vila Nova	1.062	449	582
Centro de Saúde Aruanã III	268	183	55
Centro de Saúde Água Branca	446	266	350
Centro de Saúde Conjunto Riviera	263	368	174
Centro de Saúde Criméia Leste	723	319	315
Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	441	267	340
Centro de Saúde Fama	208	272	226
Centro de Saúde Itatiaia	507	0	217
Centro de Saúde Jd. Balneário Meia Ponte	46	181	294
Centro de Saúde Maria Dilce	787	111	231
Centro de Saúde Marinho Lemos	532	280	206
Centro de Saúde Norte Ferroviário	278	255	306
Centro de Saúde Parque Amazônia	576	234	413
Centro de Saúde Parque Anhanguera	290	362	0

Centro de Saúde Pq. Industrial João Braz	44	233	292
Centro de Saúde São Francisco	152	420	328
Centro de Saúde Setor Perim	238	232	330
Centro de Saúde Setor Rodoviário	59	147	303
Centro de Saúde Vila Boa	287	324	347
Centro de Saúde Vila Canaã	833	54	131
Centro de Saúde Vila Clemente	536	442	330
Centro de Saúde Vila Mauá	551	482	271
Centro de Saúde Vila Moraes	748	139	462
Centro de Saúde Vila Redenção	333	442	339
Centro de Saúde Vila Regina	137	225	160
Centro de Saúde Vila Santa Helena	385	412	330
Centro de Saúde Vila União	164	308	425
CIAMS Jardim América	902	528	545
CIAMS Novo Horizonte	847	869	608
CIAMS Setor Pedro Ludovico	664	647	651
CIAMS Urias Magalhães	2.039	787	1.016
TOTAL	22.376	13.312	15.340

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

DATA	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	TOTAL
01/07/07	438	275	265	978
02/07/07	1.233	686	859	2.778
03/07/07	1.117	657	757	2.531
04/07/07	894	544	635	2.073
05/07/07	720	397	596	1.713
06/07/07	407	265	375	1.047
07/07/07	248	141	145	534
08/07/07	476	304	258	1.038
09/07/07	1.150	686	835	2.671
10/07/07	1.019	602	624	2.245
11/07/07	856	505	656	2.017
12/07/07	725	372	488	1.585
13/07/07	442	251	332	1.025
14/07/07	232	134	133	499



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

15/07/07	418	252	279	949
16/07/07	1.124	656	708	2.488
17/07/07	1.017	540	608	2.165
18/07/07	792	451	548	1.791
19/07/07	676	343	388	1.407
20/07/07	367	261	366	994
21/07/07	199	149	110	458
22/07/07	378	290	233	901
23/07/07	1.131	670	745	2.546
24/07/07	995	611	667	2.273
25/07/07	882	552	654	2.088
26/07/07	734	417	516	1.667
27/07/07	544	309	408	1.261
28/07/07	243	161	152	556
29/07/07	401	301	258	960
30/07/07	1.322	793	899	3.014
31/07/07	1.196	737	843	2.776
Total	22.376	13.312	15.340	51.028

4.1.4. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	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
	Dezembro	15.725	9.652	11.665	37.042
2007	Janeiro	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fevereiro	17.946	10.633	14.211	42.790
	Março	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abril	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Junho	20.712	13.359	13.726	47.797
	Julho	22.376	13.312	15.340	51.028
Total	-	229.956	142.278	171.364	543.598

4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas no Período – Agosto/2006 à Julho/2007 pelo Teleconsulta



4.1.6. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, Segundo sua Natureza/Situação

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maió	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
Total	-	2.110.203	537.780	61.028

* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

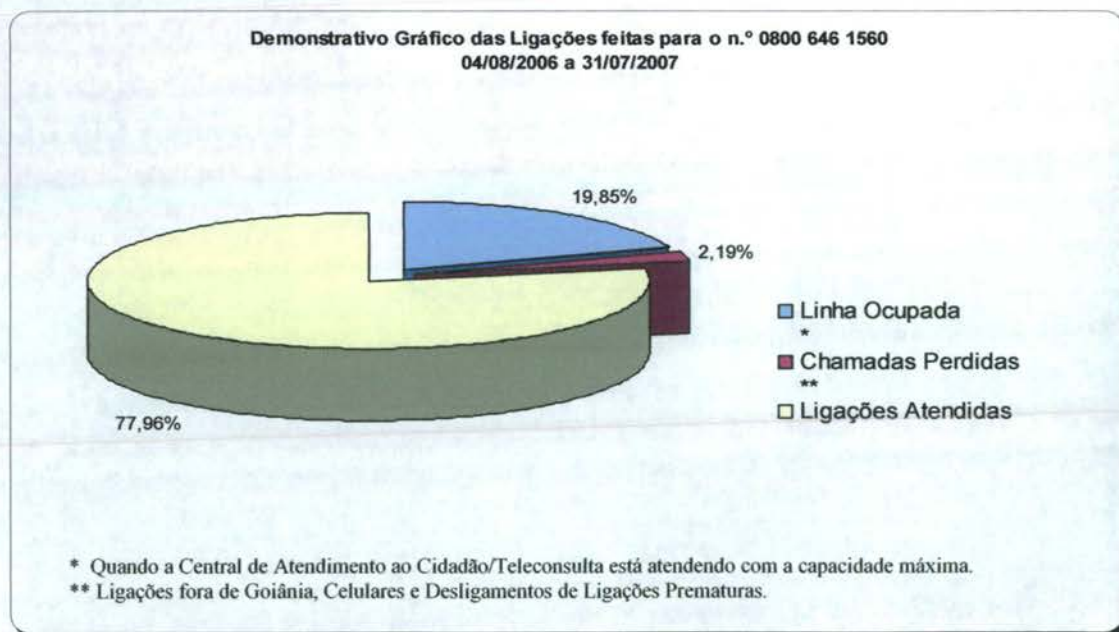


IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

4.1.7. Demonstrativo Gráfico da Evolução do Número de Ligações Atendidas no Teleconsulta de Agosto/06 a Julho/07.



4.1.8. Demonstrativo Gráfico da do Número de Ligações Feitas para o Teleconsulta de Agosto/06 a Julho/07 por Natureza.



5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JULHO/07

- O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano providenciou a realização de pesquisa para avaliação do grau de satisfação do usuário com o serviço prestado pelo Teleconsulta. A primeira etapa da pesquisa quantitativa foi efetuada nos dias 02 e 03 de Julho por abordagem randômica, através de entrevistas pessoais com aplicação de questionários, sob a responsabilidade técnica da Fortiori – Pesquisa, Diagnóstico e Marketing.

Plano Amostral:

Universo: Usuários do Sistema de Saúde Municipal que tenham utilizado o Teleconsulta;

Tipo de Amostra: Amostra probabilística simples;

Tamanho da Amostra: 200 entrevistas;

Unidades Pesquisadas: CAIS Bairro Goiá, CAIS Novo Mundo, CAIS Vila Nova, CAIS Campinas, CIAMS Jardim América, CIAMS Novo Horizonte, C. Saúde Vila Santa Helena, C. Saúde Criméia Leste, C. Saúde Vila União.

Avaliação da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta

Foi observado que 39,6% dos usuários entrevistados referiram que procuraram o serviço prestado pelo Teleconsulta mais de três vezes.

Na opinião de 84,2% dos usuários entrevistados, o Teleconsulta é considerado o melhor sistema para marcação de consultas

Dentre os entrevistados 65,3% referiram que falaram com facilidade através do 0800-6461560

Na amostra houve unanimidade no item “com educação” em 98% dos usuários entrevistados.

80,2% dos usuários entrevistados referiram que ficou mais fácil agendar suas consultas após a implantação do Teleconsulta.

- No dia 04 de Julho do corrente ano às 12h00min foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica à TV Fonte da Vida, a respeito do funcionamento do Teleconsulta e de sua participação no XVIII Congresso das Secretarias Municipais de Saúde do Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde em Joinville como experiência bem sucedida.
- No dia 20 de Julho foi realizada reunião na sede do IDTECH contando com a participação da Coordenação Técnica / Assessoria de Tecnologia da Informação, Gerente de Pessoal e Sr. Ercílio Salvador da Cybervox para tratar de assuntos pertinentes ao sistema de telefonia do Teleconsulta, visando melhorias e implementações do serviço. Na oportunidade foram tratados os seguintes pontos:

1 - Avaliação do relatório de pendências do sistema Receptivo:

a) Módulo de Gravação de Ligações:

- Sugestão para implementação de gravação com um tempo de duração estipulado com revezamento entre todos os Agentes de Atendimento durante os turnos;
- Necessidade de um funcionário para realizar o monitoramento dos Agentes (Agente de Atendimento – Controle de Qualidade), o qual terá permissões específicas no sistema;
- Identificar as pessoas que poderão ter acesso ao sistema e às gravações;

b) Módulo de Monitoramento do Supervisor:

- Definir em qual máquina e o local a ser instalado;
- Opções que deverão ser disponibilizadas aos supervisores de turnos:
 - Ouvir as ligações que estão em atendimento, sem que o usuário e o Agente de Atendimento percebam;
 - Intervir na ligação de forma que somente o Agente de Atendimento perceba;
 - Intervir na ligação de forma que o usuário e o Agente de Atendimento percebam;
 - Alterar o sistema de supervisão, de modo que esteja disponível aos supervisores para monitorarem em tempo real a pausa dos Agentes de Atendimento (para avaliação se o tempo de pausa esta sendo seguido conforme normatização);
- Opções que deverão ser disponibilizadas para o Agente de Atendimento – Controle de Qualidade;
- Disponibilizar a opção de ouvir ligações gravadas, e ouvir em tempo real as ligações através de uma ligação pelo 0800, através de senha disponibilizada para os mesmos;
- Implementação de relatórios por turno.

2 - Prioridades:

a) Módulo de monitoramento para os supervisores atualizado;

b) Gravações das ligações funcionando;

3 - Decisões tomadas:

a) O módulo de monitoramento do supervisor será atualizado na máquina do supervisor;

- No mês de Julho foram realizadas reuniões dos Supervisores Operacionais e Supervisora Técnica com os Supervisores Operacionais e Agentes de Atendimento para tratar de assuntos pertinentes ao serviço prestado pelo Teleconsulta, com como objetivo principal de buscar melhor desempenho e alcance da qualidade almejada;
- A Secretaria Municipal de Saúde através da Coordenação do Programa Saúde da Família tem comunicado através de e-mails o déficit dos profissionais médicos existentes, como tem também solicitado a inclusão e exclusão das equipes no

sistema Call Méd. Tal medida não estava prevista no plano de trabalho e tem ocasionado transtornos aos usuários, principalmente quando os profissionais médicos deixam de fazer parte das equipes de saúde da família, não são substituídos e o Teleconsulta não é notificado. Tem também interferido no quantitativo de vagas para agendamentos de consultas que seriam disponibilizadas à população alvo do projeto, visto que as vagas ainda que reduzidas são divididas com os usuários do PSF que hoje representa 35% (trinta e cinco por cento) da população do Município de Goiânia;

- Nos dias 27 e 28 de Julho este Instituto efetuou a postagem de convites (exemplar em **Anexo 1**) para Autoridades, Funcionários da Secretaria Municipal de Saúde, usuários que compõem os Conselhos Locais de Saúde e lideranças comunitárias, para participarem da solenidade em comemoração ao primeiro ano de funcionamento do Teleconsulta, prevista para o dia 03 de Agosto do corrente ano, no auditório da Caixa Econômica Federal;
- No dia 27 de Julho lideranças comunitárias, presidentes de bairros, Presidentes dos Conselhos Locais de Saúde, foram convidados por este Instituto via telefone, para participarem da solenidade em comemoração ao primeiro ano de funcionamento do Teleconsulta;
- O Jornal O Popular divulgou no dia 30 de Julho na coluna Opinião / Arremate uma nota sobre a marca de 500 mil consultas agendadas no primeiro ano de funcionamento do Teleconsulta, conforme **Anexo 2**;
- No dia 31 de Julho foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica à Rádio Brasil Central, ao vivo, a respeito do balanço de um ano de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta;
- Às 14h30min do dia 31 de Julho foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica ao Jornal Hoje, a respeito do aniversário do Teleconsulta.
- No dia 01 de Agosto o Jornal Hoje publicou uma matéria referindo que a Central de Atendimento tira usuário da fila e desafoga postos com 50 mil atendimentos por mês, conforme **Anexo 2**;
- Para comemorar o aniversário de um ano do serviço – prestado pela Prefeitura de Goiânia em parceria com o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) – os coordenadores e os supervisores prepararam uma extensa programação que se iniciou na terça-feira, dia 31 de julho, e continuou até sábado, dia 4 de agosto, data de comemoração da inauguração da central;
- No dia 31 de Julho foi realizado o sorteio de posições de atendimento (PA's) – efetuado a cada dois meses para o rodízio de lugares dos agentes, o qual foi acompanhado de distribuição de bombons, sorteio de brindes e dinâmicas na hora dos exercícios de relaxamento;
- No dia 01 de Agosto o ambiente da Central de Atendimento foi decorado com balões e a equipe trabalhou a caráter. Na entrada, recebeu dos Supervisores chapeuzinhos e línguas-de-sogra. Um correio-elegante nos intervalos obrigatórios para relaxamento estimulou a interação entre o grupo;



Central de Atendimento ao Cidadão/Teleconsulta

- No dia 02 de Agosto foram apresentados na Sede do IDTECH em entrevista coletiva com a imprensa (televisada e escrita) os resultados da segunda etapa da pesquisa juntamente com um balanço do atendimento prestado nos primeiros doze meses de atuação do serviço, pelo Secretário Municipal de Saúde, Dr. Paulo Rassi. Na oportunidade foi entregue a todos os que ali compareceram uma pasta contendo o release que retrata o funcionamento do Teleconsulta / folder / cartilha do usuário e um CD com a apresentação da pesquisa e o balanço do atendimento efetuado durante o ano;
- Segue abaixo uma apresentação sucinta da segunda etapa da pesquisa. O exemplar da pesquisa completa encontra-se descrita no **Anexo 15**;
- Diagnóstico de Satisfação, com pesquisa quantitativa.

Amostra: 500 entrevistas.

Coleta de Dados: 16, 17 e 18 de julho de 2007.

Margem de Erro: 4,3%

Local de Abordagem: CAIS, CIAMS e CENTROS DE SAÚDE da Prefeitura de Goiânia, cobertos pelo serviço de Teleconsulta, distribuídos pelas diversas regiões da cidade.

Observações Preliminares

- A presente pesquisa foi feita com exclusividade para o IDTECH, que implantou e gerencia o serviço de marcação de consultas por telefone – Teleconsulta - da Prefeitura de Goiânia.
- Foram entrevistados 500 usuários do sistema, que já tinham utilizado os serviços de algum posto de atendimento de saúde da capital (Cais, Ciams, Centros de Saúde) procurando diretamente o atendimento no posto e, posteriormente, através da marcação pelo telefone.
- Depois de um ano de funcionamento, a presente pesquisa mostra que a implantação do Teleconsulta foi uma decisão acertada da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de Goiânia.

- Essa constatação se apresenta incontestável através dos altos índices de satisfação do usuário, detectados pela presente pesquisa.
- A maioria dos usuários pesquisados já utilizaram o Teleconsulta duas ou mais vezes e já haviam procurado atendimento anteriormente, indo diretamente aos postos, e aprovam com ampla margem de diferença a mudança implementada pela Prefeitura de Goiânia.
- Os números mostram não apenas uma aprovação conceitual geral, como também índices expressivos de avaliação positiva em variáveis específicas relacionadas ao atendimento, como se verá a seguir.
- Mais do que isso, no confronto direto entre as duas modalidades de marcação de atendimento, o Teleconsulta ganha com larga diferença.

Avaliação Geral

- **Teleconsulta - Índice de Procura**

a) Quantas vezes você utilizou o serviço de Teleconsulta da Prefeitura de Goiânia?

Uma vez	25,9%
Duas vezes	20,9%
Três vezes	9,5%
Mais de três vezes	41,8%
Não lembra / Não respondeu	2,0%

- **Teleconsulta x Atendimento Direto**

a) Na sua opinião qual o melhor sistema de marcação de consulta: por telefone, através do Teleconsulta; ou como era antes, indo diretamente ao posto de atendimento?

Teleconsulta	85,6%
Atendimento Direto	13,4%
Não respondeu	1,0%

- **Teleconsulta**

a) Há alguns meses, a Prefeitura de Goiânia implantou um novo sistema de marcação de consultas pelo telefone, o Teleconsulta. Na sua opinião, esse é um projeto:

Ótimo	29,4%
Bom	40,8%
Regular	18,9%
Ruim	5,0%
Péssimo	5,5%
Não sabe	0,5%

Índice de Aprovação : 70,2%

Índice de Desaprovação: 10,5%

As Razões da Aprovação

- Os usuários que consideram o Teleconsulta ótimo ou bom (70,2%), apontam como razão principal o fim do tempo de espera.
- São comuns expressões relacionadas ao fato de que, agora, não precisam mais “passar a noite nas filas” ou “chegar de madrugada” ou ainda “dormir nos Cais”.
- A marcação por telefone evita a “dificuldade” e o “constrangimento” representados anteriormente pelas filas.
- De forma menos significativa, surge também a constatação de que, “sem os tumultos das filas”, os atendentes e os médicos atendem melhor e com mais educação.
- Os que não aprovam o novo sistema (10,5%) afirmam terem encontrado dificuldade para falar no Teleconsulta e existe ainda aqueles que preferem “ir direto e resolver na hora a ficar ligando para marcar com antecedência”, mas são minoria.

• Facilidade x Dificuldade

- a) Quando você ligou para o Teleconsulta para marcar seu atendimento você conseguiu falar com facilidade ou você teve dificuldade para falar com a atendente?

Falou com facilidade	66,2%
Teve dificuldade	33,8%
Não respondeu	0,0%

- Embora apresente um percentual majoritariamente positivo, essa é a única variável onde o índice de descontentamento ultrapassa os 30%.
- Através do cruzamento com dados secundários, descobre-se que isso se deve em função da procura ser concentrada em determinados horários, especialmente no período da manhã.
- Uma das alternativas apontadas para melhorar o desempenho nesta variável seria uma campanha de esclarecimento, mostrando que o usuário pode, por exemplo, ligar no final de semana, à tarde e até no início da noite.

• Qualidade do Atendimento

- a) pessoa que falou com você no Teleconsulta fez um atendimento com educação, com falta de educação ou de forma indiferente?

Com educação	97,5%
Com falta de educação	0,0%
De forma indiferente	2,5%
Não respondeu	0,0%

• Local de Atendimento

a) Quando ligou para o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento que precisava na unidade que você queria ou teve que se deslocar até outra unidade de atendimento?

Marcou onde queria	82,6%
Teve que ir para outra unidade que tinha vaga	17,4%
Não lembra / Não respondeu	0,0%

- **Atendimento – Rapidez**

a) Quando ligou para o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento que precisava na:

Primeira vez	41,3%
Segunda vez	21,4%
Terceira vez	10,0%
Mais de três vezes	22,9%
Não lembra / Não respondeu	4,5%

- **Percepção do usuário Pós-Teleconsulta**

a) Na sua opinião, depois da implantação do Teleconsulta, ficou mais fácil ou mais difícil de marcar atendimento nas unidades de saúde da prefeitura de Goiânia, ou continua tudo igual?

Ficou mais fácil	80,6%
Ficou mais difícil	12,9%
Continua tudo igual	5,5%
Não sabe/Não respondeu	1,0%

- **Percepção de Melhora Pós-Teleconsulta**

a) Na sua opinião, depois da implantação do Teleconsulta, o atendimento nas unidades de saúde da prefeitura de Goiânia melhorou, piorou ou continua igual?

Melhorou	72,6%
Piorou	8,0%
Continua igual	17,9%
Não sabe/Não respondeu	1,5%

- No dia 02 de Agosto foi oferecido aos profissionais que atuam na Central de Atendimento ao Cidadão um café da manhã / lanche da tarde em comemoração ao primeiro aniversário de funcionamento do Teleconsulta, em agradecimento à excelência do atendimento / serviço prestado aos usuários do Sistema Único de Goiânia.



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO



- No dia 03 de Agosto às 8h30 foi comemorado antecipadamente o aniversário do Teleconsulta, com solenidade no auditório da Caixa Econômica Federal, Rua 11, sobreloja, Centro. Estiveram presentes o Vice Prefeito Valdivino, o Secretário Municipal de Saúde, Paulo Rassi, a Presidente do Conselho Municipal de Saúde Albertina, o Vereador Anselmo Pereira, que compuseram a mesa diretiva. Na oportunidade, o Secretário Paulo Rassi apresentou um balanço das atividades da Secretaria na atual gestão.
- No dia 03 de Agosto o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria na coluna Cidades / Saúde referindo que o Programa municipal de agendamento de consulta por telefone supera expectativa em primeiro aniversário e obtém 85,6% de aprovação, conforme **Anexo 2**.
- O Jornal Hoje publicou no dia 03 de Agosto uma matéria na coluna Cidades referindo que o Teleconsulta atinge objetivo, conforme **Anexo 2**.
- O Jornal Diário da Manhã publicou nos dias 06 e 07 de Agosto matérias na coluna Cidades referentes ao Teleconsulta como resgate da cidadania e a classificação do atendimento/satisfação dos usuários respectivamente, conforme **Anexo2**.



INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO - IDTECH

Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60-Térreo, Setor Oeste, CEP 74 115-040 - Goiânia-Goiás

Fone/Fax: (0**62) 3212.5000 - contato@idtech.org.br



03/08/2007 – Solenidade do primeiro ano de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão/Teleconsulta

5.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetria;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário.
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há um redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;

- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são uma ferramenta segura para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Está sendo encaminhado ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, sempre que necessário, ofício relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Setor do Observatório, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e o Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado 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;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento - os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas de acordo com o endereço de sua moradia têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo assim que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento;
- A Coordenação do Programa Saúde da Família tem encaminhado solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituídas do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema Call Med, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma atualmente o Teleconsulta realiza a cobertura de 15 (quinze) equipes do Programa Saúde da Família conforme quadro abaixo:

RELAÇÃO DAS UNIDADES DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – PSF CONTEMPLADAS, EXCEPCIONALMENTE, PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM JULHO/2007



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

DISTRITO SANITÁRIO	UNIDADE	EQUIPE
SUDOESTE	UABSF COND. DAS ESMERALDAS	8
OESTE	UABSF VERA CRUZ II	01,02,04,10
	UABSF JARDIM ARITANA	13
NOROESTE	UABSF JARDIM PRIMAVERA	42
	UABSF NOVO PLANALTO	02
	C.S. VILA MUTIRÃO	11
	UABSF FLORESTA	17
	UABSF ESTRELA DALVA	28
	UABSF MORADA DO SOL	23
	UABSF TREMENDÃO	43
SUL	UABSF JD. MARILIZA (LICENÇA MATERNIDADE)	01
	C.S. PQ. ATHENEU (LICENÇA MÉDICA)	05
DÉFICIT	13	
LICENÇA	02	
TOTAL	15	

- O sistema *Call Med* nesse período continuou estável, visto que não foi verificado pela Assessoria de Tecnologia da Informação intercorrência e/ou interrupção no funcionamento, demonstrando assim sua estabilidade e segurança;
- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem trabalhado na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema Call Méd, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados. Desta forma melhorias foram viabilizadas nesse período como se segue:
 - a) Teclas de atalho definidas para agilizar a operação do sistema em algumas situações como: abertura de marcação de consultas e emissão de relatórios;
 - b) Criação de tela para que os Supervisores Operacionais / Técnico possam alterar a senha de acesso ao sistema utilizado pelo Agente de Atendimento;
 - c) Criptogravação em tecnologia de 24 bits das senhas, visando maior segurança aos usuários e administradores do sistema;
 - d) Criação de programa dentro do sistema que permite a inserção de novos bairros e quadras assim com a manutenção dos mesmos. Este programa permite também alterar as áreas de abrangências, principalmente no que se refere a inclusão e / ou exclusão de equipes do Programa Saúde da Família sempre que se fizer necessário;
 - e) Manutenção do programa utilizado pelo Observatório para que possa melhorar o remanejamento de vagas, permitindo inclusive a reinclusão de vagas previamente canceladas;

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento pelos Agentes de Atendimento tem permitido identificar os motivos do atendimento que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado.
- Em comparação ao mês de Junho do corrente ano, observamos que houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos para o mês de Julho de 128.293 (cento e vinte e oito mil duzentos e noventa e três) para 140.513 (cento e quarenta mil quinhentos e treze), como também no número de consultas marcadas com sucesso de 55.742 (cinquenta e cinco mil setecentos e quarenta e dois) para 59.985 (cinquenta e nove mil novecentos e oitenta e cinco).
- Dos 140.513 (cento e quarenta mil quinhentos e treze) atendimentos, 59.985 (cinquenta e nove mil novecentos e oitenta e cinco)– incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 80.528 (oitenta mil quinhentos e vinte e oito) resultaram em outros atendimentos. Estes dados refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função dos déficit's de profissionais de saúde / inserção das equipes de saúde da família, visto que 32.244 (trinta e dois mil duzentos e quarenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 11. 858 (onze mil oitocentos e cinquenta e oito) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde, conforme descritos no quadro abaixo:

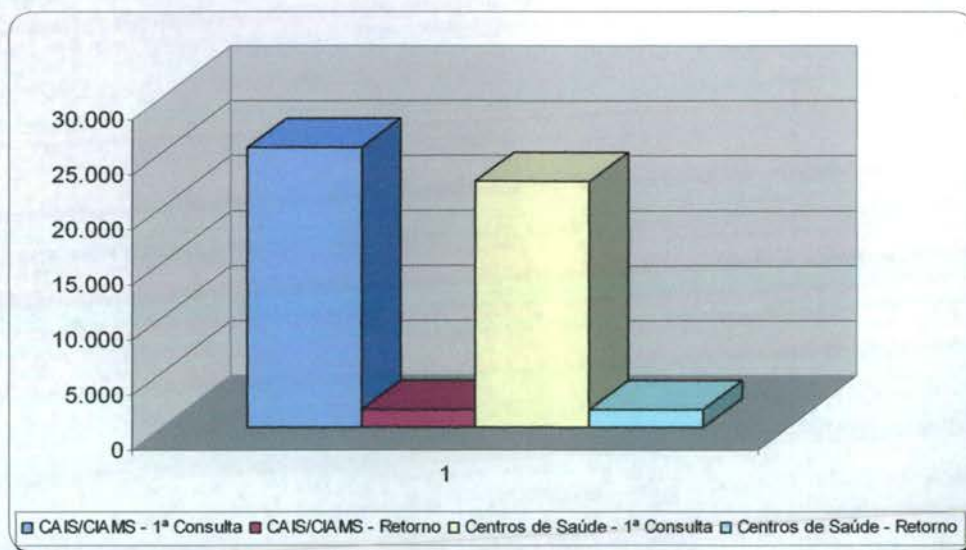
**Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do
Teleconsulta – Julho -2007**

Item	Especificação	Quantidade
1	Trote	193
2	Somente Informação	7.223
3	Consulta Marcada com Sucesso	59.985
4	Consulta Não Marcada	2.635
5	Fora da Área de Abrangência	271
6	Área de PSF	3.071
7	Outras Unidades	28
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	717
9	Não há Vaga	32.244
10	Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	11.858
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	1.674
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	2.229
13	Não há Vaga (RETORNO)	4.405
14	Recusa da Unidade Oferecida	1.233
15	Mau atendimento da Unidade	20
16	Longe da Residência	1.001
17	Não gosta dos Profissionais	14
18	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	826
19	Recusa do Profissional	176
20	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	30

21	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	3
22	Prefere outro Profissional de Saúde	426
23	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	3.862
24	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	155
25	Falta Dados Cadastrais	1.894
26	Cancelamento de Consulta	1.286
27	Outros	1.320
28	Ligação Interrompida pelo Usuário	1.494
29	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	240
Total Geral		128.293

Com o **Relatório de Retorno** é possível identificar o quantitativo de consultas marcadas distribuídas entre primeira consulta e retorno, como se segue:

ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
CLINICO GERAL	11.898	646	12.544	9.269	563	9.832
GINECOLOGIA	5.957	397	6.354	6.491	467	6.958
PEDIATRIA	7.587	578	8.165	6.631	544	7.175
Total	25.621	1.621	27.063	22.391	1.574	23.965



- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em

que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).

Nesse período 44.350 (quarenta e quatro mil trezentos e cinquenta) atendimentos foram qualificados, destes 26.642 (vinte e seis mil seiscentos e quarenta e dois) usuários foram atendidos, porém destes, 17.300 (dezesete mil e trezentos) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações). O **Anexo 3** demonstra lista nominal de todos os usuários que ligaram dez vezes ou mais nesse período e quantitativo de consultas que conseguiram marcar;

- Os relatórios implantados estão sendo acompanhados, visto que os mesmos têm como objetivo gerenciar soluções para os entraves identificados, implementar rotinas, realizar reestruturações e melhorias que irão agilizar o atendimento aos usuários do SUS, como também para garantir a qualificação do serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, como se segue:

- a) **Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas** - Foi implantado um novo relatório pela Assessoria de Tecnologia da Informação com o objetivo de agrupar e totalizar as consultas marcadas com registro de informações referentes às doenças crônicas (hipertensão e / ou diabetes) distribuídas por Unidades de Saúde. No mês em questão pode-se observar que a média geral de agendamento para diabetes foi de 1%, hipertensão 2% e outros 97%, como se segue:

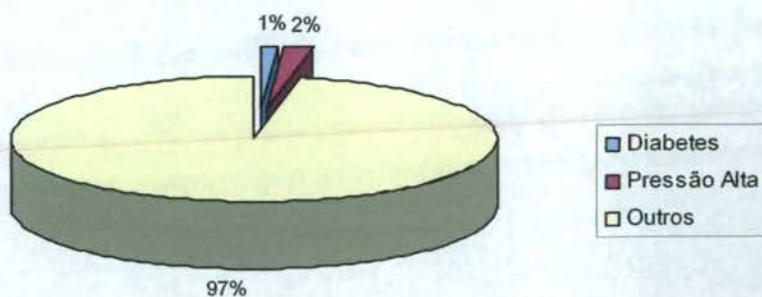
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Outros
CAIS Bairro Goiá	1%	3%	95%
CAIS Campinas	0%	0%	98%
CAIS Cândida de Moraes	1%	1%	97%
CAIS Chácara do Governador	3%	4%	92%
CAIS Finsocial	1%	1%	97%
CAIS Jardim Curitiba	0%	0%	100%
CAIS Jardim Novo Mundo	1%	2%	95%
CAIS Parque das Amendoeiras	3%	4%	91%
CAIS Vila Nova	2%	3%	94%
Centro de Saúde Aruanã III	1%	3%	94%
Centro de Saúde Água Branca	2%	2%	95%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1%	3%	95%
Centro de Saúde Criméia Leste	1%	3%	94%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	2%	3%	94%
Centro de Saúde Fama	1%	1%	97%



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Centro de Saúde Itatiaia	3%	4%	92%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	0%	0%	99%
Centro de Saúde Maria Dilce	1%	6%	92%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1%	3%	94%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	0%	1%	97%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2%	1%	96%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1%	1%	96%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	0%	0%	99%
Centro de Saúde São Francisco	1%	1%	98%
Centro de Saúde Setor Perim	1%	1%	97%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	0%	0%	99%
Centro de Saúde Vila Boa	1%	1%	97%
Centro de Saúde Vila Canaã	3%	5%	90%
Centro de Saúde Vila Clemente	1%	2%	95%
Centro de Saúde Vila Mauá	2%	2%	95%
Centro de Saúde Vila Moraes	2%	4%	93%
Centro de Saúde Vila Redenção	2%	1%	96%
Centro de Saúde Vila Regina	0%	1%	97%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	2%	2%	95%
Centro de Saúde Vila União	0%	0%	98%
CIAMS Jardim América	1%	2%	95%
CIAMS Novo Horizonte	1%	1%	96%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1%	1%	96%
CIAMS Urias Magalhães	2%	3%	94%
Total	1%	2%	97%

Doenças Crônicas e Outros Sintomas



b) Relatório de Ligações x Consultas Marcadas por Agentes de Atendimento / Profissionais

Nesse período foram registradas 124.746 (cento e vinte e quatro mil e setecentos e quarenta e seis) ligações, destas 49.471 (quarenta e nove mil e quatrocentos e setenta e um) resultaram em consultas marcadas, com **39,66 %** de aproveitamento, conforme planilha demonstrativa em **Anexo 4**.

b) Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional

No mês de Julho do corrente ano, observou-se que houve um decréscimo das Unidades de Saúde em utilizarem o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que no mês de Junho 61% (sessenta e um por cento) concretizaram as consultas enquanto que no mês de Julho apenas 53% (cinquenta e três por cento) o fizeram.

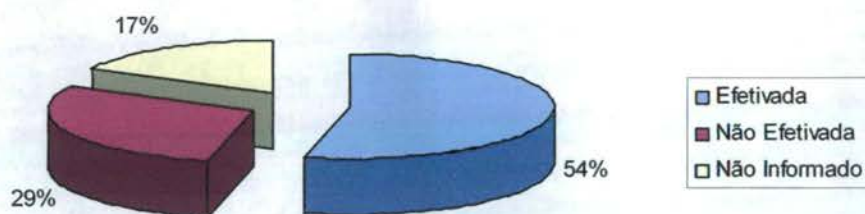
Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Fama (77%), Centro de Saúde Vila Boa (70%) e Centro de Saúde Vila Redenção (68%) foram as que se despontaram na organização de serviço de consultas marcadas pelo Teleconsulta.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 53 % (cinquenta e três por cento) foram efetivadas, 29 % (vinte e nove por cento) não efetivadas e 17.% (dezessete por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde, a seguir descrito:

Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goiá	52%	33%	13%
CAIS Campinas	54%	28%	16%
CAIS Cândida de Moraes	34%	49%	15%
CAIS Chácara do Governador	64%	21%	13%
CAIS Finsocial	40%	28%	31%
CAIS Jardim Curitiba	55%	8%	36%
CAIS Jardim Novo Mundo	54%	37%	8%
CAIS Parque das Amendoeiras	48%	30%	20%
CAIS Vila Nova	56%	22%	20%
Centro de Saúde Aruanã III	51%	34%	14%
Centro de Saúde Água Branca	33%	31%	35%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	69%	15%	14%
Centro de Saúde Criméia Leste	58%	25%	16%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	54%	21%	24%
Centro de Saúde Fama	77%	17%	4%
Centro de Saúde Itatiaia	0%	58%	41%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	64%	25%	9%
Centro de Saúde Maria Dilce	54%	25%	19%
Centro de Saúde Marinho Lemos	35%	49%	14%

Centro de Saúde Norte Ferroviário	33%	43%	23%
Centro de Saúde Parque Amazônia	54%	26%	19%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	60%	16%	22%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	66%	13%	19%
Centro de Saúde São Francisco	59%	23%	16%
Centro de Saúde Setor Perim	46%	30%	22%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	61%	27%	10%
Centro de Saúde Vila Boa	70%	19%	9%
Centro de Saúde Vila Canaã	66%	23%	10%
Centro de Saúde Vila Clemente	41%	34%	24%
Centro de Saúde Vila Mauá	52%	36%	11%
Centro de Saúde Vila Moraes	64%	12%	22%
Centro de Saúde Vila Redenção	68%	25%	5%
Centro de Saúde Vila Regina	50%	21%	28%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	59%	22%	18%
Centro de Saúde Vila União	53%	23%	23%
CIAMS Jardim América	67%	21%	11%
CIAMS Novo Horizonte	60%	23%	16%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	65%	25%	8%
CIAMS Urias Magalhães	55%	29%	15%
Total	54%	29%	17%

Consultas Efetivas



c) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Julho, 61.558 (sessenta e um mil quinhentos e cinquenta e oito) consultas foram disponibilizadas sendo que destas 51.028 (cinquenta e um mil e vinte e oito) foram marcadas e 3.964 (três mil novecentos e sessenta e quatro) foram canceladas e 6.566 (seis mil quinhentos e sessenta e seis) perdidas, conforme a seguir descrito:

UNIDADE DE SAÚDE	CLINICO GERAL				GINECOLOGIA				PEDIATRIA				TOTAL GERAL
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	2.717	2.194	419	104	1.181	1.084	32	65	1.196	1.030	23	143	5.094
CAIS Campinas	217	200	16	1	172	144	27	1	765	542	160	63	1.154
CAIS Cândida de Moraes	884	823	31	30	645	593	25	27	1.686	1.391	59	236	3.215
CAIS Chácara do Governador	2.239	1.845	21	373	407	369	24	14	822	654	93	75	3.468
CAIS Finsocial	56	54	0	2	199	169	10	20	346	200	0	146	601
CAIS Jardim Curitiba	0	0	0	0	0	0	0	0	100	65	0	35	100
CAIS Jardim Novo Mundo	1.333	1.155	97	81	360	347	0	13	875	749	18	108	2.568
CAIS Parque das Amendoeiras	985	759	41	185	404	368	0	36	222	132	4	86	1.611
CAIS Vila Nova	1.216	1.062	0	154	619	449	49	121	759	582	26	151	2.594
Centro de Saúde Aruanã III	328	268	36	24	225	183	0	42	86	55	0	31	639
Centro de Saúde Água Branca	655	446	163	46	294	266	0	28	670	350	204	116	1.619
Centro de Saúde Conjunto Riviera	306	263	28	15	439	368	0	71	253	174	0	79	998
Centro de Saúde Criméia Leste	933	723	47	163	348	319	7	22	361	315	12	34	1.642
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	476	441	0	35	303	267	27	9	637	340	232	65	1.416
Centro de Saúde Fama	214	208	0	6	273	272	0	1	300	226	54	20	787
Centro de Saúde Itatiaia	633	507	26	100	0	0	0	0	550	217	0	333	1.183
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	46	46	0	0	191	181	0	10	322	294	0	28	559
Centro de Saúde Maria Dilce	935	787	0	148	128	111	0	17	333	231	0	102	1.396
Centro de Saúde Marinho Lemos	624	532	3	89	301	280	0	21	245	206	0	39	1.170
Centro de Saúde Norte Ferroviário	334	278	40	16	283	255	0	28	438	306	0	132	1.055
Centro de Saúde Parque Amazônia	589	576	0	13	277	234	41	2	656	413	233	10	1.522
Centro de Saúde Parque Anhanguera	368	290	78	0	376	362	0	14	57	0	57	0	801
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	104	44	60	0	242	233	0	9	319	292	0	27	665

Centro de Saúde São Francisco	152	152	0	0	462	420	0	42	458	328	3	127	1.072
Centro de Saúde Setor Perim	337	238	74	25	251	232	4	15	473	330	41	102	1.061
Centro de Saúde Setor Rodoviário	77	59	14	4	168	147	8	13	393	303	68	22	638
Centro de Saúde Vila Boa	307	287	18	2	339	324	8	7	403	347	38	18	1.049
Centro de Saúde Vila Canaã	923	833	31	59	65	54	5	6	142	131	0	11	1.130
Centro de Saúde Vila Clemente	632	536	3	93	479	442	0	37	659	330	26	303	1.770
Centro de Saúde Vila Mauá	606	551	0	55	538	482	0	56	297	271	0	26	1.441
Centro de Saúde Vila Moraes	859	748	0	111	153	139	0	14	542	462	0	80	1.554
Centro de Saúde Vila Redenção	342	333	0	9	465	442	0	23	374	339	0	35	1.181
Centro de Saúde Vila Regina	141	137	0	4	380	225	141	14	172	160	0	12	693
Centro de Saúde Vila Santa Helena	423	385	15	23	468	412	0	56	438	330	68	40	1.329
Centro de Saúde Vila União	226	164	48	14	398	308	65	25	549	425	68	56	1.173
CIAMS Jardim América	1.007	902	103	2	568	528	21	19	598	545	13	40	2.173
CIAMS Novo Horizonte	960	847	91	22	917	869	35	13	857	608	235	14	2.734
CIAMS Setor Pedro Ludovico	724	664	44	16	822	647	108	67	717	651	0	66	2.263
CIAMS Urias Magalhães	2.275	2.039	32	204	854	787	3	64	1.311	1.016	10	285	4.440
TOTAL GERAL	26.183	22.376	1.579	2.228	14.994	13.312	640	1.042	20.381	15.340	1.745	3.296	61.558

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Perdida

Em comparação ao mês de Junho pode-se observar um acréscimo no número de consultas canceladas de 1.092 (hum mil e noventa e duas) para 3.964 (três mil novecentos e sessenta e quatro) e no quantitativo de consultas perdidas de 362 (trezentos e sessenta e duas) para 6.566 (seis mil quinhentos e sessenta e seis).

A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH procedeu a implementação do relatório de aproveitamento de vagas, visto que o mesmo discriminava os números de consultas (quadro anterior) e que também passa a ser emitido por percentual de aproveitamento por unidade. Nesse mês de Julho pode-se observar que 82,9 % consultas foram marcadas, 10,7 % perdidas e 6,4% canceladas, como se segue:

UNIDADE DE SAÚDE	CLINICO GERAL				GINECOLOGIA				PEDIATRIA			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	100%	80%	15%	3%	100%	91%	2%	5%	100%	86%	1%	11%
CAIS Campinas	100%	92%	7%	0%	100%	83%	15%	0%	100%	70%	20%	8%
CAIS Cândida de Moraes	100%	93%	3%	3%	100%	91%	3%	4%	100%	82%	3%	13%
CAIS Chácara do Governador	100%	82%	0%	16%	100%	90%	5%	3%	100%	79%	11%	9%
CAIS Finsocial	100%	96%	0%	3%	100%	84%	5%	10%	100%	57%	0%	42%
CAIS Jardim Curitiba	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	65%	0%	35%
CAIS Jardim Novo Mundo	100%	86%	7%	6%	100%	96%	0%	3%	100%	85%	2%	12%
CAIS Parque das Amendoeiras	100%	77%	4%	18%	100%	91%	0%	8%	100%	59%	1%	38%
CAIS Vila Nova	100%	87%	0%	12%	100%	72%	7%	19%	100%	76%	3%	19%
Centro de Saúde Aruanã III	100%	81%	10%	7%	100%	81%	0%	18%	100%	63%	0%	36%
Centro de Saúde Água Branca	100%	68%	24%	7%	100%	90%	0%	9%	100%	52%	30%	17%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	100%	85%	9%	4%	100%	83%	0%	16%	100%	68%	0%	31%
Centro de Saúde Criméia Leste	100%	77%	5%	17%	100%	91%	2%	6%	100%	87%	3%	9%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	100%	92%	0%	7%	100%	88%	8%	2%	100%	53%	36%	10%
Centro de Saúde Fama	100%	97%	0%	2%	100%	99%	0%	0%	100%	75%	18%	6%
Centro de Saúde Itatiaia	100%	80%	4%	15%	0%	0%	0%	0%	100%	39%	0%	60%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	100%	100%	0%	0%	100%	94%	0%	5%	100%	91%	0%	8%
Centro de Saúde Maria Dilce	100%	84%	0%	15%	100%	86%	0%	13%	100%	69%	0%	30%
Centro de Saúde Marinho Lemos	100%	85%	0%	14%	100%	93%	0%	6%	100%	84%	0%	15%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	100%	83%	11%	4%	100%	90%	0%	9%	100%	69%	0%	30%
Centro de Saúde Parque Amazônia	100%	97%	0%	2%	100%	84%	14%	0%	100%	62%	35%	1%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	100%	78%	21%	0%	100%	96%	0%	3%	100%	0%	100%	0%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	100%	42%	57%	0%	100%	96%	0%	3%	100%	91%	0%	8%
Centro de Saúde São Francisco	100%	100%	0%	0%	100%	90%	0%	9%	100%	71%	0%	27%
Centro de Saúde Setor Perim	100%	70%	21%	7%	100%	92%	1%	5%	100%	69%	8%	21%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	100%	76%	18%	5%	100%	87%	4%	7%	100%	77%	17%	5%
Centro de Saúde Vila Boa	100%	93%	5%	0%	100%	95%	2%	2%	100%	86%	9%	4%

Centro de Saúde Vila Canaã	100%	90%	3%	6%	100%	83%	7%	9%	100%	92%	0%	7%
Centro de Saúde Vila Clemente	100%	84%	0%	14%	100%	92%	0%	7%	100%	50%	3%	45%
Centro de Saúde Vila Mauá	100%	90%	0%	9%	100%	89%	0%	10%	100%	91%	0%	8%
Centro de Saúde Vila Moraes	100%	87%	0%	12%	100%	90%	0%	9%	100%	85%	0%	14%
Centro de Saúde Vila Redenção	100%	97%	0%	2%	100%	95%	0%	4%	100%	90%	0%	9%
Centro de Saúde Vila Regina	100%	97%	0%	2%	100%	59%	37%	3%	100%	93%	0%	6%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	100%	91%	3%	5%	100%	88%	0%	11%	100%	75%	15%	9%
Centro de Saúde Vila União	100%	72%	21%	6%	100%	77%	16%	6%	100%	77%	12%	10%
CIAMS Jardim América	100%	89%	10%	0%	100%	92%	3%	3%	100%	91%	2%	6%
CIAMS Novo Horizonte	100%	88%	9%	2%	100%	94%	3%	1%	100%	70%	27%	1%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	100%	91%	6%	2%	100%	78%	13%	8%	100%	90%	0%	9%
CIAMS Urias Magalhães	100%	89%	1%	8%	100%	92%	0%	7%	100%	77%	0%	21%
Total Geral	100%	85%	6%	8%	100%	88%	4%	6%	100%	75%	8%	16%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Perdida

d) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No relatório constante no **Anexo 5** pode-se observar que as **Unidades CAIS Jardim Curitiba, Centro de Saúde Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Maria Dilce, Centro de Saúde Vila Redenção, Centro de Saúde Vila Moraes e Centro de Saúde Vila Mauá**, nesse período não solicitaram cancelamento de consultas.

No mês de Julho em comparação ao mês de Junho pode-se observar que houve uma redução no número de Unidades de Saúde que não solicitaram cancelamento de vagas de 16 (dezesesseis) para 06 (seis) Unidades de Saúde.

e) Relatório de Consultas Marcadas por Bairros

Nesse relatório pode-se observar que os mesmos 07 (sete) Bairros que se destacaram em número de consultas marcadas nos meses de Maio e Junho prevalecem no mês de Julho, listados abaixo. Os demais estão listados em planilha constante no **Anexo 6**.

Item	Bairros	Quantidade de Consultas Marcadas
01	Jardim Novo Mundo	3.404
02	Jardim América	2.001
03	Setor Urias Magalhães	1.638
04	Setor Pedro Ludovico	1.594
05	Jardim Nova Esperança	1.543
06	Jardim Balneário Meia Ponte	1.471
07	Parque Amazônia	1.386
08	Setor Leste Vila Nova	1.189

f) **No Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento**

Esse relatório permite identificar o quantitativo de consultas agendadas por Agente de Atendimento em um determinado período. No mês de Julho a Agente Luciana Pereira de Moura se destacou marcando 1.289 (hum mil duzentos e oitenta e nove) consultas, conforme **Anexo 7**.

- O responsável pelo Observatório tem realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, com efeito comparativo à agenda padrão, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a Unidade solicitando justificativa, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências.

O Observatório tem prosseguido com a realização das atividades pertinentes ao setor no que se refere a (ao):

- a) Rotina de 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 Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- b) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- c) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- d) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- e) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 8**), licença médica (**Anexo 9**), faltas (**Anexo 10**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 11**);
- f) O Observatório realizou no mês de Julho do corrente ano o agendamento de 1.628 (hum mil seiscentos e vinte e oito) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.488 (hum mil quatrocentos e oitenta e oito) foram utilizadas como reserva técnica e apenas 140 (cento e quarenta) foram solicitadas pelas Unidades, o que representa **apenas 8,6%** do total disponibilizado para as Unidades. Se comparado ao mês de Junho, pode-se verificar que um decréscimo na utilização dessas vagas pelas Unidades, visto que no mês anterior foram **usadas apenas 13,65%** do total. Segue no **Anexo 12**, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas ao observatório;

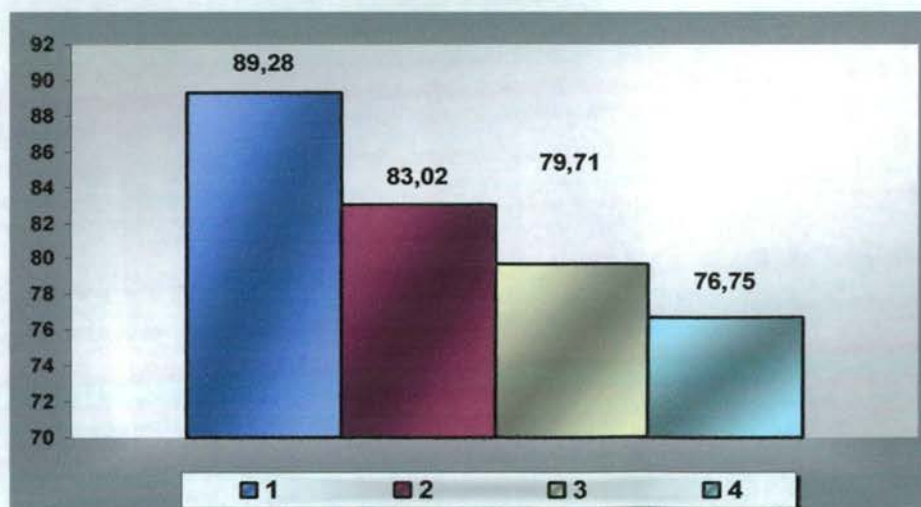


- g) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- h) O quadro abaixo demonstra o número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema *Call Med* para agendamento de consultas e o quantitativo padrão seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

SEMANAS	AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS)	AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS)	PERCENTUAL
02 a 07/07/07	15.814	14.119	89,28%
09 a 14/07/07	15.814	13.129	83,02%
16 a 21/07/07	15.814	12.606	79,71%
23 a 28/07/07	15.814	12.138	76,75%

Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período

Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período				
Legenda:	1 - 02 a 07/07	2 - 09 a 14/07	3 - 16 a 21/07	4 - 23 a 28/07



O **Anexo 13** apresenta relatório do quantitativo de consultas disponibilizadas e o quantitativo gerado pelas Unidades por semana, no mês de Julho/2007;

- i) No dia 25 de Julho o Observatório iniciou uma nova atividade em busca da excelência do atendimento, juntamente com a Assessoria de Tecnologia da Informação. Está sendo efetuado no sistema uma busca diária de usuários que tentaram agendar suas consultas em horários / dias diferentes em número igual ou maior que 09 (nove) nos últimos 10 (dez) dias, a fim de verificar o motivo do não agendamento como também para

providências quanto a marcação da consulta de acordo com a necessidade e disponibilidade. Oito (08) usuários contaram com o atendimento realizado pelo observatório / consulta agendada no período de 25 a 27 de Julho, conforme planilha demonstrativa em **Anexo 14**.

j) O Observatório realizou a atualização de todos os profissionais existentes nas Unidades de Saúde por especialidade e por horário de atendimento, a fim de organizar o número de consulta da Agenda Padrão.

5.2. Pontos Negativos

- **Congestionamento de linhas:**

a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00minutos, apesar de que os usuários têm sido orientados pelos Agentes de Atendimento sobre os melhores horários pra realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico;

- **Eventuais faltas de vagas:**

a) Número insuficiente de profissionais na Rede para atender a demanda das Unidades de Saúde. Foi realizado concurso público, com publicação de resultados classificatórios. Estamos aguardando chamamento dos profissionais aprovados no último concurso Público por parte da Secretaria Municipal de Saúde para devido suprimento dos déficit's existentes;

b) Inclusão de 15 (quinze) equipes do Programa Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados pela Coordenação do referido programa.

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

A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH continua buscando juntamente com a Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde alternativas que visam resolver ou reduzir as pendências para que não haja transtornos tanto para o usuário no momento do seu agendamento de consulta, como também para a organização de serviço do Teleconsulta;

- **Retorno programado:** O retorno programado ainda não tem sido utilizado efetivamente pelas Unidades. O Departamento da Rede Básica está atuando junto as Unidades para que esse procedimento seja utilizado adequadamente;

- **Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:** O Observatório tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas ao Observatório até ao meio dia da quinta-feira, onde serão processadas / conferidas e importadas ao Teleconsulta as sextas-feiras para serem incluídas no sistema para posterior deliberação de vagas aos usuários;

Observa-se que ainda persiste o envio de grades pelas Unidades na sexta-feira, mediante cobrança do Observatório, o que tem gerado contratempo na conferência e importação das agendas;

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

- **Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:** As Unidades ainda não estão confirmando em sua totalidade as consultas efetivadas / não efetivadas.

Goiânia-GO, 08 de Agosto de 2007.

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

ANEXOS

- Anexo 1** Convite de comemoração do primeiro aniversário de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.
- Anexo 2** Recortes de Jornais referentes a comemoração do primeiro ano de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta
- Anexo 3** Relatório da Análise dos Atendimentos que não resultaram em marcação de consultas
- Anexo 4** Relatório de Ligações X Consultas Marcadas Por Agentes de Atendimento
- Anexo 5** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 6** Relatório de Consultas agendadas por Bairro e por Especialidade.
- Anexo 7** Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento
- Anexo 8** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto às Férias Comunicadas.
- Anexo 9** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 10** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.
- Anexo 11** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a transferências e afastamentos.
- Anexo 12** Amostra das vagas utilizadas pela reserva técnica e quadro quantitativo das vagas utilizadas pelo Observatório e Unidades.
- Anexo 13** Relatório de acompanhamento do número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade

**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 14 Tabela de controle de usuários que entram em contato com o Teleconsulta em número de vezes igual ou maior que 09 e não conseguem agendamento.

Anexo 15 Exemplar da Pesquisa de Opinião – Avaliação Teleconsulta – 2ª Etapa (16 a 18 de Julho de 2007.)



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 1 Convite de comemoração do primeiro aniversário de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Prefeitura
Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

TELECONSULTA
0800 646 1560

*O Prefeito Iris Rezende Machado
e o Secretário Municipal de Saúde,
Paulo Rassi, têm a honra de convidar
Vossa Senhoria e família para a solenidade
de comemoração do primeiro ano
de funcionamento da Central
de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta.*

Data: 03/08/2007
Horário: 08:30h
Local: Auditório da
Caixa Econômica Federal, Rua 11
nº 250, Sobreloja - Setor Central



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 2 Recortes de Jornais referentes a comemoração do primeiro ano de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta

TELECONSULTA – O prefeito Iris Rezende anuncia na sexta-feira a marca de 500 mil consultas agendadas por telefone no primeiro ano de existência do programa.

SAÚDE **||** CRIADA HÁ UM ANO PELA PREFEITURA, CENTRAL DE ATENDIMENTO TIRA USUÁRIO DA FILA E DESAFOGA POSTOS

TELECONSULTA ATENDE 50 MIL POR MÊS

Há um ano que a sergente-geral Maria da Luz Alves Fernandes, 28, não sabe o que é ficar na fila do Cais Novo Mundo para marcar uma consulta para a filha Naira Vitória, 2, que sofre com problemas respiratórios. A Central de Atendimento ao Cidadão ou Teleconsulta, serviço criado pela Prefeitura de Goiânia para acabar com as filas nos Cais, Ciams e centros de saúde da rede municipal de saúde da capital, faz seu primeiro aniversário no domingo, 4, e desentão 540 mil atendimentos deixaram de ser marcados no balcão dos postos de saúde, trazendo uma série de vantagens para o goianiense.

Os benefícios mais imediatos, a própria Maria da Luz conta: "Antes, eu acordava às 5 horas da manhã para vir aqui, entrar na fila e ficar horas para conseguir uma senha para marcar a consulta. Agora, eu liço de casa mesmo e tenho o dia todo para fazer isso. O atendimento é rápido e a consulta é marcada em até sete dias". A filha da servente vive com problemas respiratórios, como gripes e pneumonia, e a mãe a leva frequentemente ao Cais. "Para quem depende do serviço do Cais, o Teleconsulta é uma 'mão na roda'. Só de não ter que ficar na fila, já é uma benção. Sem contar o tempo que a gente ganha para fazer outras coisas e a paciência que não se esgota na fila", comenta.

Em média, nos últimos meses, são quase 50 mil consultas marcadas por mês para pediatria, clínico-geral, ginecologia e obstetrícia. O mês de julho - quando, historicamente, a média de atendimento era muito inferior ao resto do ano -, pela primeira vez, superou a média de junho. "Os serviços agendados pelo Teleconsulta são os da porta de entrada do usuário do SUS à rede de saúde ambulatorial. É a partir desta consulta que ele vai ao mé-



Foto: André Costa

Antes, eu acordava às 5 horas da manhã e ficava horas na fila para tentar pegar uma senha para marcar a consulta.

Agora, ligo de casa. O atendimento é rápido e a consulta é marcada em até sete dias **»**

Maria da Luz Fernandes, com a filha Naira, no Cais Novo Mundo

dico especialista. E agora que não tem mais fila no Cais, o usuário passou a ser atendido com mais dignidade e sem demora", explica a coordenadora-técnica do Teleconsulta, Maria Aparecida Sardinha.

BUSCA VIRTUAL

O usuário do SUS não ganha apenas com o fim da fila. Se antes a pessoa precisava ir a mais de um Cais para encontrar um médico, hoje o Teleconsulta faz uma busca virtual para o usuário. "O sistema informatizado permite que busquemos a consulta em três dos Cais que estejam mais perto da casa do usuário que liga. Se não tiver naquele que abrange a área da casa da pessoa, tem outros dois onde fazemos a

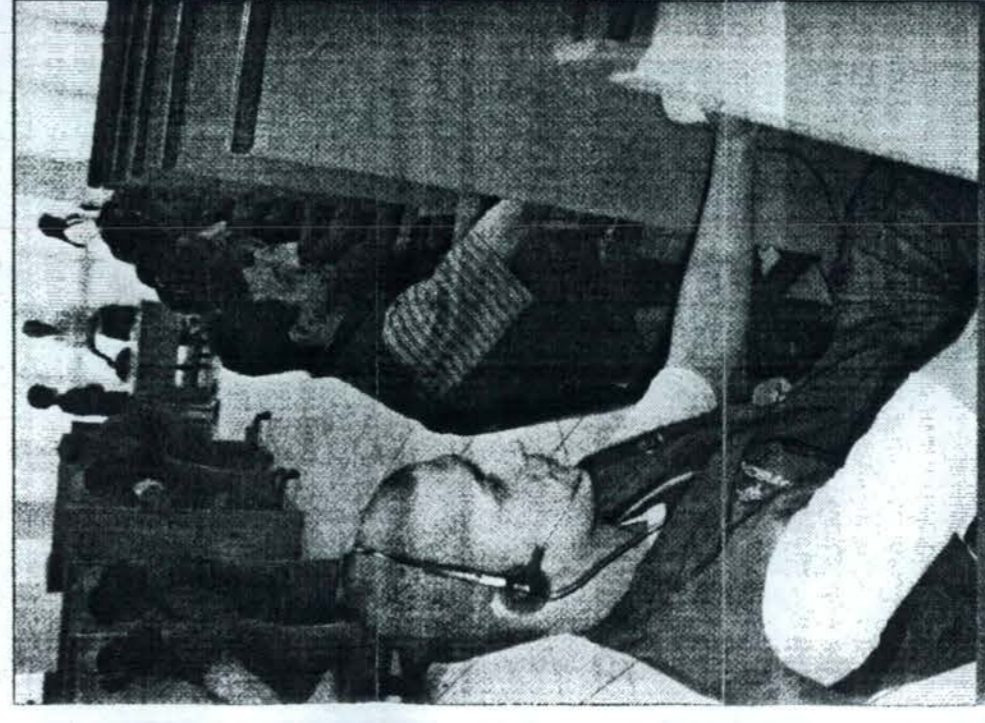
marca a consulta por telefone. Há bairros de classe média, como Jardim América e Vila Nova, em que o número de usuários nos surpreendeu", comenta. Os moradores do Jardim Novo Mundo, Urias Magalhães e Nova Esperança são os que mais utilizam o serviço.

O serviço de emergência dos Cais também foi beneficiado. Muitas pessoas, segundo Nilton e Maria Aparecida, que não conseguiam agendar a consulta ou não agüentavam permanecer nas filas iam para o setor de emergência, sobrecarregando o serviço, para depois serem encaminhadas novamente para o ambulatório. "Agora a emergência é apenas para casos de emergências", diz Maria Aparecida.

chegarem pelo computador", diz Maria Aparecida.

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) informa que o Teleconsulta atingiu seu objetivo. Não há mais filas nos postos de saúde, isso é constatado pelos diretores das unidades de saúde. "Esvaziou o Cais. Agora o ambulatório fica vazio, porque o paciente chega só para a consulta. Isso melhora até no atendimento, que é feito de forma mais tranquila", diz o diretor administrativo do Cais do Novo Mundo, Nilton Pereira da Silva.

Maria Aparecida conta que houve um acréscimo no número de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) procurando os Cais depois da criação do Teleconsulta. "Muita gente que ficava nas filas hoje



COMO BUSCAR O SERVIÇO

0800 646 1560

• A ligação pode ser feita de telefone fixo ou celular, das 7 às 19 horas, qualquer dia da semana, inclusive feriados. É gratuita.

• O Teleconsulta agenda consultas para clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia.

• O serviço atende apenas moradores de Goiânia, não aceitando quem for de outra cidade.

Na hora de ligar, o usuário deve ter em mãos os seguintes documentos:

- Cartão SUS
- Comprovante de endereço
- Carteira de identidade ou certidão de nascimento

DÚVIDAS

Os usuários do SUS que agendam consultas nos Cais pelo Teleconsulta ainda enfrentam alguns problemas que podem ser solucionados com algumas informações. O principal deles é o não atendimento da ligação entre 7 e 10 horas da manhã. "Isso ocorre porque muita gente costuma ligar logo cedo, e acustua tudo para esse horário de

SAIBA MAIS

HORÁRIO DE PICO

São 46 atendentes pela manhã e 66, à tarde. Ao todo, a Central de Atendimento conta com 60 linhas telefônicas interligadas por um software desenvolvido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico Humano (Idtech), órgão da Prefeitura de Goiânia. Mesmo assim, algumas pessoas ficam sem conseguir completar a ligação no horário de pico, que vai das 7 às 10 horas da manhã. No resto do dia, sempre há atendentes

sobrando. "Semdo que não precisa ligar tão cedo porque não é a ligação que vai garantir o agendamento e sim a prioridade da consulta", explica a coordenadora técnica Maria Aparecida Sardinha.

PREPARO

Os atendentes são treinados para entender as queixas e exigências dos usuários, para encaminhar de forma correta os casos. Em caso de dúvidas, um dos três enfermeiros ou um médico do Teleconsulta auxiliam os agentes.

PRIORIDADES

São três níveis de agendamento: em 24 horas, em 48 horas e até sete dias. A avaliação é feita pelo próprio sistema, com ajuda do atendente e, em alguns casos, de um supervisor-médico, dentro do que diz o Estatuto do Idoso, da Criança e Adolescente, e garantindo preferência às gestantes, crianças e pessoas com mais de 60 anos de idade.

VANTAGENS

- Melhor aproveitamento das consultas
- Redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas
- Maior controle sobre os serviços prestados
- Melhora da relação médico-paciente com o retorno fidelizado
- Conhecimento do universo de usuários do SUS
- Planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente.

BANCO DE DADOS AJUDA SECRETARIA A SOLUCIONAR PROBLEMAS PONTUAIS

Um dos benefícios secundários da criação do Teleconsulta foi o melhor diagnóstico das necessidades da população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS) e as deficiências da rede municipal de saúde. Antes, pacientes reclamavam que não eram atendidos pela falta de médico. Com a Central de Atendimento, as queixas passaram a ser registradas, criando-se um banco de dados com informações das unidades com mais deficiências. A contratação de 60 médicos por consórcio público feito recentemente pela Prefeitura vai suprir as necessidades apontadas pelo levantamento do Teleconsulta. "Com os dados coletados nos agendamentos, a Secretaria Municipal de Saúde conhece melhor cada unidade do município e pode assim resolver problemas pontuais, como a falta de determinado médico em um Cais ou então se tiver sobrando pediatras, por exemplo, em uma unidade, fazer os remanejamentos para áreas mais carentes. Isso já está acontecendo", comentou a coordenadora-técnica do Teleconsulta, Maria Aparecida Sardinha.

Outra reivindicação ouvida pelos atendentes é de usuários do Programa Saúde na Família (PSF) que querem agendar consulta no Cais do bairro pelo Teleconsulta. "Essas pessoas são atendidas pelo PSF. Algumas equipes estão defasadas, então nestes casos a Secretaria Municipal de Saúde determinou que fizéssemos o atendimento. Nos outros casos, entramos em contato com o PSF e pedimos que mandem uma equipe para a casa desta pessoa que nos ligou", explica.



Nilton Pereira, do Cais do Novo Mundo: atendimento tranqüilizado

TELECONSULTA ATINGE OBJETIVO, DIZ PREFEITURA

O secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, divulgou ontem uma pesquisa feita pelo órgão em que 80% dos entrevistados dizem que a Central de Atendimento ao Cidadão ou Teleconsulta, que completa um ano de funcionamento no próximo dia 4, facilitou o agendamento de consultas nos Centros de Atendimento Integral à Saúde (Cais), Centros Integrados de Atendimento Médico-Sanitários (Ciams) e outros centros de saúde municipais. Cerca de 85% dos usuários, segundo o levantamento, consideram o serviço melhor do que o convencional, quando era preciso se dirigir até uma unidade de saúde e enfrentar filas. Desde sua criação, o Teleconsulta realizou mais de 543 mil atendimentos.

Paulo Rassi comentou a queixa de parte dos usuários – não anotada na pesquisa –, de que alguns dos atendimentos marcados no Teleconsulta não são realizados. Ele diz que a culpa é da defasagem de médicos existente no município. Atualmente, a rede municipal de Saúde tem a necessidade de contratar mais 70 médicos, segundo o secretário. Entretanto, antes de suprir essa carência, a Prefeitura precisa substituir os profissionais comissionados por efetivados. São aproximadamente 900 dos 1,4 mil médicos que se encontram nesta situação. Um concurso foi realizado em maio e foram contratados menos de 540 profissionais. Paulo diz que há uma dificuldade em se conseguir um profissional de saúde que aceite trabalhar para o poder público.

André Costa



Paulo Rassi mostra à imprensa resultado do Teleconsulta

O objetivo do Teleconsulta, segundo a Secretaria Municipal de Saúde, é acabar com as longas filas na entrada das unidades de saúde, que começavam de madrugada em muitos dos casos. Usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) denunciavam na época esquemas como a venda de senhas e a necessidade de percorrer várias unidades até encontrar um médico disponível para atendimento. O Teleconsulta não só evita irregularidades como faz uma busca em várias unidades quando não há vaga para a pessoa no Cais mais próximo da casa dela.

O Teleconsulta atende das 7 às 19 horas, todos os dias da semana, inclusive aos feriados. A pessoa precisa ser residente em Goiânia e ligar para o telefone 0800 646 1560. (Márcio Leijoto)

SAÚDE Programa municipal de agendamento de consulta por telefone supera expectativa em primeiro aniversário e obtém 85,6% de aprovação

543 mil teleatendimentos

Hacksa Oliveira

Da editoria de Cidades

Festa na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta –, serviço que oferece agendamento por telefone de consultas da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. Amanhã o Teleconsulta completa um ano de funcionamento. Com mais de 543 mil atendimentos, o secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, comemora o primeiro aniversário. O número equivale a mais de meio milhão de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que deixaram as filas para marcar as próprias consultas a partir de suas casas.

De acordo com Paulo Rassi, a ideia surgiu após observação da via-crúcis do cidadão que saía de casa de madrugada para tentar agendar uma consulta. O antigo sistema era feito de segunda a sexta-feira e não supria a deman-

da. Com a Central, os usuários podem ligar das 7 às 19 horas todos os dias da semana e feriados. São atendidas as quatro principais demandas: pediatria, ginecologia, clínico geral e obstetria.

A coordenadora técnica da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, Maria Aparecida Sardinha, disse que são 92 agentes de atendimentos treinados, 46 pela manhã e 46 à tarde, supervisionados por enfermeiros e médicos, para atender à demanda. “Mesmo com o déficit de 70 médicos, por mês são marcadas, em média, 50 mil consultas”, comenta.

Para verificar o funcionamento deste um ano de teleconsulta foi feita uma pesquisa, entre os dias 16 e 18 do mês passado, com 500 usuários. Na pesquisa foi detectado que 85,6% aprovam o serviço e 13,4% preferem o atendimento direto. Em relação ao atendimento, 40,8% disseram ser bom, contra 5,5%

que afirmaram ser ruim. “É uma conquista vitoriosa; Goiânia é destaque em relação a outras cidades que têm o serviço”, afirma o secretário.

Paulo Rassi disse que ainda há ações a serem melhoradas no sistema. As mais importantes são: as pessoas em vez de terem que retornar a ligação quando não conseguirem agendar consultas, que os próprios agentes marquem e avisem os usuários. Outra ação é verificar se todas as consultas agendadas são realizadas. “Só assim teremos um quadro real do sistema”.

Ele afirma que gradativamente os usuários têm aprendido a manusear o sistema. Destaca que o único índice negativo que ultrapassou a casa dos 30% foi o de usuários que tiveram dificuldades em falar com as atendentes. “Eles deixam para ligar entre as 7 e 10 horas, e assim todos os telefones ficam ocupados mesmo”.

SERGIO DE PINHO



Secretário de Saúde, Paulo Rassi apresenta dados do Teleconsulta

TELECONSULTA Usuários não precisam mais enfrentar as filas do SUS, que já conta com mais de meio milhão de atendimentos em um ano. Agilidade, segurança, conforto, tudo isso para tornar mais fácil a vida do goianiense

Resgate da cidadania

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta -, serviço de agendamento de consultas por telefone da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, completou um ano de funcionamento no dia 4 de agosto. O serviço chega ao seu primeiro aniversário com um saldo de 543,5 mil atendimentos realizados. A quantidade equivale a mais de meio milhão de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) retirados das filas para marcação de consultas. É praticamente metade da população da Capital. Projetado, montado e gerenciado pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), o Teleconsulta tem contribuído para o resgate da cidadania de quem depende de assistência à saúde prestada pela rede pública. São mais de 500 mil pessoas que não precisaram enfrentar as madrugadas frias nas portas das unidades de saúde porque reservaram vagas para atendimentos eletivos de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria, gratuitamente, por meio de telefone fixo convencional ou orelhão. Com conforto e dignidade, o goianiense tem acesso ao atendimento de saúde. O serviço também contribuiu para descongestionar o trabalho das unidades de emergência, já que os usuários têm acesso a consultas com maior agilidade. Todos os meses, são marcadas, em média, 50 mil consultas.

De maneira simples, por meio de uma ligação gratuita de telefone fixo ou orelhão, sem sair de casa ou enfrentar fila, os usuários do SUS conseguem marcar consultas nas unidades de saúde mais próximas de casa. A administração de Goiânia realizou o que há muito era necessário para melhorar a qualidade do atendi-

mento à saúde da população.

DESTAQUE - A experiência do Teleconsulta deu tão certo que já começa a ser reconhecida fora de Goiás. A Central foi selecionada para a mostra de experiências bem-sucedidas do Sistema Único de Saúde (SUS) do 23º Congresso das Secretarias Municipais de Saúde do Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde (Conasems), realizado entre os dias 27 a 30 de junho, em Joinville (SC).

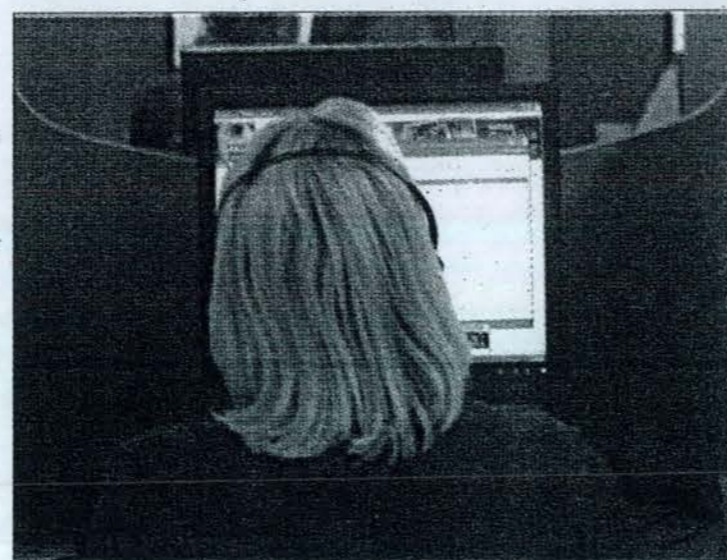
O Teleconsulta não é único no País. Existem serviços de agendamento de consulta por telefone em outras cidades, como Belo Horizonte. Mas a experiência de Goiânia se destacou porque, além de oferecer uma maior facilidade, assegura o atendimento humanizado aos usuários.

Noventa e dois agentes de atendimento, treinados, supervisionados por médicos e enfermeiros, operam um sistema informatizado especialmente desenvolvido pela equipe do Idtech, ao qual estão ligadas 60 linhas telefônicas. O sistema faz a triagem dos pacientes de acordo com a idade, o sexo e os sintomas, e agenda as consultas de forma a garantir o cumprimento dos estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente. Idosos, crianças e gestantes têm preferência e são atendidos em 24 ou 48 horas. Os demais têm as consultas agendadas em até 7 dias.

Importante instrumento de gestão, a Central assegura um controle rigoroso da produção das 39 unidades de saúde a ela interligadas. As agendas de todos os médicos da rede são preenchidas digitalmente e atualizadas praticamente em tempo real, o que permite o melhor aproveitamento das consultas. Elas podem, por



A experiência do Teleconsulta já começa a ser reconhecida fora de Goiás. Outros Estados têm similares, mas não atingiram tal eficiência

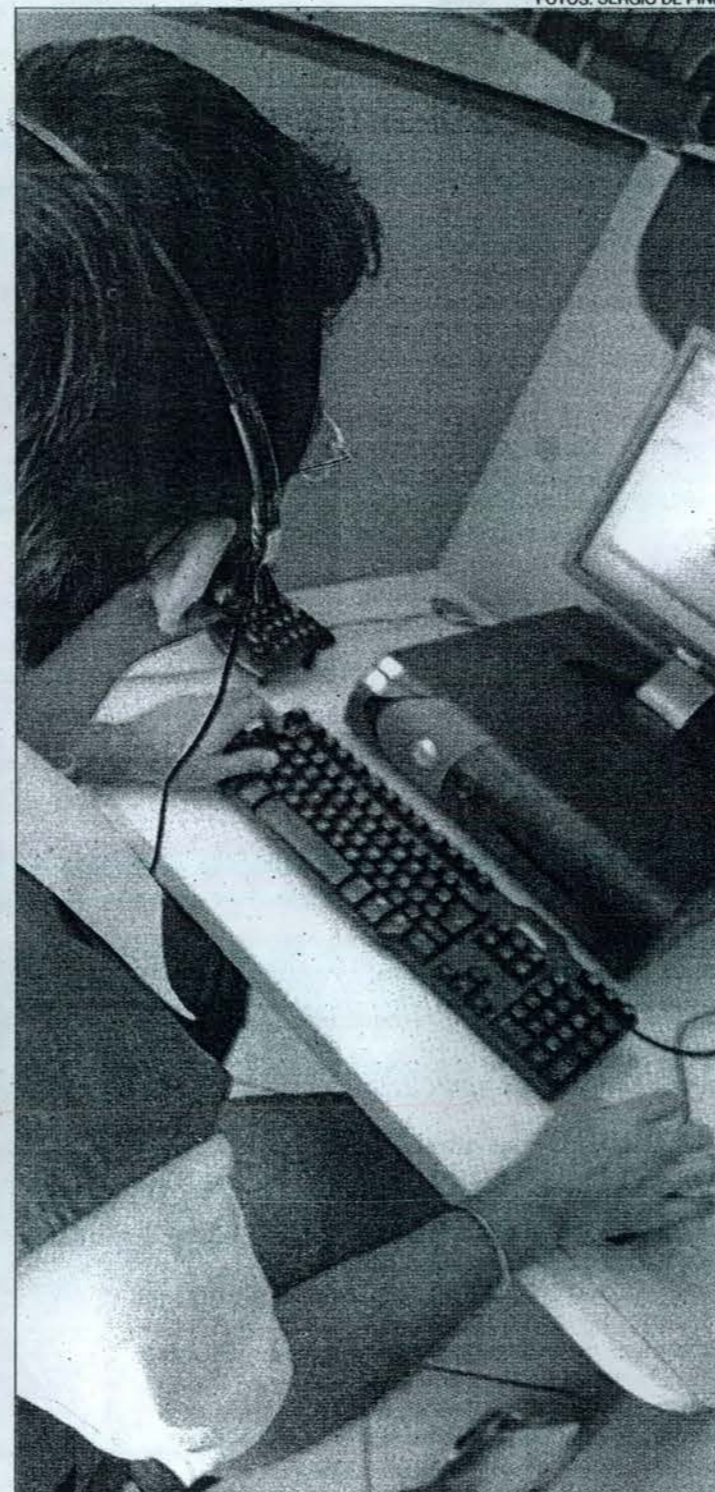


São mais de 90 agentes treinados e orientados por médicos que fazem a triagem e o agendamento em uma experiência muito bem-sucedida

exemplo, ser desmarcadas e relançadas na agenda quando o paciente avisa, em tempo hábil, que não poderá comparecer. Antes, com o preenchimento manual, o reaproveitamento da vaga era muito difícil.

A Central funciona todos os dias - inclusive feriados -, das 7

às 19 horas. O serviço atende pelo telefone 0800 646 1560 e, pelos resultados que vem obtendo, tem atraído a atenção do Ministério da Saúde e de prefeituras de grandes cidades, como Rio de Janeiro. Todos querem conhecer os resultados práticos de uma experiência bem-sucedida.



FOTOS: SERGIO DE PINHO

Sem filas, sem burocracia, a eficiência e a melhoria no processo para atender às necessidades de saúde da população são notórias e evidentes

TELECONSULTA Atendimento é classificado como bom ou ótimo por 70,2% dos goianienses ouvidos

85% dos usuários satisfeitos

Pesquisa realizada pelo Instituto Fortiori entre 16 e 18 de julho com 500 usuários de Centros de Atendimento Integral à Saúde (Caís), Centro Integrado de Atendimento Médico-Sanitário (CIAMS) e centros de Saúde da Prefeitura de Goiânia cobertos pelo Teleconsulta mostra que o serviço tem a preferência de 85,6% dos entrevistados.

O serviço da Secretaria Municipal de Saúde é considerado melhor do que o sistema convencional e é classificado como bom ou ótimo por 70,2%. Mais de 80% dos entrevistados disseram que ficou mais fácil agendar consultas na rede municipal e 72,6% avaliaram que o atendimento nas unidades melhorou após a inauguração do serviço.

Foram comuns, entre os entrevistados, expressões relacionadas ao fato de que, agora, não precisam mais "passar a noite nas filas" ou "chegar de madrugada" ou ainda "dormir nos Caís" para conseguir atendimento.

Sessenta e seis por cento dos entrevistados declararam ter considerado fácil falar no Teleconsulta e 97,5% confirmaram a polidez dos agentes de atendimento, índice surpreendente, considerando-se a resistência comprovada da população em relação aos serviços de *contact center*. A educação no trato com o usuário já é uma marca registrada da central.

O único índice negativo que ultrapassou a casa dos 30% foi o de usuários que tiveram dificuldade em falar no Teleconsulta. Essa relativa dificuldade persiste por conta de uma cultura entre a população de que, na saúde pública, quem acorda mais cedo ou chega primeiro consegue ser atendido. Os usuários ligam todos no início da manhã, entre 7 e 10 horas da manhã, congestionando o sistema.

A coordenação da Central de Atendimento ao Cidadão tra-

AGILIDADE

Serviço da Secretaria Municipal de Saúde tem preferência: mais facilidade na marcação de consultas



"Para mim, a criação do Teleconsulta foi ótimo! Tenho três filhos, de 11, 8 e 1 ano, e era muito difícil ter que enfrentar as filas; cheguei a dormir nelas"

MARIA NOLETO,
34, manicure,
Setor Pedro Ludovico



"O Teleconsulta evitou o tumulto que havia com as filas para marcar as consultas. Foi a melhor coisa que a prefeitura já fez pela comunidade"

REGINALDO OLIVEIRA,
34, Vila Clemente



"Eu marco consultas pelo Teleconsulta desde que o serviço começou a ser implantado. Hoje, meu filho está com dois anos e todo mês ele consulta"

GISELE ARAÚJO,
23, balconista, Res.
Canadá



"Apesar do serviço ainda ser novo, a satisfação é grande. No meu bairro, a qualidade do serviço melhorou muito devido à ausência das filas"

WAGNER ERREIRA,
47, funcionário público,
Setor José



"Eu estou achando muito bom, principalmente por não ter mais filas. A maioria das pessoas com quem conversei está satisfeita"

GERÔNIMA FERREIRA, 70, Jd.
Nova Esperança



"Embora ainda não tenha atingido o nível desejável, o Teleconsulta está evoluindo. O que ainda dificulta é a carência de algumas especialidades"

JOÃO RIBEIRO,
53, aposentado,
Cidade Jardim



"A eficiência do serviço do Teleconsulta é de 80%. Meus conhecidos têm opiniões divididas quanto ao funcionamento do atendimento"

ANTÔNIO ARAÚJO,
37, instrutor de atletismo,
Curitiba IV



"O Teleconsulta veio ao encontro com os anseios da comunidade, que não aguentava mais enfrentar as enormes filas; vai superar as expectativas"

LÚCIA BARBOSA,
47, correitora, Ch. do Governador



"A criação do Teleconsulta foi muito boa para toda a população. As consultas agora são para no máximo 7 dias após o agendamento"

JOSEMIRO PRADO,
55, comerciante, Jd. Liberdade



"Eu só tenho a agradecer pela criação do Teleconsulta. Antes do serviço, marcar uma consulta era bem mais difícil"

EDITH OTTO,
64, pres. Assoc. Diabéticos,
V. Moraes



"O atendimento ficou bem mais certo; ninguém fica horas na fila inutilmente. As pessoas podem ligar durante todo o dia"

JAIME BARBOSA,
55, pres. Assoc. Madre Germana



"Foi muito bom ter sido implantado, mas acho que ainda precisa melhorar, principalmente na questão do horário, para uma hora específica"

MARIZETE ALVES,
41, pres. Conselho de Saúde,
Când. Moraes

balha para mudar essa mentalidade. Os usuários estão sendo orientados a buscar horários alternativos para suas ligações, vez que a central funciona todos os dias, inclusive sábados, domingos e feriados, das 7 às 19 horas.

A maioria dos usuários pesquisados já utilizou o Teleconsulta duas ou mais vezes e, conforme revelou a pesquisa, mesmo com o déficit de médicos, tem sido possível satisfazer às expectativas dos usuários: 88,6% das pessoas que telefonaram conseguiram agendar suas con-

sultas para as unidades de saúde desejadas, geralmente as que estão mais próximas de suas casas.

Os números apresentados na pesquisa são um presente para as equipes da Secretaria Municipal de Saúde e do Idtech. Eles representam o reconhecimento do esforço feito pelo município e seus parceiros no sentido de consolidar, na Capital, os princípios da universalidade, integralidade e equidade, que regem o Sistema Único de Saúde.

A marcação por telefone evita a "dificuldade" e o "constrangimento" representados anterior-

mente pelas filas, demonstra o verdadeiro empenho da administração municipal em oferecer ao cidadão goianiense melhor qualidade de vida.

A aplicação do serviço melhorou inclusive a gestão das unidades de saúde. Os médicos, que anteriormente recebiam as reclamações dos usuários, hoje se dedicam exclusivamente ao atendimento aos pacientes. Isso contribuiu também para a melhoria do serviço prestado à comunidade.

A boa qualidade do Teleconsulta também aproximou os

usuários. Outro ponto positivo é que eles sempre recebem retornos para suas críticas e sugestões. Muitos dos usuários demonstram surpresa quando recebem retorno das ligações realizadas. Hoje, se consideram valorizados com o atendimento humanizado oferecido pela Secretaria Municipal de Saúde via Teleconsulta.

Com uma simples ligação, uma consulta, que às vezes demorava meses para ser realizada, atende à necessidade do paciente sem perda de tempo.

Com atendentes capacitados

COLABORE

■ A Central de Teleconsulta é um sistema moderno e eficiente. Mas para manter a qualidade do atendimento, precisa da ajuda de todos:

■ Não passe trotes: alguém que realmente precisa pode estar tentando ligar.

■ Não agende consultas sem necessidade. Você pode estar tirando a vaga de uma pessoa doente.

para lidar com pacientes em busca de atendimento médico, eles conhecem tudo sobre o SUS, a rede municipal e as doenças mais comuns na população.

O trabalho todo é supervisionado por enfermeiros e médicos, que auxiliam na identificação de qual é o verdadeiro problema do paciente.

As consultas são em Clínica Médica, Ginecologia e Pediatria. Caso seja necessário outro tipo de atendimento, o próprio médico encaminha o paciente para o especialista que for adequado. A prioridade nos horários e vagas é para idosos, crianças e pacientes mais graves.

As consultas são marcadas pelo computador; com isso, caso o paciente desista do atendimento, a vaga pode ser aproveitada por outra pessoa, o que era impossível se o fosse feito manualmente, com no passado.

Outra facilidade da tecnologia é que a marcação pelo computador faz com que o usuário consiga a consulta na unidade de saúde mais próxima de sua casa. Mais uma vez a Prefeitura de Goiânia se preocupou com a comodidade e facilidade para que o cidadão não precise se deslocar a grandes distâncias para receber o atendimento médico. Em nenhuma outra cidade do País os usuários da rede pública contam com a facilidade oferecida em Goiânia.



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 3 Relatório da Análise dos Atendimentos que não resultaram em marcação de consultas

ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS SEM MARCAÇÃO DE CONSULTA

Atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por estar fora da área de abrangência.

Total: 44.350

Pacientes atendidos.

Total: 26.642

Pacientes que conseguiram marcar em outra situação.

Total: 17.300

Pacientes com mais de 10 atendimentos no período:

ID	Nome	Atendimentos	Consultas
111422	SONIA MARIA DO CARMO RIBEIRO	20	0
263972	MARCIA ALVES COSTA	20	2
307987	STEFANIE SILVA SANTOS	20	1
212789	ROSIMEIRE TEIXEIRA FERREIRA	19	2
332977	TEREZA FERREIRA DO NASCIMENTO	17	2
62740	FRANCISCA DE SOUSA SANTANA	16	0
342555	GILCILEIA DUTRA LIMA	16	1
224559	CLEDES BERNADES DO AMARAL	15	1
66906	IVONE DE FRANCA SILVA	14	1
77986	IRACEMA MOREIRA DOS SANTOS	13	4
337590	VICENTE CARLOS GOMES NASCIMENTO	13	1
337409	MILTA LEAL DA TRINDADE	13	0
324842	CLEIDIANE REIS SANTOS	13	1
297189	JOAO BATISTA DIAS	13	0
120095	LUCILEIDE DA SILVA SOUSA	13	1
172582	EDNA CASSIMIRO SILVA SANTOS	13	0
103719	BENEDITO DIAS SOARES	13	1
79095	DIVINA MARIA BARBOSA MENDONCA	13	2
96079	JOSE FRANCISCO POLICARPO	12	1
157401	NILDA MARIA CAMPOS CUNHA	12	0
328456	LUCIANA XAVIER VIANA	12	4
283953	IRAILDES DE MORAES RODRIGUES	12	2
262029	ANA DALVA ALVES SOARES	12	2
151964	OTILIA PAES LEME DE SOUZA	12	1
98247	NELCI SOUSA DO NASCIMENTO TAVARES	12	1
131023	MARIA VILMA FRANCISCO DA SILVA	12	1
18557	ALINE DA SILVA MARQUES	11	1
47374	ALCENITA LUIZ DE ARAUJO	11	1
62309	SONIA ALVES SANTANA	11	1

Pacientes com mais de 10 atendimentos no período:

ID	Nome	Atendimentos	Consultas
53541	JANETH DOS SANTOS SILVA	11	0
83475	VERA LUCIA DE MOURA BESSA GAMA	11	3
339824	VILMAR FAUSTINO BATISTA	11	2
334156	IONE DE PAULA DA SILVA	11	1
333875	MARIA CLARA SOUZA BANDEIRA ARAUJO OLI	11	1
324073	SEBASTIANA MARIA DA CONCEICAO	11	0
317661	JOSE OLIVEIRA DA SILVA	11	1
300316	VICTOR LOPES DO PRADO	11	1
266108	JOSEANE LEAL LIMA	11	1
222758	LUZIA MARIA ALMEIDA PEREIRA	11	1
192132	MARLENE PEREIRA DOS SANTOS	11	1
165044	MOABE MIGUEL	11	0
140662	LINDINALVA SOARES DA PAIXAO	11	1
105532	AURIDEIA DA SILVA CARVALHO	11	1
82665	TANIA REGINA BEGGO	11	0
74686	EVANEIDE JESUS DE SOUZA	11	1
68532	SANDRA MARIA DE NOVAIS LOPES	11	1
65476	ROSEMEIRE AMARO FERNANDES	11	1
347000	BIRANY DE SOUZA CARLOS	10	1
16093	ZENAIDE DA CONCEICAO SILVA	10	2
44570	CIRLEY PEREIRA MARINHO	10	0
54417	ANAZILDE ASSUNCAO ALVES	10	1
345560	SHIRLEY FERREIRA DE CARVALHO	10	2
338909	LETICIA PAIVA DA SILVA	10	0
332923	ERICA RIBEIRO ALVES	10	2
325754	LUZIA DIAS DA SILVA	10	2
301701	SANDRA MARIA LIMA OLIVEIRA	10	1
296951	IRACELES AIRES DA SILVA	10	1
254180	MARIA AUXILIADORA PEREIRA BARBOSA	10	0
232236	WILLIAM DE MOURA SILVA	10	0
230018	JANUBIA NEVES DA SILVA	10	1
219622	MARIA DULCE GOMES DE ALMEIDA	10	3
186309	CREUZA MARIA DA SILVA GARCIA	10	1
179035	JANAINA FERREIRA MOREIRA	10	1
177623	SERLANGE BEZERRA RODRIGUES	10	1
102890	DIVINA APARECIDA GONCALVES	10	0
84882	JOVANITA FELIZARDA MEDEIROS	10	1
323392	MARIA VALDETE PEREIRA DA SILVA	10	3
322059	HALINNE TRINDADE PIMENTEL	10	0
319224	REGINALDO GONCALVES DE SOUSA	10	0
84708	DEUSIRENE GOMES BEZERRA	10	1
70510	SINVAL FLORENTINO VIEIRA	10	0
68867	ANDREA CRISTINA DE LIMA	10	0
55206	MAISA DA SILVA SOUZA	10	2



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 4 Relatório de Ligações X Consultas Marcadas

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES X CONSULTAS MARCADAS

Código Operador	Ligações	Consultas	Aproveitamento
1018 Bruno Pereira	15	6	40,00 %
1148 Kamila Batista	828	398	48,07 %
0 Karla Cristina	250	13	5,20 %
1165 Kassandra Lopes	1.410	282	20,00 %
1177 Caroline Ribeiro	990	328	33,13 %
0 Marcelus Layguel	250	55	22,00 %
1208 Paula Cunha Ramos	2.661	1096	41,19 %
1150 Sandra Mara Rocha	2.248	963	42,84 %
1194 Flávia Sodrê Rocha	1.982	907	45,76 %
1188 José Roberto Alves	1.518	358	23,58 %
1138 Aline Graciele Leme	2.265	1019	44,99 %
1168 Dhenyse Gomes Costa	1.653	138	8,35 %
1034 Fagner Silva Morais	1.785	874	48,96 %
1166 Maxilley Souza Lima	1.169	255	21,81 %
1190 Márcio Souza Mattos	1.488	284	19,09 %
1206 Renata Morais Lemos	897	140	15,61 %
1157 Gisele Cristina Mota	648	96	14,81 %
1073 Paula Giselle Borges	1.806	906	50,17 %
1088 Rony Peterson Borges	27	421	1.559,26 %
1187 Wolney Leão da Cunha	327	87	26,61 %
1202 Ítalo Xavier Guerino	1.456	487	33,45 %
1197 Deyse Barbacena Costa	507	286	56,41 %
1195 Franciely Costa Silva	1.883	746	39,62 %
1209 Gisely Nunes de Paula	1.440	355	24,65 %
1199 Leandra Silva Miranda	2.265	1201	53,02 %
1189 Nara Mendes Gonçalves	1.257	190	15,12 %
1191 Rosangela Sousa Silva	219	32	14,61 %
1091 Silvio Araújo Camello	2.047	1054	51,49 %
1093 Simone Nunes da Silva	2.103	745	35,43 %
* 1098 Tatiane Lemes Moreira	0	1013	----
1164 Ângela Borba de Sousa	1.605	406	25,30 %
1018 Bruno Pereira do Carmo	15	528	3.520,00 %
1153 Juliana Alves da Rocha	1.369	249	18,19 %
1142 Michele de Mattos Nery	1.274	241	18,92 %

Código Operador	Ligações	Consultas	Aproveitamento
1084 Roberta Ferreira Ruguê	1.992	1071	53,77 %
0 Robson Alves do Santos	250	5	2,00 %
1207 Camila Pereira do Carmo	1.562	333	21,32 %
1020 Carlos Rogerio de Souza	1.845	746	40,43 %
1152 Cristiano Pereira Leite	2.155	940	43,62 %
1171 Ednardo Rodrigues Souza	1.413	236	16,70 %
1035 Fernando Pereira da Luz	1.086	565	52,03 %
1050 Jobert Carvalho Santana	1.160	645	55,60 %
1151 Kennia Patricia Martins	1.501	376	25,05 %
1192 Raquel Batista da Silva	1.902	919	48,32 %
1079 Renata da Mata Silveira	2.219	1216	54,80 %
1081 Renato Barbosa Oliveira	2.621	1104	42,12 %
1203 Sonia Maria de Oliveira	927	124	13,38 %
1196 Susana Grazielly Vieira	1.662	729	43,86 %
1106 Thiago Pereira do Carmo	1.986	605	30,46 %
1154 Wania Ferreira da Silva	1.987	873	43,94 %
1007 Adriana dos Santos Silva	1.838	702	38,19 %
1008 Alexandre Gomes da Silva	2.088	777	37,21 %
1009 Aline Maria Braga Araújo	2.387	1271	53,25 %
0 Claudio Tavares Silveira	250	74	29,60 %
0 Geisa Rodrigues de Souza	250	5	2,00 %
1162 Janaina Pereira da Silva	1.407	283	20,11 %
1204 Luciana Pereira de Moura	2.483	1288	51,87 %
0 Marcos Vinícius de Souza	250	388	155,20 %
1163 Núbia Ribeiro dos Santos	1.534	324	21,12 %
1103 Welton da Silva Oliveira	2.182	1022	46,84 %
1149 Arlen Oliveira de Menezes	1.618	286	17,68 %
1198 Berenice Pereira da Silva	2.014	1015	50,40 %
1172 Carlos Guimarães da Silva	1.587	128	8,07 %
1105 Dannilo de Paula Ferreira	2.075	923	44,48 %
1184 Leidiany Pereira da Silva	1.684	505	29,99 %
1186 Leticia Sousa Costa Brito	474	112	23,63 %
1015 Anna Paula Costa Fernandes	2.494	1241	49,76 %
1169 Bruno Rodrigues de Freitas	1.561	377	24,15 %
1049 Jefferson Claudio de Souza	998	246	24,65 %
1193 João Eudes Espindola Silva	2.273	1032	45,40 %
1067 Marcos José Barbosa Chagas	2.635	1457	55,29 %
1137 Meirelene da Silva Pereira	2.167	1067	49,24 %
1072 Patricia Medeiros de Sousa	3.119	880	28,21 %
1075 Pollyana Inacia dos Santos	1.907	918	48,14 %
1185 Aline Cecília da Silva Jacó	1.178	271	23,01 %
1201 Raphael Moreira Alves Otoni	2.053	788	38,38 %
1158 Rodolfo Alexandre de Freire	1.508	841	55,77 %

Código Operador	Ligações	Consultas	Aproveitamento
1097 Tathiane Pricinote Ferreira	791	142	17,95 %
0 Eliana Rordrigues de Miranda	250	3	1,20 %
1155 Wenikson Rodrigues Trigueiro	1.879	903	48,06 %
1055 Larissa Fernandes de Oliveira	339	142	41,89 %
1068 Marcos Vinicius de Souza Mota	31	7	22,58 %
1200 Tislander Correia de Oliveira	1.727	843	48,81 %
1147 Daniella Gonçalves de Carvalho	1.319	266	20,17 %
1037 Flavia Crosnagac Jesus dos Santos	1.631	728	44,64 %
1069 Maria Rosa Caetano de Paulo Souza	1.438	829	57,65 %
1178 Arlete Lídia da Silva O. Fernandes	1.392	219	15,73 %
1082 Ricardo Lourenço Rodrigues Queiroz	10	522	5.220,00 %
	124.746,00	49.471,00	39,66 %



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 5 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.

Tipo de Consulta: Todas

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ALETHEIA CRISTINA FOPPA	5	36	104	145	
		ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	22	438	55	515	
		DANIEL DE OLIVEIRA	3	61	16	80	
		JOSE GUEDES PEIXOTO	5	73	23	101	
		NICOLAU TADEU BITTAR	7	277	18	302	
		PAULO CESAR GUADELUP SILVA	5	242	168	415	
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	27	510	35	572	
		SISENANDO FRANCISCO DE AZEVED	8	102	0	110	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	22	455	0	477	
		Total da Especialidade	104	2.194	419	2.717	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	13	181	14	208	
		CEZAR GONCALVES GOMES	8	91	0	99	
		ELVANDO ALVES DA COSTA	9	212	5	226	
		EULI JOSE BRAGA	8	136	0	144	
		JULIANA MODANEZ SILVA	2	193	13	208	
		MARIA RITA LOPES MAIA	25	271	0	296	
		Total da Especialidade	65	1.084	32	1.181	
	PEDIATRIA	EDMO NERY OLIVEIRA	37	218	23	278	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	9	88	0	97	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	28	255	0	283	
		MARIA APARECIDA ALENCAR ALVES	3	43	0	46	
		NIVALDO DAVID AMARAL	46	282	0	328	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	20	144	0	164	
		Total da Especialidade	143	1.030	23	1.196	
	Total da Unidade de Saúde			312	4.308	474	5.094
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	ROBERTO MARINHO	1	200	16	217

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
CAIS Campinas	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1	200	16	217	
		GINECOLOGIA	JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	0	12	25	37
			ROSA MARIA SANTOS MARINHO	1	132	2	135
		Total da Especialidade	1	144	27	172	
	PEDIATRIA	ELIZABETH RASSI ARANTES	35	159	45	239	
		ROSANE RASSI	20	213	68	301	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	8	170	47	225	
		Total da Especialidade	63	542	160	765	
	Total da Unidade de Saúde			65	886	203	1.154
	CAIS Cândida de Morais	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	1	217	0	218
GLAUS MONTEIRO BORGES			8	161	0	169	
LINCO FELIPE DA SILVA			5	118	0	123	
LUIZ CARLOS DE MELO			16	327	31	374	
Total da Especialidade			30	823	31	884	
GINECOLOGIA		CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	0	34	25	59	
		MARIA ELAINE DE ASSIS	5	209	0	214	
		MAURICIO CHATER	10	225	0	235	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	12	125	0	137	
		Total da Especialidade	27	593	25	645	
PEDIATRIA		Alessandra Caroline Sampaio Silveira	6	61	8	75	
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	61	273	0	334	
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	34	233	0	267	
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	41	379	51	471	
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	71	273	0	344	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	23	172	0	195	
		Total da Especialidade	236	1.391	59	1.686	
Total da Unidade de Saúde			293	2.807	115	3.215	
CAIS Chácara do Governador		CLINICO GERAL	ALESSANDRO MACHADO CARDOSO	17	208	0	225
			DANIELLA OLIVEIRA BORGES	117	528	0	645
			FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	127	499	0	626
			FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	33	268	0	301

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	GUILHERME DE OLIVEIRA BARBOSA	60	255	21	336	
		OGUIMAR FELIPE DA SILVA	10	34	0	44	
		VALERIA LEMES SILVA	9	53	0	62	
		Total da Especialidade	373	1.845	21	2.239	
	GINECOLOGIA	LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	13	215	0	228	
		WILSON MORAES ARANTES	1	154	24	179	
		Total da Especialidade	14	369	24	407	
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	4	26	0	30	
		MARCIO CAETANO QUEIROZ	23	202	0	225	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	10	124	93	227	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	38	302	0	340	
		Total da Especialidade	75	654	93	822	
	Total da Unidade de Saúde			462	2.868	138	3.468
	CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	2	54	0	56
			Total da Especialidade	2	54	0	56
GINECOLOGIA		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	10	106	0	116	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	10	63	10	83	
		Total da Especialidade	20	169	10	199	
PEDIATRIA		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	78	82	0	160	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	68	118	0	186	
		Total da Especialidade	146	200	0	346	
Total da Unidade de Saúde			168	423	10	601	
CAIS Jardim Curitiba		PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	35	65	0	100
	Total da Especialidade		35	65	0	100	
	Total da Unidade de Saúde			35	65	0	100
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO RODRIGUES	9	139	0	148	
		FERNANDA DE SOUZA MEIRELES	18	264	0	282	
		FRANCIELLE PULCINELLI MARTINS	9	185	20	214	
		JANDIRENE RODRIGUES DA COSTA R	12	116	16	144	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	16	94	0	110	
		RICARDO MARQUEZ DA FONSECA	8	215	40	263	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	RONALDO MALTA	9	142	21	172	
		Total da Especialidade	81	1.155	97	1.333	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	4	200	0	204	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	7	86	0	93	
		LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO	2	61	0	63	
		Total da Especialidade	13	347	0	360	
	PEDIATRIA	ALINE DE AQUINO LEMOS	43	265	0	308	
		ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	12	88	0	100	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	17	108	11	136	
		PAULO ROBERTO CAMPOS CRESPO	3	23	0	26	
		SAVITA FAGERIA	0	1	0	1	
		TANIT RIBEIRO CARMO	33	264	7	304	
		Total da Especialidade	108	749	18	875	
Total da Unidade de Saúde			202	2.251	115	2.568	
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	30	74	0	104	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	43	195	0	238	
		BERNADETE SOARES DESSIMONI	0	0	24	24	
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	23	136	0	159	
		LAURO ALESSANDRO QUEIROZ SAN	58	257	17	332	
		OSWALDO BATISTA POFAHL	31	97	0	128	
		Total da Especialidade	185	759	41	985	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	10	170	0	180	
		Izelman de Oliveira	26	198	0	224	
		Total da Especialidade	36	368	0	404	
	PEDIATRIA	JOAO SERAFIM FILHO	28	38	4	70	
		VANESSA MARIA DA SILVA	58	94	0	152	
		Total da Especialidade	86	132	4	222	
	Total da Unidade de Saúde			307	1.259	45	1.611
	CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	BRUNA ANTUNES RAMOS	66	443	0	509
GUILHERME DE OLIVEIRA BARBOSA			44	315	0	359	
ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA			44	304	0	348	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	154	1.062	0	1.216	
		GINECOLOGIA	ARGEL ALVES DE CASTRO	116	351	0	467
			DAVID ROBERTO BARBOSA	5	98	49	152
		Total da Especialidade	121	449	49	619	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	31	208	26	265	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	49	173	0	222	
		LUZIA AUGUSTA DE ALMEIDA	53	53	0	106	
		REGINA AUXILIADORA DOS SANTOS	5	28	0	33	
		TANIA STEIN FISCHER	13	120	0	133	
		Total da Especialidade	151	582	26	759	
	Total da Unidade de Saúde			426	2.093	75	2.594
Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	CLAUDIANA VIERA GODOY	24	268	36	328	
		Total da Especialidade	24	268	36	328	
	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	42	183	0	225	
		Total da Especialidade	42	183	0	225	
	PEDIATRIA	OSMAR MATIAS DE ABREU	31	55	0	86	
		Total da Especialidade	31	55	0	86	
Total da Unidade de Saúde			97	506	36	639	
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	FERNANDA COELHO BARBOSA DA C	14	90	163	267	
		NILSON PEREIRA PINTO	26	288	0	314	
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	6	68	0	74	
		Total da Especialidade	46	446	163	655	
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE DE SOUSA LOUZADA	26	215	0	241	
		LEANDRO MATOS	2	51	0	53	
		Total da Especialidade	28	266	0	294	
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	29	177	142	348	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	87	173	62	322	
		Total da Especialidade	116	350	204	670	
	Total da Unidade de Saúde			190	1.062	367	1.619
	Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	15	263	28	306
			Total da Especialidade	15	263	28	306

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
Centro de Saúde Conjunto Riviera	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	41	165	0	206	
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	30	203	0	233	
		Total da Especialidade	71	368	0	439	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	79	174	0	253	
		Total da Especialidade	79	174	0	253	
	Total da Unidade de Saúde			165	805	28	998
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	136	477	0	613	
		TULIO CESAR MAGALHAES	27	246	47	320	
		Total da Especialidade	163	723	47	933	
	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	15	211	7	233	
		LEONEL GOMES LEITE	7	108	0	115	
		Total da Especialidade	22	319	7	348	
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	22	190	12	224	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	12	125	0	137	
		Total da Especialidade	34	315	12	361	
	Total da Unidade de Saúde			219	1.357	66	1.642
	Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	CLINICO GERAL	GLAUS MONTEIRO BORGES	13	157	0	170
			JOSE MARCELO DE SOUSA	22	284	0	306
Total da Especialidade			35	441	0	476	
GINECOLOGIA		JOSE BATISTA SOBRINHO	9	210	0	219	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	0	57	27	84	
		Total da Especialidade	9	267	27	303	
PEDIATRIA		EZIO EVANGELISTA DA ROCHA	32	41	220	293	
		LUZIA AUGUSTA DE ALMEIDA	33	299	12	344	
		Total da Especialidade	65	340	232	637	
Total da Unidade de Saúde			109	1.048	259	1.416	
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	6	208	0	214	
		Total da Especialidade	6	208	0	214	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	1	240	0	241	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	0	32	0	32	
		Total da Especialidade	1	272	0	273	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total
Centro de Saúde Fama	PEDIATRIA	JOSE VILMAR TAVARES	20	226	54	300
		Total da Especialidade	20	226	54	300
	Total da Unidade de Saúde		27	706	54	787
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	100	507	26	633
		Total da Especialidade	100	507	26	633
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	165	78	0	243
		VALERIA GERALDA QUINTINO KLEIN	168	139	0	307
		Total da Especialidade	333	217	0	550
	Total da Unidade de Saúde		433	724	26	1.183
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	0	46	0	46
		Total da Especialidade	0	46	0	46
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	10	181	0	191
		Total da Especialidade	10	181	0	191
	PEDIATRIA	MIRNA MARIANO LEAO	28	294	0	322
		Total da Especialidade	28	294	0	322
Total da Unidade de Saúde		38	521	0	559	
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	104	514	0	618
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	44	273	0	317
		Total da Especialidade	148	787	0	935
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	17	111	0	128
		Total da Especialidade	17	111	0	128
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	102	231	0	333
Total da Especialidade		102	231	0	333	
Total da Unidade de Saúde		267	1.129	0	1.396	
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	31	282	3	316
		LORENA CAVALCANTE DE OLIVEIRA	35	154	0	189
		MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA	23	96	0	119
		Total da Especialidade	89	532	3	624
	GINECOLOGIA	EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	19	204	0	223
		GILSON MOURA DE BRITO	2	76	0	78
Total da Especialidade		21	280	0	301	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total
Centro de Saúde Marinho Lemos	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	1	17	0	18
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	38	189	0	227
		Total da Especialidade	39	206	0	245
	Total da Unidade de Saúde		149	1.018	3	1.170
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	13	210	0	223
		TANIA MARA LOURENCO	3	68	40	111
		Total da Especialidade	16	278	40	334
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	9	100	0	109
		MARCELO FERNANDO RANULFO	19	155	0	174
		Total da Especialidade	28	255	0	283
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	107	219	0	326
		LAIS SANTOS MONTEIRO	25	87	0	112
		Total da Especialidade	132	306	0	438
	Total da Unidade de Saúde		176	839	40	1.055
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	5	221	0	226
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	5	119	0	124
		LUCIO MAURO VASCONCELOS	3	236	0	239
		Total da Especialidade	13	576	0	589
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	0	125	41	166
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	2	109	0	111
		Total da Especialidade	2	234	41	277
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	3	122	25	150
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	4	222	55	281
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	3	69	153	225
Total da Especialidade		10	413	233	656	
Total da Unidade de Saúde		25	1.223	274	1.522	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	BERNARDO PAULA NETO	0	0	67	67
		FLAVIA ARAUJO MILHOMEM	0	22	11	33
		LOUESTER MAGALHAES OLIVEIRA	0	268	0	268
		Total da Especialidade	0	290	78	368
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	6	141	0	147

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	EROS DE SOUSA	8	221	0	229	
		Total da Especialidade	14	362	0	376	
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	0	0	57	57	
		Total da Especialidade	0	0	57	57	
	Total da Unidade de Saúde			14	652	135	801
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	MARCO ANTONIO CORDEIRO	0	44	0	44	
		PAULO CESAR GUADELUP SILVA	0	0	60	60	
		Total da Especialidade	0	44	60	104	
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	9	233	0	242	
		Total da Especialidade	9	233	0	242	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	27	292	0	319	
		Total da Especialidade	27	292	0	319	
	Total da Unidade de Saúde			36	569	60	665
	Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	0	152	0	152
			Total da Especialidade	0	152	0	152
GINECOLOGIA		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	42	420	0	462	
		Total da Especialidade	42	420	0	462	
PEDIATRIA		EDNA MARIA FERREIRA	98	159	3	260	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	29	169	0	198	
		Total da Especialidade	127	328	3	458	
Total da Unidade de Saúde			169	900	3	1.072	
Centro de Saúde Setor Perim		CLINICO GERAL	TANIA REZENDE FERRAZ	25	238	74	337
			Total da Especialidade	25	238	74	337
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	15	232	4	251	
		Total da Especialidade	15	232	4	251	
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	82	156	41	279	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	20	174	0	194	
		Total da Especialidade	102	330	41	473	
	Total da Unidade de Saúde			142	800	119	1.061
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	4	59	14	77	
		Total da Especialidade	4	59	14	77	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	GINECOLOGIA	WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	13	147	8	168	
		Total da Especialidade	13	147	8	168	
	PEDIATRIA	ALESSANDRA PAULA ROSA DA SILVA	22	302	0	324	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	0	1	68	69	
		Total da Especialidade	22	303	68	393	
	Total da Unidade de Saúde			39	509	90	638
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	VIOLETA MARCEL GHANNAM	2	287	18	307	
		Total da Especialidade	2	287	18	307	
	GINECOLOGIA	SAULO GONCALVES DE MENDONCA	6	216	8	230	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	1	108	0	109	
		Total da Especialidade	7	324	8	339	
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	8	192	38	238	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	10	155	0	165	
		Total da Especialidade	18	347	38	403	
	Total da Unidade de Saúde			27	958	64	1.049
	Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	11	256	31	298
HELDER NOVAIS CAMILO			25	286	0	311	
JOSE BALDOINO VALENTE			23	291	0	314	
Total da Especialidade			59	833	31	923	
GINECOLOGIA		OLIMPIO PEREIRA NETO	6	54	5	65	
		Total da Especialidade	6	54	5	65	
PEDIATRIA		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	11	131	0	142	
		Total da Especialidade	11	131	0	142	
Total da Unidade de Saúde			76	1.018	36	1.130	
Centro de Saúde Vila Clemente		CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	49	259	3	311
	JULIANA SAYURI SUGITA		44	277	0	321	
	Total da Especialidade		93	536	3	632	
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	17	214	0	231	
		EROS DE SOUSA	20	228	0	248	
		Total da Especialidade	37	442	0	479	
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	303	330	26	659	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total
Centro de Saúde Vila Clemente	PEDIATRIA	Total da Especialidade	303	330	26	659
	Total da Unidade de Saúde		433	1.308	29	1.770
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	15	287	0	302
		RICHARD RAMOS CRISPIM	40	264	0	304
		Total da Especialidade	55	551	0	606
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	10	64	0	74
		EULI JOSE BRAGA	25	206	0	231
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	21	212	0	233
		Total da Especialidade	56	482	0	538
	PEDIATRIA	MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	26	271	0	297
		Total da Especialidade	26	271	0	297
	Total da Unidade de Saúde		137	1.304	0	1.441
	Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	ANA CAROLINA MENDES DA COSTA	29	225	0
DANIEL RIBEIRO ALENCAR			50	247	0	297
GEHRY SILVA FERREIRA			32	276	0	308
Total da Especialidade			111	748	0	859
GINECOLOGIA		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	14	139	0	153
		Total da Especialidade	14	139	0	153
PEDIATRIA		HELEN REGINA ROSA GODINHO	55	241	0	296
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	25	221	0	246
		Total da Especialidade	80	462	0	542
Total da Unidade de Saúde		205	1.349	0	1.554	
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	CARLUCIO CRISTINO PRIMO	4	151	0	155
		GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	5	182	0	187
		Total da Especialidade	9	333	0	342
	GINECOLOGIA	ALEX HELDER NUNES DE FARIA	9	218	0	227
		TULIO ALVES SARDINHA	14	224	0	238
		Total da Especialidade	23	442	0	465
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	10	89	0	99
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	25	250	0	275
		Total da Especialidade	35	339	0	374

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		67	1.114	0	1.181
Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	4	137	0	141
		Total da Especialidade	4	137	0	141
	GINECOLOGIA	ERWIN MOREIRA DA ROCHA	4	107	79	190
		PLINIO RIBEIRO BORGES	10	118	62	190
		Total da Especialidade	14	225	141	380
	PEDIATRIA	JANETE GUIMARAES ALVES	12	160	0	172
		Total da Especialidade	12	160	0	172
Total da Unidade de Saúde			30	522	141	693
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	19	286	15	320
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	4	99	0	103
		Total da Especialidade	23	385	15	423
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	22	214	0	236
		LUIZ LUIZ PACHECO	34	198	0	232
		Total da Especialidade	56	412	0	468
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	25	227	68	320
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	15	103	0	118
		Total da Especialidade	40	330	68	438
	Total da Unidade de Saúde			119	1.127	83
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	0	5	0	5
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	14	159	48	221
		Total da Especialidade	14	164	48	226
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	7	108	55	170
		MARCIA REGINA FREIRE	18	200	10	228
		Total da Especialidade	25	308	65	398
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	27	209	0	236
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	29	216	68	313
		Total da Especialidade	56	425	68	549
Total da Unidade de Saúde			95	897	181	1.173
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	2	213	68	283
		BERNARDO PAULA NETO	0	149	6	155

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	0	282	17	299
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	0	30	0	30
		LICIO GABRIEL BORGES DE ANDRAD	0	184	12	196
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	0	44	0	44
		Total da Especialidade	2	902	103	1.007
	GINECOLOGIA	FLORISBELA DIAS VASQUES	7	197	21	225
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	4	113	0	117
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	8	218	0	226
		Total da Especialidade	19	528	21	568
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	10	159	0	169
		MARIA INES DA SILVA PIRES	13	70	0	83
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	0	30	0	30
		MARLY ARRUDA CAMARGO	17	286	13	316
		Total da Especialidade	40	545	13	598
	Total da Unidade de Saúde			61	1.975	137
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	6	278	0	284
		ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	1	138	0	139
		CELSO TAVARES DOS REIS	6	132	81	219
		FREDERICO RIBEIRO DE OLIVEIRA	0	68	0	68
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	9	161	0	170
		RICARDO DANTAS DE SOUSA	0	70	10	80
		Total da Especialidade	22	847	91	960
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	0	162	11	173
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	0	19	0	19
		HELIO ALVES CRUVINEL	2	186	0	188
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	5	213	12	230
		VALDEILMA MARIA MORAES	2	75	0	77
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	4	214	12	230
	Total da Especialidade	13	869	35	917	
PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	2	187	18	207	
	EZIO EVANGELISTA DA ROCHA	1	15	217	233	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
CIAMS Novo Horizonte	PEDIATRIA	MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	7	308	0	315	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	4	98	0	102	
		Total da Especialidade	14	608	235	857	
	Total da Unidade de Saúde		49	2.324	361	2.734	
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	AMAURY LAMOUNIER NEVES	1	45	0	46	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	0	27	0	27	
		VICENTE JOSE VITA	6	285	12	303	
		VILMAR PIRES DE PAIVA	9	307	32	348	
		Total da Especialidade	16	664	44	724	
	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	1	33	0	34	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	54	236	97	387	
		EBERTH FRANCO VENCIO	9	111	0	120	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	0	33	11	44	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	3	234	0	237	
		Total da Especialidade	67	647	108	822	
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	24	279	0	303	
		JADER LEONEL DE PAULA	32	256	0	288	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	10	86	0	96	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	0	30	0	30	
		Total da Especialidade	66	651	0	717	
	Total da Unidade de Saúde		149	1.962	152	2.263	
	CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	22	297	22	341
			ALEX ANDRE LINHARES	49	280	1	330
			AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	0	41	0	41
JANE DOMINGAS DA SILVA			24	226	0	250	
JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES			25	313	2	340	
LORENA CAVALCANTE DE OLIVEIRA			18	247	1	266	
MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA			14	213	0	227	
SAMUEL SAJJI KAMOUH			7	161	1	169	
SERGIO RAUL AQUINO E SILVA			45	261	5	311	
Total da Especialidade			204	2.039	32	2.275	

			Disponível	Marcada	Cancelada	Total	
CIAMS Urias Magalhães	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	10	100	0	110	
		IDEVAL RODRIGUES DE TOLEDO	0	32	0	32	
		MUSBAH NADER KOLAILAT	16	231	0	247	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	25	185	3	213	
		TULIO ALVES SARDINHA	13	239	0	252	
		Total da Especialidade	64	787	3	854	
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	41	121	2	164	
		MARA RUBIA DE PAIVA	55	141	0	196	
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	141	474	7	622	
		Miguel de Souza Ferreira	48	280	1	329	
		Total da Especialidade	285	1.016	10	1.311	
	Total da Unidade de Saúde			553	3.842	45	4.440
	Total Geral			6.566	51.028	3.964	61.558



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 6 Relatório de Consultas agendadas por Bairro e por Especialidade.

RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS BAIRRO DE ORIGEM DO USUÁRIO

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
	0	0	0	0
Alphaville Residencial	13	9	6	28
Araguaia Park	23	22	20	65
Aruanã Parque	2	0	4	6
Bro Água Branca	179	101	137	417
Bro Alto da Glória	30	18	24	72
Bro Anhanguera	35	25	21	81
Bro Boa Vista	2	0	0	2
Bro Capuava	253	155	188	596
Bro da Floresta	68	37	48	153
Bro da Serrinha	21	10	17	48
Bro dos Aeroviários	75	39	43	157
Bro Feliz	45	19	40	104
Bro Goiá	40	40	33	113
Bro Goiá 2	9	12	7	28
Bro Goiá Setor Veloso	1	0	2	3
Bro Goiânia 2 Complemento	1	1	1	3
Bro Industrial Mooca	16	11	8	35
Bro Ipiranga	15	19	19	53
Bro Jardim Botânico	27	21	33	81
Bro Jardim das Esmeraldas	75	41	35	151
Bro Jardim Diamantina	76	31	63	170
Bro Jardim Vitória	0	0	1	1
Bro Nossa Senhora de Fátima	47	23	16	86
Bro Nova Suíça	31	22	10	63
Bro Res Funcionários Públicos	22	14	9	45
Bro Rodoviário	72	51	54	177

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
Bro Santa Genoveva	45	36	31	112
Bro Santa Rita	85	59	69	213
Bro Santo Hilário	12	3	1	16
Bro Santo Hilário II	0	2	0	2
Bro São Carlos	1	0	0	1
Bro São Francisco	112	119	156	387
Bro Vale das Caraíbas	0	1	0	1
Campus Universitário	1	0	1	2
Capuava Residencial Prive	1	0	1	2
Carolina Parque Extensão	43	34	51	128
Celina Park	14	15	14	43
Ch California	2	0	2	4
Ch Ch Elisio Campos	1	0	0	1
Ch de Recreio São Joaquim	12	20	26	58
Ch do Governador	187	62	83	332
Ch Maria Dilce	1	0	1	2
Ch Retiro	1	2	1	4
Ch Samambaia	18	9	15	42
Ch Shangri-la	13	7	24	44
Ch Solange Parque	1	2	0	3
Cidade Jardim	339	158	210	707
Cj Anhanguera	14	9	7	30
Cj Aruanã I	47	23	20	90
Cj Aruanã II	16	11	15	42
Cj AruanãIII	36	13	8	57
Cj Caiçara	46	12	21	79
Cj Castelo Branco	12	6	11	29
Cj Fabiana	62	12	13	87
Cj Guadalajara	2	1	0	3
Cj Morada Nova	10	4	2	16
Cj Primavera	13	16	16	45
Cj Riviera	143	60	49	252
Cj Vera Cruz	131	66	69	266

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
Cj Vila Isabel	5	0	3	8
Cjr Cachoeira Dourada	27	29	14	70
Cjr Campos	10	4	9	23
Cjr Padre Pelagio	1	0	0	1
Cjr Palmares	7	2	2	11
Cjr Rodoviário	7	5	9	21
Cjr Romildo F.R. do Amaral	1	1	5	7
Cjr Yara	1	1	0	2
Con Parque dos Cisnes	1	0	0	1
Con Rio Branco	28	16	13	57
Con Santa Rita	35	37	35	107
Cond das Esmeraldas	62	41	36	139
Esplanada do Anicuns	40	24	24	88
Faiçallville	156	154	100	410
Goiânia 2	35	19	18	72
Grj Cruzeiro do Sul	87	45	61	193
Grj Santos Dumont	0	0	4	4
Jd Abaporu	2	0	0	2
Jd Alpha Ville	3	0	9	12
Jd América	918	500	583	2.001
Jd Ana Flávia	1	0	0	1
Jd Ana Lúcia	70	42	64	176
Jd Aritana	18	7	5	30
Jd Atenas	1	0	0	1
Jd Atlético	68	45	39	152
Jd Balneário Meia Ponte	654	349	468	1.471
Jd Bela Vista	186	76	83	345
Jd Bom Jesus	2	0	0	2
Jd Bonanza	7	9	8	24
Jd Brasil	106	88	63	257
Jd California	132	92	52	276
Jd Califórnia Industrial	15	7	6	28
Jd Clarissa	3	0	7	10

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
Jd Curitiba	33	19	35	87
Jd da Luz	108	48	31	187
Jd das Aroeiras	23	19	17	59
Jd das Hortências	2	0	0	2
Jd das Rosas	39	34	52	125
Jd Eli Forte	7	5	7	19
Jd Eli Forte - Complemento	1	0	4	5
Jd Europa	301	219	170	690
Jd Goiás	120	76	79	275
Jd Guanabara	8	2	2	12
Jd Guanabara II	0	0	2	2
Jd Guanabara III	0	2	4	6
Jd Itaipu	6	0	2	8
Jd Leblon	26	34	47	107
Jd Leblon II	11	3	8	22
Jd Liberdade	21	11	22	54
Jd Madri	0	1	0	1
Jd Mariliza	39	19	15	73
Jd Marques de Abreu	29	6	9	44
Jd Mirabel	1	1	1	3
Jd Nova Esperança	565	386	592	1.543
Jd Novo Mundo	1.661	787	956	3.404
Jd Novo Mundo II	15	6	22	43
Jd Oliveiras	29	20	25	74
Jd Pampulha	6	1	0	7
Jd Paris	1	0	0	1
Jd Petrópolis	110	114	103	327
Jd Planalto	107	61	57	225
Jd Presidente	108	104	83	295
Jd Santa Cecília	2	1	6	9
Jd Santo Antônio	47	38	37	122
Jd São José (Res São José)	13	19	8	40
Jd Tancredo Neves	25	45	30	100

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
Jd Vila Boa	195	167	151	513
Jd Xavier	25	13	11	49
Lorena Parque	64	55	33	152
Lot Areião I	1	0	1	2
Lot Carolina Parque	54	49	39	142
Lot Manso Pereira	0	0	1	1
Lot Morada dos Sonhos	9	7	17	33
Lot Portal do Sol II	0	0	1	1
Lot Solange Park - Complemento	0	0	1	1
Lot Solar Santa Rita	22	12	15	49
Lot Tropical Verde	30	15	10	55
Madre Germana II	0	1	0	1
Mansões Goiânia	17	8	16	41
Nova Vila	67	32	33	132
Panorama Park	18	8	7	33
Parque Paraíso	18	6	16	40
Pq Maracanã	0	0	1	1
Privê Atlântico	4	1	4	9
Prq Acalanto	10	4	11	25
Prq Amazônia	569	359	458	1.386
Prq Anhanguera	169	135	106	410
Prq Anhanguera II	95	88	79	262
Prq Atheneu	90	28	32	150
Prq Balneário	4	2	6	12
Prq das Amendoeiras	4	1	0	5
Prq das Flores Complemento	7	2	1	10
Prq das Laranjeiras	50	18	17	85
Prq das Nações	17	8	4	29
Prq das Panciras	3	1	1	5
Prq das Panciras II Etapa	0	0	1	1
Prq Industrial de Goiânia	81	42	37	160
Prq Industrial João Braz	295	287	283	865
Prq Industrial João Braz II	1	3	2	6

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
Prq Industrial Paulista	4	5	8	17
Prq Oeste Industrial	117	65	66	248
Prq Santa Cruz	379	127	187	693
Prq Santa Rita	9	3	11	23
Rec do Bosque	11	5	16	32
Recreio Panorama	0	2	0	2
Res 14 Bis	10	10	10	30
Res Alice Barbosa	28	6	9	43
Res Alphaville Flamboyant	0	1	0	1
Res Ana Clara	0	2	0	2
Res Antônio Barbosa	8	7	4	19
Res Aquarius	2	3	3	8
Res Aruanã	3	5	0	8
Res Atalaia	10	1	13	24
Res Balneário	5	1	8	14
Res Belo Horizonte	21	7	12	40
Res Canadá	30	19	34	83
Res Carla Cristina	4	3	2	9
Res Centerville	1	7	8	16
Res Cid Verde	14	5	11	30
Res das Acácias	7	2	3	12
Res Della Pena	4	4	4	12
Res dos Ipê	47	19	24	90
Res Eldorado	3	7	2	12
Res Eli Forte	43	52	48	143
Res Eli Forte - Extensão	17	22	23	62
Res Elza Fronza	7	3	6	16
Res Flamingo	5	5	3	13
Res Fortaleza	1	4	8	13
Res Goiânia Viva	4	4	1	9
Res Goyaz Park	7	11	10	28
Res Granville	8	6	2	16
Res Green Park	5	4	3	12

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
Res Guarema	5	3	0	8
Res Havana	2	1	0	3
Res Hugo Moraes	30	18	29	77
Res Itaipu	53	55	35	143
Res Itália	1	2	1	4
Res Itamaraca	48	41	71	160
Res Jardins Florença	2	10	0	12
Res Licardino Ney	13	8	14	35
Res London Park	0	0	2	2
Res Luana Park	20	23	20	63
Res Luana Park - Continuação	1	0	0	1
Res Maria Lourenço	12	7	16	35
Res Mendanha	3	3	8	14
Res Moinho dos Ventos	1	0	1	2
Res Monte Carlo	24	11	10	45
Res Monte Pascoal	1	0	2	3
Res Morada da Bosque	19	5	8	32
Res Morada do Ipê	18	6	7	31
Res Nossa Morada	16	4	7	27
Res Nova Aurora	1	1	9	11
Res Nunes de Moraes 3 Etapa	0	2	3	5
Res Nunes de Moraes I Etapa	3	1	3	7
Res Olinda	28	16	9	53
Res Park Solar	3	9	16	28
Res Parque das Flores	61	34	37	132
Res Parque Flamboyant	66	20	43	129
Res Parque Oeste	2	0	0	2
Res Petrópolis	0	0	1	1
Res Porto Seguro	1	3	0	4
Res Privê Itanhangá	7	2	8	17
Res Real Conquista	14	16	24	54
Res Recanto das Garças	1	0	0	1
Res Rio Verde	3	1	0	4

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
Res São Leopoldo	4	0	2	6
Res São Marcos	20	19	34	73
Res Serra Azul	51	33	42	126
Res Solar Bouganville	17	19	7	43
Res Solar Vile	66	38	64	168
Res Sonho Dourado	1	0	3	4
Res Sonho Verde	19	9	10	38
Res Sonho Verde Complemento	4	2	0	6
Res Talism	2	1	1	4
Res Vale do Araguaia	1	2	2	5
Res Vale dos Sonhos	14	7	8	29
Res Village Santa Rita I	0	4	1	5
Res Village Santa Rita II	0	2	1	3
Res Ytapu	0	0	1	1
S Aeroporto	72	43	61	176
S Alto do Vale	4	5	2	11
S Andrea	0	1	0	1
S Barra da Tijuca	5	7	4	16
S Bela Vista	64	51	34	149
S Bueno	139	97	58	294
S Campinas	302	152	218	672
S Candida de Moraes	112	77	121	310
S Caravelas	0	1	8	9
S Central	205	96	80	381
S Centro Oeste	163	115	99	377
S Chac. São Joaquim	2	8	4	14
S Coimbra	129	72	91	292
S Criméia Leste	325	163	241	729
S Criméia Oeste	96	52	55	203
S das Nações	5	6	10	21
S das Nações Extensão	0	2	3	5
S dos Afonsos	5	0	1	6
S dos Funcionários	97	60	92	249

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
S Empresarial	2	0	1	3
S Estrela Dalva	38	20	53	111
S Garavelo B	25	32	18	75
S Gentil Meireles	93	42	38	173
S Jaó	16	12	10	38
S Leste Universitário	137	55	31	223
S Leste Vila Nova	639	266	284	1.189
S Marabá	11	6	16	33
S Marechal Rondon	81	61	65	207
S Marista	29	25	13	67
S Morada do Sol	19	21	33	73
S Moraes	63	31	41	135
S Negrão de Lima	191	124	130	445
S Noroeste	6	4	12	22
S Norte Ferroviário	171	90	140	401
S Norte Ferroviário II	14	8	9	31
S Novo Planalto	20	12	12	44
S Oeste	55	35	17	107
S OrientVille	1	0	0	1
S Parque Tremendão	29	23	55	107
S Pedro Ludovico	718	432	444	1.594
S Perim	223	141	180	544
S Progresso	175	118	134	427
S Recanto das Minas Gerais	7	6	3	16
S Rio Formoso	109	98	94	301
S Santos Dumont	224	168	245	637
S São José	268	172	257	697
S Sevene	44	27	23	94
S Sol Nascente	10	6	6	22
S Sudoeste	260	192	133	585
S Sul	95	35	24	154
S Três Marias	3	3	3	9
S Ulisses Guimarães	4	5	3	12

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
S União	90	78	75	243
S Urias Magalhães	779	356	503	1.638
S Urias Magalhães II	19	8	12	39
Sir São Geraldo	1	0	0	1
Sit Ipê	1	5	5	11
Solange Park I	108	97	74	279
Solange Park II	42	46	36	124
Solange Park III	28	13	9	50
Vila São José Complemento	5	1	5	11
VI Abajá	51	44	27	122
VI Adélia	21	6	14	41
VI Adrêia	26	11	9	46
VI Aguiar	1	4	4	9
VI Alpes	20	12	10	42
VI Alto da Glória	49	24	41	114
VI Alvorada	37	29	22	88
VI Americano do Brasil	15	1	2	18
VI Anchieta	6	4	8	18
VI Aurora	46	36	60	142
VI Aurora Oeste	32	10	29	71
VI Bandeirantes	101	27	90	218
VI Bela	7	2	4	13
VI Bethel	19	12	4	35
VI Boa Sorte	4	7	4	15
VI Canaã	42	27	25	94
VI Clemente	78	48	55	181
VI Colemar Natal e Silva	5	3	4	12
VI Concórdia	6	4	2	12
VI Cristina	68	24	43	135
VI Cristina Continuação	7	1	5	13
VI Fernandes	1	5	0	6
VI Finsocial	5	3	6	14
VI Froes	30	9	13	52

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
VI Irany	41	21	30	92
VI Isaura	75	39	47	161
VI Itatiaia	215	64	100	379
VI Jacar	1	1	0	2
VI Jaraguá	13	11	4	28
VI Jardim Pompéia	0	3	1	4
VI Jardim São Judas Tadeu	0	1	2	3
VI Jardim Vitória	109	48	48	205
VI João Vaz	139	81	104	324
VI Legionárias	21	15	17	53
VI Luciana	25	21	9	55
VI Lucy	43	25	13	81
VI Maria Dilce	130	67	134	331
VI Maria José	13	5	4	22
VI Maria Luiza	84	47	54	185
VI Martins	6	10	7	23
VI Martins Extensão	1	0	0	1
VI Mauá	107	66	74	247
VI Megale	11	5	11	27
VI Monticelli	139	64	89	292
VI Mooca	3	2	0	5
VI Mooca - Complemento	0	0	1	1
VI Moraes	244	83	131	458
VI Mutirão I	1	1	2	4
VI Nossa Senhora Aparecida	25	13	20	58
VI Nova Canaã	25	6	13	44
VI Novo Horizonte	220	202	172	594
VI Oswaldo Rosa	4	1	1	6
VI Paraíso	43	19	31	93
VI Parque Santa Maria	33	24	18	75
VI Pedroso	62	12	20	94
VI Pedroso Extensão	3	0	1	4
VI Perdiz	28	13	30	71

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	Total
VI Redenção	233	140	164	537
VI Regina	58	64	74	196
VI Resende	15	15	14	44
VI Rizzo	2	0	0	2
VI Romana	67	24	39	130
VI Rosa	29	43	32	104
VI Santa Efigenia	2	1	2	5
VI Santa Helena	259	182	206	647
VI Santa Isabel	14	5	8	27
VI Santa Rita	50	58	38	146
VI Santa Tereza	32	22	29	83
VI Santana	28	15	23	66
VI Santo Afonso	3	2	7	12
VI São Francisco	17	15	15	47
VI São João	17	13	2	32
VI São José - Complemento	2	0	9	11
VI São José - Extensão	7	10	3	20
VI São Luiz	13	13	16	42
VI São Paulo	29	13	36	78
VI Te?ilo Neto	2	1	0	3
VI Vera Cruz	2	3	1	6
VI Viana	113	35	64	212
VI Viandeli	3	1	0	4
VI Vincentina José de Jesus	1	0	0	1
Vlg Atalaia	36	8	18	62
Vlg Casa Grande	2	0	0	2
Vlg Santa Rita	16	5	7	28
Vrd dos Buritis	62	45	40	147
Total	22.376	13.312	15.340	51.028



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 7 Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento

RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS POR AGENTE DE ATENDIMENTO

Agente de Atendimento

Adriana dos Santos Silva	711
Alexandre Gomes da Silva	786
Aline Cecília da Silva Jacó	274
Aline Graciele Leme	1.021
Aline Maria Braga Araújo	1.277
Ângela Borba de Sousa	406
Anna Paula Costa Fernandes	1.241
Arlen Oliveira de Menezes	298
Arlete Lídia da Silva O. Fernandes	382
Berenice Pereira da Silva	1.020
Bruno Pereira	9
Bruno Pereira do Carmo	528
Bruno Rodrigues de Freitas	507
Camila Pereira do Carmo	334
Carlos Guimarães da Silva	140
Carlos Rogerio de Souza	747
Caroline Ribeiro	444
Claudio Tavares Silveira	76
Cristiano Pereira Leite	940
Daniella Gonçalves de Carvalho	270
Dannilo de Paula Ferreira	925
Deyse Barbacena Costa	290

Dhenyse Gomes Costa	142
Ednardo Rodrigues Souza	236
Elíana Rordrigues de Miranda	3
Fagner Silva Morais	1.041
Fernando Pereira da Luz	602
Flavia Crosnagac Jesus dos Santos	735
Flávia Sodré Rocha	910
Franciely Costa Silva	759
Geisa Rodrigues de Souza	5
Gisele Cristina Mota	100
Gisely Nunes de Paula	356
Ítalo Xavier Guerino	487
Janaina Pereira da Silva	371
Jefferson Claudio de Souza	246
João Eudes Espindola Silva	1.035
Jobert Carvalho Santana	650
José Roberto Alves	443
Juliana Alves da Rocha	249
Kamila Batista	403
Karla Cristina	13
Kassandra Lopes	285
Kennia Patricia Martins	378
Larissa Fernandes de Oliveira	142
Leandra Silva Miranda	1.210
Leidiany Pereira da Silva	669
Leticia Sousa Costa Brito	119
Luciana Pereira de Moura	1.289
Marcelus Layguel	61

Márcio Souza Mattos	285
Marcos José Barbosa Chagas	1.470
Marcos Vinícius de Souza	388
Marcos Vinicius de Souza Mota	7
Maria Rosa Caetano de Paulo Souza	881
Maxilley Souza Lima	255
Meirelene da Silva Pereira	1.072
Michele de Mattos Nery	241
Nara Mendes Gonçalves	257
Núbia Ribeiro dos Santos	349
Patrícia Medeiros de Sousa	880
Paula Cunha Ramos	1.104
Paula Giselle Borges	910
Pollyana Inacia dos Santos	918
Raphael Moreira Alves Otoni	789
Raquel Batista da Silva	921
Renata da Mata Silveira	1.221
Renata Morais Lemos	184
Renato Barbosa Oliveira	1.111
Ricardo Lourenço Rodrigues Queiroz	522
Roberta Ferreira Ruguê	1.101
Robson Alves do Santos	5
Rodolfo Alexandre de Freire	841
Rony Peterson Borges	421
Rosangela Sousa Silva	59
Sandra Mara Rocha	965
Silvio Araújo Camello	1.103
Simone Nunes da Silva	770

Sonia Maria de Oliveira	129
Susana Grazielly Vieira	737
Tathiane Pricinote Ferreira	142
Tatiane Lemes Moreira	1.013
Thiago Pereira do Carmo	611
Tislander Correia de Oliveira	849
Wania Ferreira da Silva	878
Welton da Silva Oliveira	1.048
Werikson Rodrigues Trigueiro	903
Wolney Leão da Cunha	123
Total	51.028



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 8 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto às Férias Comunicadas.

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
03/07	CS Setor União	-----	Marlene Miguel de Lima	2373	<i>Férias.</i> Comunica que a Profissional gozará férias no período de 16 a 23/07. Foram canceladas 68 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
03/07	CS Vila Moraes	Shirley	Rozimar Vital de Freitas	2188	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 18 a 27/07. (<i>Tatiane</i>)
03/07	Ciams Novo Horizonte	-----	Ezio Evangelista	2927	<i>Férias.</i> Foram remanejados 04 pacientes do dia 03/07 para o dia 05/07. Foram remanejados 06 pacientes do dia 03/07 para o dia 06/07. Foram remanejados 02 pacientes do dia 03/07 para o dia 05/07 com a Dra. M ^a . Conceição (5173). (<i>Rony</i>)
04/07	Ciams Novo Horizonte	-----	Luiz Vieira da Paixão	1915	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 23/07 a 06/08. (<i>Tatiane</i>)
05/07	CS São Francisco	Priscilla	Valquíria Monteiro	3608	<i>Férias.</i> Comunica que a Profissional gozará férias no período de 23 a 27/07. (<i>Tatiane</i>)
05/07	CS Esplanada do Anicuns	-----	José Tavares de Moraes	4467	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 17 a 29/07. (<i>Tatiane</i>)
05/07	CS Maria Dilce	-----	Glaus Monteiro Borges	2432	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 23/07 a 21/08. (<i>Tatiane</i>)
05/07	CS Maria Dilce	-----	Carlos César Borges	3475	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 27/07 a 07/08. (<i>Tatiane</i>)
06/07	Cais Bairro Goiá	Vanessa	Roseli Aparecida Resende	3671	<i>Férias.</i> Comunica que a Profissional gozará férias no período de 23/07 a 03/08. (<i>Tatiane</i>)
06/07	Cais Jd. Curitiba	-----	Márcio Caetano	6616	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 17 a 31/07. (<i>Tatiane</i>)
09/07	CS Vila União	Rose	Waldonez Rodrigues	968	<i>Antecipação de Férias.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no período de 09 a 13/07. Foram canceladas 44 vagas disponíveis e

				remanejadas 44 consultas agendadas, da seguinte forma: - As consultas agendadas p/ o dia 09 foram remanejadas p/ o dia 16; - As do dia 10 p/ o dia 17; - As do dia 11 p/ o dia 17; - As do dia 12 p/ o dia 18. (Tatiane)
09/07	Cais Chácara do Governador	Cárta	Maria Ivete de Lima	3717 Férias. Comunica que a Profissional gozará férias no período de 09 a 31/07. Foram canceladas 93 vagas disponíveis até o dia 21 no Sistema CALMED e 69 vagas geradas no Sicaa no período de 23 a 28/07. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)
09/07	Cais Bairro Goiá	Vanessa	Roseli Aparecida Resende	3671 Férias. Comunica que a Profissional gozará férias no período de 23/07 a 03/08. (Tatiane)
11/07	CS Maria Dilce	-----	Carlos César Borges	3475 Férias. Comunica que o Profissional gozará férias no período de 23 a 27/07. Foram canceladas 68 vagas geradas no Sicaa p/ o período de 23 a 27/07. (Tatiane)
11/07	CS Itatiaia	Juliana	João Gomes do Sacramento	3315 Férias. Comunica que o Profissional gozará férias no período de 23 a 27/07. Foram canceladas 68 vagas geradas no Sicaa p/ o período de 23 a 27/07. (Tatiane)
11/07	Cais Finsocial	-----	Nazir Seabra	8493 Férias. Comunica que o profissional gozará férias no período de 23/07 a 11/08. (Tatiane)
12/07	Ciams Jd. América	Marina	Afonso Rufino	2510 Férias. Comunica que o Profissional gozará férias no período de 23 a 31/07. (Tatiane)
12/07	Cais Chácara do Governador	Marly	Wilson Moraes Arantes	6235 Antecipação de Férias. Foi solicitado o bloqueio das vagas restantes do dia 16/07 para a Unidade fazer o remanejamento das consultas agendadas p/ os dias 12/07 e 13/07. Foram canceladas 06 vagas disponíveis. (Ricardo)

TELE-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Julho / 2007 (Férias)

12/07	CS São Francisco	Priscilla	Valquíria Monteiro	3608	<i>Férias.</i> Comunica que a Profissional gozará férias no período de 30/07 a 03/08. (<i>Tatiane</i>)
12/07	CS Vila Boa	M ^a Conceição	Kátia Maria Mendonça	6320	<i>Férias.</i> Comunica que a Profissional gozará restante de férias nos dias 01,02 e 03/08. (<i>Tatiane</i>)
13/07	Cais Amendoeiras	Susane	Antônio Alessandro	9862	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 01 a 30/08. (<i>Tatiane</i>)
13/07	Ciams Jd. América	Marina	Afonso Rufino	2510	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 23 a 31/07. Foram canceladas 68 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
16/07	CS Riviera	Hereño	Azôr Alves	2789	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 01 a 30/08. (<i>Tatiane</i>)
16/07	CS Vila Mauá	-----	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<i>Férias.</i> Comunica que a Profissional encontra-se de férias a partir do dia 16/07. (<i>Tatiane</i>)
16/07	CS Vila Mauá	Dreydy	Arlene Rodrigues	4444	<i>Férias.</i> Comunica que a Profissional encontra-se de férias a partir do dia 16/07 até o dia 15/08. (<i>Tatiane</i>)
18/07	Cais Bairro Goiá	Simone	Alfredo Puppini	5431	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 08/08 a 06/09. (<i>Tatiane</i>)
20/07	Cais Cândida de Moraes	Evaristo	Carlos Roberto dos Santos	3619	<i>Férias.</i> Comunica que o Profissional gozará férias no período de 06 a 15/08. Foram canceladas 68 vagas geradas no Sicaa no período de 06 a 09/08. (<i>Tatiane</i>)
23/07	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Leila	EZIO EVANGELISTA DA ROCHA	2927	<i>Licença Médica - Motivo: Está internado na UTI.</i> Foram remanejados 07 pte do dia 24/07 para o dia 25/07 com Dra. Luzia (CRM-2832) Foram remanejados 06 pte do dia 25/07 para o dia 26/07 com Dra. Luzia (CRM-2832) (Bruno)
25/07	CS Vila Santa Helena	Cida	Maria Ângela de Miranda	5244	<i>Férias não informada pela Unidade - no período de 23/07 a 15/08.</i> (<i>Tatiane</i>)

25/07	CAIS Finsocial	Mileyde	Wagner Luiz de Oliveira	3592	<i>Férias não informada pela Unidade - no período de 16/07 a 14/08. (Tatiane)</i>
			Carlos Roberto dos Santos	3619	<i>Férias. Comunica que o Profissional gozará férias no período de 14 a 23/08. (Tatiane)</i>
			Maurício Pinheiro	7935	<i>Férias. Comunica que o Profissional gozará férias no período de 10 a 17/08. (Tatiane)</i>
27/07	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Marilda	MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVARES	4805	<i>Motivo: Férias Prolongadas. Foram canceladas 04 consultas disponíveis do dia 31/07 Foram remanejados 05 pte do dia 31/07 para o dia 01/08 Foram remanejados 02 pte do dia 31/07 para o dia 02/08 (Bruno).</i>
31/07	CIAMS Jd. América	Marina	Marly Arruda Camargo	2611	<i>Férias. Comunica que a Profissional gozará férias nos dias: 05/09, 03/10, 07/11 e 05/12. (Tatiane)</i>



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 9 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
05/07	Ciams Novo Horizonte	Vânia	Ezio Evangelista	2927	<i>Licença Médica.</i> Comunica que o Profissional encontra-se de Licença Médica a partir desta data, por tempo indeterminado. (<i>Tatiane</i>) Foram canceladas 35 vagas disponíveis e remanejadas 45 consultas agendadas, 35 p/ Dra Maria da Conceição e 10 p/ Dra. Adriana Helena.
11/07	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Ezio Evangelista	2927	<i>Licença Médica.</i> Comunica que o Profissional encontra-se de Licença Médica no período de 05 a 19/07. (<i>Tatiane</i>)
13/07	Ciams Novo Horizonte	Claudinéia	Ézio Evangelista	2927	<i>Licença Médica por tempo indeterminado.</i> Foram canceladas 69 vagas disponíveis e remanejadas 34 consultas no período de 16 a 20/03 (24 p/ Dra. Adriana Helena e 10 p/ Dra. Maria da Conceição). (<i>Tatiane</i>)
20/07	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Ezio Evangelista	2927	<i>Licença médica</i> por 60 dias a partir do dia 20/07/07. Foram canceladas 106 vagas disponíveis até o dia 03/08. Obs.: a funcionária (Lelia) irá retornar a ligação na segunda-feira dia 23/07/07, para fazer o remanejamento dos 14 pacientes agendados nestes dias. (<i>Rony</i>)
23/07	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Leila	EZIO EVANGELISTA DA ROCHA	2927	<i>Licença Médica - Motivo: Está internado na UTL.</i> Foram remanejados 07 pte do dia 24/07 para o dia 25/07 com Dra. Luzia (CRM-2832) Foram remanejados 06 pte do dia 25/07 para o dia 26/07 com Dra. Luzia (CRM-2832) (<i>Bruno</i>)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 10 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
02/07	CS Vila Clemente	Ronice	Maria Luisa Faria de Godoi	3401	<i>Motivo: Atestado médico</i> Foram remanejados 09 pte do dia 02/07 para o dia 03/07 (Bruno).
02/07	CS Vila União	Rose	Márcia Regina Freire	7500	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 05 e 06/07. Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas, 04 do dia 05 p/ o dia 09 e 04 do dia 06 p/ o dia 10, todas para a mesma Médica. <i>(Tatiane)</i>
02/07	CS Parque Anhanguera	Ivana	Flávia Araújo Milhomem	12268	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nesta data. Motivo: Atestado Odontológico. A Unidade ficou responsável por remanejar as consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
02/07	Cais Chácara do Governador	Cárita	Wilson Moraes Arantes	6235	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 12 e 13/07. Motivo: Particulares. Foram canceladas 18 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
02/07	Cais Novo Mundo	Fabio	Ronaldo Malta	2194	<i>Atestado Médico.</i> Foram remanejados 12 pacientes do dia 29/06 para o dia 02/07 com a Dra. Fernanda de Souza. Foram remanejados 08 pacientes do dia 29/06 para o dia 02/07 com a Dr. Ricardo (3187) <i>(Rony)</i>
03/07	Cais Pq. Das Amendoeiras	Cleonete	Ana Laura Bezerra	8919	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no dia 16/07. Motivo: Congresso. Foram canceladas 25 vagas geradas no SICAA. <i>(Tatiane)</i>
03/07	CAIS Jardim Novo Mundo	Fabio	Tanit Ribeiro Carmo	7013	<i>Motivo: Atestado Médico</i> Foi cancelada 01 consulta disponível do dia 03/07 Foram remanejados 13 pte do dia 03/07 para o dia 10/07. (Bruno).
03/07	Ciams Jd. América	Patrícia	Florisbela Dias Vasques	3358	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no dia 04/06. Motivo não justificado. Foram remanejadas 09 consultas agendadas do dia 04 p/ os dias 05, 06 e 09 p/ a mesma Médica. <i>(Tatiane)</i>
03/07	CS São Francisco	Rafael	Valquiria Monteiro	3608	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 19 e 20/07. Motivo: Folga de vacina. Foram canceladas 15 vagas geradas no Sicaa p/ o dia 20. <i>(Tatiane)</i>
03/07	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Aline de Aquino	10972	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no período de 23 a 27/07. Motivo: Congresso em São Paulo. Repondo essas faltas nos dias 06, 13 e 20/07. <i>(Tatiane)</i>
03/07	Ciams Urias Magalhães	Suely	Jane Domingas	10320	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá esta data. Motivo: Problemas de

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



03/07	Cais Bairro Goiá	Andréia Doti	Juliana Modanez	8918	saúde. Solicita o cancelamento das vagas restantes para o Dr. Sergio Raul para remanejamento das consultas pela Unidade. Foram canceladas 08 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
			Nicolau Tadeu Bittar	3219	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atendeu nesta data. Motivo: Problemas de saúde. Foram remanejadas 11 consultas agendadas, 08 p/ o dia 09 e 03 p/ o dia 10, com a mesma Médica. <i>(Tatiane)</i>
03/07	CS Vila Moraes	Shirley	Hellen Regina Rosa	6232	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no período de 03 a 06/07. Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 44 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 03 p/ o dia 09/07; - 06 consultas do dia 03 p/ o dia 10/07; - 01 consulta do dia 04 p/ o dia 10/07; - 12 consultas do dia 04 p/ o dia 11/07; - 11 consultas do dia 05 p/ o dia 12/07; - 01 consulta do dia 06 p/ o dia 12/07; - 05 consultas do dia 06 p/ o dia 13/07. (Todas as Consultas foram remanejadas para a mesma Profissional.) <i>(Tatiane)</i>
03/07	Ciams Jd. América	Marly	Ana Carolina Mendes	10940	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no período de 23 a 27/07. Motivo: Curso. <i>(Tatiane)</i>
04/07	CS Parque Anhanguera	Ivana	Flávia Araújo Milhomem	12268	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no período de 16 a 20/07. Motivo não justificado. <i>(Tatiane)</i>
04/07	Ciams Novo Horizonte	-----	Valdeilma Maria	6830	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 06/07. Motivo: Atestado Médico. Foram remanejadas 03 consultas do dia 06 p/ o dia 05/07 e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 3 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
04/07	Cais Amendoeiras	Cleonete	Ana Laura Bezerra	8919	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 04 e 05/07. Motivo: Atestado Odontológico. Foram canceladas 10 vagas disponíveis nos dias 09 e 10/07 para q a Unidade efetue o remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
04/07	CIAMS Novo Horizonte	Lívia	ALFREDO PUPPINI FARIAS	5431	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no período de 16 a 29/07 por motivos pessoais. Foram canceladas 48 vagas geradas no Sicaa, 20 nos dia 19 e 28 no dia 20. <i>(Tatiane)</i>
					<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no dia 16/07. Motivo: Congresso. <i>(Tatiane)</i>
					<i>Motivo: Trabalho de parto.</i> Foram Remanejados 05 pte do dia 04/07 para o dia 09/07.

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



04/07	CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	Rony	OLIMPIO PEREIRA NETO	3264	(Bruno). <i>Motivo: Atestado médico.</i> Foram remanejados 09 pte do dia 04/07 para o dia 12/07 (Bruno).
04/07	CS Marinho Lemos	M ^a José	Gilson Moura de Brito	6313	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 24/07. Motivo: Palestra com as gestantes. Foram canceladas 11 vagas geradas no Sicaa. (Tatiane)
04/07	Ciams Novo Horizonte	-----	Frederico Ribeiro	11338	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no período de 13 a 27/07, por motivos pessoais. (Tatiane)
05/07	CS Setor União	Rose	Irislene Ferreira da Silva	4384	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá a partir do dia 12/07, sem previsão para retorno. Motivo: Irá se submeter a uma cirurgia. Foram canceladas 07 vagas disponíveis no dia 12 e a Unidade ficou responsável por remanejar as 03 consultas agendadas. (Tatiane)
05/07	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Ezío Evangelista	2927	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que o Profissional não está atendendo desde o dia 02/07, sem previsão para retorno. Motivo: Problemas de saúde. O remanejamento das consultas agendadas está sendo feito pela Unidade. (Tatiane)
05/07	CS Marinho Lemos	M ^a José	Luzia Almeida	2832	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não compareceu para atendimento nesta data. Foram remanejadas 10 consultas agendadas. (Tatiane)
06/07	CS Água Branca	Ana Paula	Lorena Cavalcante	10319	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 23, 24 e 26. Motivo: Estará acompanhando sua mãe em uma cirurgia. Foram canceladas 50 vagas geradas no Sicaa. (Tatiane)
06/07	CS Vila Redenção	Eloisa	Helio Gonçalves Pinho	3393	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que o Profissional não atenderá até o dia 14/07. Motivo: Problemas de saúde. Foram canceladas 55 vagas disponíveis e remanejadas 25 consultas agendadas para o Dr. Sebastião Macedo entre os dias 09 e 11/07. (Tatiane)
06/07	CS Setor Perim	Marly	Alex Helder Nunes	9866	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 23/07. Motivo: Curso de Ultrassonografia. (Tatiane)
06/07	CS Setor Perim	Marly	Cairo José Rodrigues	6578	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não compareceu para atendimento nesta data. Foram remanejadas 08 consultas agendadas do dia 06 p/ o dia 09 e 10/07 p/ o mesmo Médico. (Tatiane)
06/07	Cais Bairro Goiá	Andréia	José Guedes	2445	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 13/07. Foram canceladas 13 vagas disponíveis. Foram remanejadas 10 consultas agendadas, todas p/ o mesmo dia com o Dr. Simão Pedro. A Unidade ficou responsável por remanejar 02 consultas. (Tatiane)
09/07	CS Setor Perim	Marly	Tânia Rezende Ferraz	6559	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não irá atender no período de 09 a 13/07.

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



					Foram canceladas 44 vagas disponíveis e remanejadas 30 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
09/07	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Ezio Evangelista da Rocha	2927	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que o Profissional não atenderá por tempo indeterminado. Foram canceladas 123 vagas disponíveis até o dia 20/07. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
09/07	Cais Bairro Goiá	Vanessa	Edmo Nery de Oliveira	2736	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 12 e 13/07. Motivo: Cirurgia. Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas do dia 12 p/ o dia 16/07. (<i>Tatiane</i>)
10/07	Cais Bairro Goiá	Vanessa	Simão Pedro Abdalla	5004	<i>Falta.</i> Comunica que o referido Médico não atenderá no dia 11/07. Motivo: Foi convocado para testemunhar no julgamento. Foram canceladas 07 vagas disponíveis. Foram remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 12 consulta do dia 11 p/ o dia 12; - 01 consulta do dia 11 p/ o dia 13; - 04 consultas do dia 11 p/ o dia 16. (<i>Tatiane</i>)
10/07	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vicente José Vita	5669	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 13/07. Motivo: Capacitação. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e Remanejados 06 pte do dia 13/07 para o dia 16/07. (<i>Bruno</i>)
10/07	CS Crimeia Leste	Dulciana	Cristiane Porto Cortez	11029	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no dia 13/07. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável por remanejar as consultas agendadas do dia 13 p/ o dia 16. (<i>Tatiane</i>)
10/07	Cais Bairro Goiá	Vanessa	Daniel de Oliveira	2842	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá hoje e no dia 17. Foram canceladas 08 vagas disponíveis p/ o dia 17 e remanejadas 14 consultas agendadas (06 comparecidos no dia 10 e 08 agendadas p/ o dia 17). (<i>Tatiane</i>)
10/07	Cais Amendoeiras	Valéria	João Serafim	5362	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atendeu nesta data. Motivo: Acidente c/ seu filho. Foram remanejadas 04 consultas agendadas do dia 10 p/ o dia 17/07. (<i>Tatiane</i>)
10/07	Ciams Jd. América	Marly	Fernando César	4641	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não irá atender no dia 11/07. Motivo: Atestado Médico. Foram remanejadas 16 consultas agendadas do dia 11 p/ os dias 16 e 18/07. (<i>Tatiane</i>)
10/07	Cais Vila Nova	Cejany	Cáritas de Oliveira	45910	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 25, 26 e 27, por motivos particulares. Foram canceladas 32 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
10/07	CS Vila Regina	Devalmir	Nilmar Feliciano	7482	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 23 e 24/08. Motivo: Estará participando de uma oficina em AIDS/DST. (<i>Tatiane</i>)
11/07	Cais Cândida de Moraes	Jaqueline	Marlene Quimico	2818	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá até o dia 13, por motivos

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



					particulares. Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 24 consultas agendadas, da seguinte forma: - As consultas agendadas p/ o dia 12 foram remanejadas para o dia 17 e as consultas do dia 13 p/ o dia 18/07. <i>(Tatiane)</i>
11/07	Cais Bairro Goiá	Andréia	Elvando Alves da Costa	1800	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não comparecerá à Unidade nos dias 11, 12 e 13/07. Motivo: Exames Médicos. Foram canceladas 05 vagas disponíveis para agendamento e remanejadas 22 consultas agendadas dos dias 11, 12 e 13 p/ os dias 16, 17, 18 e 19. <i>(Tatiane)</i>
11/07	CS Parque Amazônia	Lucimar	Aletheia Cristina	11118	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não compareceu para atendimento no dia 10/07, sem justificativa. Foram remanejadas 20 consultas agendadas (usuários que compareceram na Unidade) p/ o dia 17/07. <i>(Tatiane)</i>
11/07	Cais Chácara do Governador	Cárita	Valéria Lemes	8964	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que a Profissional não atenderá até o dia 17/07. Foram canceladas 13 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável por remanejar as consultas agendadas da Dra. Marta / a Dra. Flávia nos dias 19 e 20/07. <i>(Tatiane)</i>
11/07	CS Marinho Lemos	Mª José	Evelling Lorena	4041	<i>Folga.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 17 e 24/07. Não foi gerada agenda p/ esses dias. <i>(Tatiane)</i>
12/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Vera Lúcia Nunes	11029	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não irá atender nos dias 02 e 03/08. Motivo: Curso de Mastologista. <i>(Tatiane)</i>
12/07	Ciams Urias Magalhães	Suely	Cristiane Porto	10319	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 01 e 02/08 (Congresso de Ginecologia) e nos dias 15, 16 e 17/08 (Jornada de Ginecologia). <i>(Tatiane)</i>
12/07	Ciams Urias Magalhães	Suely	Lorena Cavalcante	1477	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no dia 13/07, sem justificativa. A Unidade se responsabilizou pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
13/07	Ciams Novo Horizonte	Lyvia	Divaldo Matos	11350	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 23, 24 e 26. Motivo: Vai acompanhar a mãe em cirurgia. <i>(Tatiane)</i>
13/07	CS Esplanada do Anicuns	Márcia	Ricardo Dantas	4467	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá hoje no período vespertino. Foram remanejadas 10 consultas agendadas do dia 13 p/ o dia 20 com o mesmo Profissional. <i>(Tatiane)</i>
13/07	CS Esplanada do Anicuns	Márcia	José Tavares de Moura	4467	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 13 e 16/07. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma:



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)

13/07	CS Vila Santa Helena	Mônica	Alcioni Teixeira	1442	- 06 consultas do dia 13 p/ o dia 16 c/ Dr. José Batista; - 05 consultas do dia 13 p/ o dia 17 c/ Dr. José Batista; - 04 consultas do dia 16 p/ o dia 18 c/ Dr. José Batista; - 03 consultas do dia 16 p/ o dia 19 c/ Dr. José Batista. (Tatiane)
13/07	Cais Vila Nova	Cejany	Cáritas de Oliveira	4590	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá hoje. Foram remanejadas 13 consultas agendadas do dia 13 p/ os dias 16 e 17 p/ o mesmo Médico. (Tatiane)
16/07	CS Vila Santa Helena	-----	Cáritas de Oliveira	4590	Falta. Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 30 e 31 de Julho. Foram canceladas 26 vagas geradas no Sicaa. (Tatiane)
16/07	CS Setor Perim	Marly	Rodrigo Caetano	6445	Falta. Comunica que a Profissional não atenderá na semana de 23 a 27/07, por motivos pessoais. Foram canceladas 68 VAGAS disponíveis. (Tatiane)
16/07	Centro de Saúde Vila Canaã	Rony	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHADO	4107	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 20 e 21/07. Sem justificativa. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e a Unidade se responsabilizou por remanejar as consultas agendadas. (Tatiane)
16/07	Ciams Jd. América	Marina	Florisbela Dias	3358	Motivo: Atestado Médico Foram canceladas 04 consultas disponíveis do dia 17/07. Foram remanejados 15 pte do dia 16/07 para o dia 23/07. Foi remanejado 01 pte do dia 16/07 para o dia 24/07 Foram remanejados 10 pte do dia 17/07 para o dia 24/07 (Bruno) .
16/07	CIAMS Novo Horizonte	Claudinéia	LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	4123	Falta. Comunica que a Profissional não atenderá no dia 27/07. Motivo: Estará gozando um dia de férias em haver. Foram canceladas 09 vagas disponíveis. (Tatiane)
16/07	CIAMS Novo Horizonte	Claudinéia	ALFREDO PUPPINI FARIAS	5431	Motivo: Atestado Médico Foram remanejados 02 pte do dia 16/07 para o dia 18/07 Foram remanejados 05 pte do dia 16/07 para o dia 19/07 Foram remanejados 05 pte do dia 16/07 para o dia 20/07 (Bruno) .
16/07	CS Pq. Amazônia	Lucimar	Rosely Rosa	5983	Motivo: Atestado Médico Foram remanejados 02 pte do dia 16/07 para o dia 18/07 Foram remanejados 04 pte do dia 16/07 para o dia 19/07 Foram remanejados 04 pte do dia 16/07 para o dia 20/07 (Bruno) . Atestado Médico. Comunica que a Profissional não atenderá por 15 dias. Foram canceladas 77 vagas disponíveis e remanejadas 41 consultas agendadas da Dra. Rosely p/ a Dra. Flávia Duarte no período de 24 a 27/07. (Tatiane)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



16/07	CS Setor Rodoviário	Onilda	Walter Eustáquio	4114	Falta. Comunica que o Profissional não compareceu para atendimento. Motivo: Filho acidentado. Foram remanejadas 08 consultas agendadas (<i>Tatiane</i>)
16/07	CAIS Novo Mundo	Fabio	Ricardo Marquez da Fonseca	3187	Capacitação. Foram canceladas 10 vagas disponíveis do dia 20/07. Foram remanejados 10 pacientes do dia 20/07, para o Dr. Ronaldo Malta (2194) dia 20/07. (<i>Ronyy</i>)
16/07	CS Setor Perim	Marly	Rodrigo Caetano	6445	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá nesta data. Foram remanejadas 14 consultas agendadas do dia 17 p/ os dias 18 e 19/07. (<i>Tatiane</i>)
18/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Dra. Irma	4288	Doença em família. Foram remanejados 12 pacientes do dia 18/07 p/ os dias 19/07, 20/07 e 23/07 da seguinte maneira: → Do dia 18/07 foram remanejados 4 para dia 19/07 e 4 para dia 20/07 para Dra. Irma. → Do dia 18/07 para dia 23/07 foram remanejados 4 pacientes para Dra. Tânia. Os nomes dos pacientes foram passados para Dulciana que ficou responsável por avisá-los. (<i>Marcos</i>)
18/07	Ciams Novo Horizonte	Lyvia	Adriana Helena de Matos	8572	Falta. Informa que a Médica não atenderá no dia 09/08, por motivos pessoais. Foram canceladas 10 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
18/07	CS Maria Dilce	-----	Alfredo Puppini	5431	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá no período de 08 a 18/08. Motivo: Congresso. (<i>Tatiane</i>)
18/07	Ciams Pedro Ludovico	Mª Eleusa	Carlos César Borges	3475	Curso de Doenças Transmissíveis. Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 09 e 10/08. (<i>Tatiane</i>)
			Thelma Walquiria	4835	Falta. Comunica que os Profissionais não atenderão nos dias 15, 16 e 17/08. Motivo: Estarão participando da Jornada Goiana de Ginecologia. (<i>Tatiane</i>)
			Mª Elizabeth de Moraes	4805	
			Arismar Pereira	3498	
			Eberth Franco	5791	
			Divino Pereira	6093	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 16 e 17/08. Motivo: Estará participando da Jornada Goiana de Ginecologia. (<i>Tatiane</i>)
18/07	CS São Francisco	Priscilla	Gilmar Sisterolli	5457	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 09 e 10/08. Motivo: Estará participando da Capacitação em DST/AIDS. (<i>Tatiane</i>)
18/07	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Luzia Augusta Almeida	2832	Falta. Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 09 e 10/08. Motivo: Curso de Aconselhamento promovido pela SMS. (<i>Tatiane</i>)

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



19/07	CS Vila Boa	Jeosafá	José Marcelo	9982	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 09 e 10/08. Motivo: Curso de Aconselhamento promovido pela SMS. (<i>Tatiane</i>)
20/07	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Ricardo Dantas	11350	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no dia 01/08. Motivo: Será submetida a uma cirurgia de buco maxilo. Foram canceladas 16 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
20/07	CS Itatiaia	Juliana	João Gomes do Sacramento	3315	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nesse dia. Motivo: Está participando de um curso fora de Goiânia. Foram remanejadas 20 consultas agendadas do dia 20 p/ o dia 23, 24 e 26/07 com Dr. Alano Carvalho. (<i>Tatiane</i>)
20/07	Cais Bairro Goiá	Andréia	Simão Pedro	5004	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 09 e 10/08. Motivo: Estará no Curso de DST/ AIDS. (<i>Tatiane</i>)
20/07	CS Setor Rodoviário	Onilda	Dra. Vera Maria	5924	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atendeu no dia 19/07 e solicita o remanejamento das consultas dos Usuários que compareceram. Foram remanejadas 11 consultas do dia 19 p/ o dia 23/07 com o mesmo Médico. (<i>Tatiane</i>) <i>Doença em família.</i> Foram canceladas 35 vagas disponíveis do dia 23 a 27/07 e remanejados 33 pacientes do dia 23/07 a dia 27/07 da seguinte maneira: → Do dia 23/07 foram remanejados 8 pacientes para dia 23/07 e 2 para dia 24/07 com Dra. Alessandra. → Do dia 25/07 foram remanejados 7 pacientes para dia 25/07 e 1 para dia 24/07 com Dra. Alessandra. → Do dia 26/07 foram remanejados 7 pacientes para dia 26/07 e 1 para dia 27/07 com Dra. Alessandra. → Do dia 27/07 foram remanejados 7 pacientes para dia 27/07 com Dra. Alessandra. Os nomes dos pacientes foram passados para Onilda que ficou responsável por avisá-los. Também foram canceladas 136 vagas disponíveis do dia 30/07 a 10/08 no sistema SICA A da seguinte maneira: → Dia 30/07 20 vagas. → Dia 01/08 16 vagas. → Dia 02/08 16 vagas. → Dia 03/08 16 vagas. → Dia 06/08 20 vagas. → Dia 08/08 16 vagas. → Dia 09/08 16 vagas. → Dia 10/08 16 vagas. (<i>Marcos</i>)
20/07	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Eleuza	DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	6093	Motivo: <i>Atestado médico (cirurgia)</i> Foram canceladas 22 consultas disponíveis pelo Sicaa dia 31/07

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



23/07	CS Vila Boa	Jeosafá	Kátia Maria CC Mendonça	6320	<p>- 05 consultas do dia 23 p/ o dia 30/07; - 10 consultas do dia 23 p/ o dia 31/07; - 08 consultas do dia 24 p/ o dia 31/07; - 05 consultas do dia 24 p/ o dia 01/08. Com o mesmo Médico. (Tatiane)</p> <p>Falta. Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 09 e 10/08. Motivo: Curso de Aconselhamento em DST/AIDS. Foram canceladas 25 vagas disponíveis. (Tatiane)</p> <p>Falta. Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 09 e 10/08. Motivo: Curso de Aconselhamento em DST/AIDS. Foram canceladas 25 vagas disponíveis. (Tatiane)</p>
23/07	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Marilda	Saulo Gonçalves de Mendonça	6568	<p>Motivo: Cirurgia Foram canceladas 17 consultas disponíveis do dia 30/07. Foram Remanejados 11 pte do dia 24/07 para o dia 31/07 com Dra. Thelma (CRM-4835). Foram Remanejados 09 pte do dia 25/07 para o dia 01/08 com Dra. Thelma (CRM-4835). Foram Remanejados 09 pte do dia 26/07 para o dia 02/08 com Dra. Thelma (CRM-4835). Foram Remanejados 08 pte do dia 27/07 para o dia 03/08 com Dra. Thelma (CRM-4835). Foram Remanejados 04 pte do dia 30/07 para o dia 30/07 com Dra. Thelma (CRM-4835). Foram remanejados 03 pte do dia 30/07 para o dia 27/07 com Dra. Thelma (CRM-4835). (Bruno).</p>
23/07	CS Água Branca	Ana Paula	Hélio Gonçalves Pinho	3393	<p>Falta. Conforme e-mail enviado em 03/07, o Médico não atenderá no período de 25 a 30/07. Foram remanejadas 13 consultas agendadas. (Tatiane)</p>
23/07	Cais Jd. Novo Mundo	Fabio	Dr. Ricardo Márquez	3197	<p>Atestado. Foi cancelada 1 vaga disponível do dia 23/07 e remanejados 19 pacientes do dia 23/07 para dias 23, 24 e 25/07 da seguinte maneira: → Do dia 23/07 para dia 23/07 foram remanejados 6 pacientes, 2 para Dra. Fernanda, 2 para Dra. Jandirene e 2 para Dra. Franciele. → Do dia 23/07 para dia 24/07 foram remanejados 8 pacientes para Dra. Franciele. → Do dia 23/07 para dia 25/07 foram remanejados 5 pacientes para Dr. Ricardo. Os nomes dos pacientes foram passados para o Fabio que ficou responsável por avisá-los. (Marcos)</p>
23/07	Cais Jd. Novo Mundo	Sônia	Francielle Pulcinelli	12274	<p>Falta. Comunica que a Profissional não atenderá nessa data. Motivo: Problemas de</p>

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



					saúde. Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 23 p/ o dia 26/07; - 10 consultas do dia 23 p/ o dia 30/07, para a mesma Médica. (Tatiane)
			Jandirene Rodrigues	10195	Falta. Comunica que a Profissional não atenderá nessa data. Motivo: Problemas de saúde. Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 23 p/ o dia 26/07; - 08 consultas do dia 23 p/ o dia 30/07. (Tatiane)
24/07	Ciams Novo Horizonte	-----	Fábio Guilherme	3497	Atestado Médico. Comunica que o Profissional não atenderá no período de 06 a 10/08. Motivo: Se submeteu a uma cirurgia. Foram canceladas 27 vagas geradas no Sicaa. (Tatiane)
			Adriana Helena Matos	8572	Falta. Comunica que a Profissional não atenderá no dia 09/08. Motivo: Reunião. (Tatiane)
24/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Túlio César Magalhães	3319	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 25, 26 e 27/07, por motivos pessoais. Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 25 p/ o dia 30/07. - 02 consultas do dia 25 p/ o dia 31/07. - 05 consultas do dia 26 p/ o dia 31/07. - 03 consultas do dia 26 p/ o dia 01/08. - 05 consultas do dia 27 p/ o dia 01/08. Para o mesmo Profissional. (Tatiane)
24/07	Ciams Novo Horizonte	Livia	Adriana Helena de Matos	8572	Falta. Comunica que a Profissional não atenderá no dia 02/08. Motivo: Seminário. Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Tatiane)
24/07	Cais Amendoeiras	Liliane	Lauro Alessandro Queiroz	9854	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 23, 24 e 25/07. Motivo: Doença em família. Foram canceladas 17 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)
24/07	Ciams Novo Horizonte	Livia	Alfredo Puppini		Falta. Comunica que o Profissional não atenderá no dia 02/08. Motivo: Seminário de Amamentação. Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Tatiane)
			Vauvermarques Fernandes	8676	Falta. Comunica que o Profissional não atenderá no dia 30/07. Motivo: Cirurgia. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas do dia 30 p/ o dia 01/08. (Tatiane)
24/07	Centro de Saúde Conjunto Riviera	Hereno	Dr. Geovane José	5923	Atestado médico. Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas do dia 27/07 para o dia 31/07. Foi remanejada 01 consulta do dia 30/07 para o dia 31/07. Foram remanejadas 07 consultas do dia 30/07 para o dia 01/08. Para o mesmo médico. (Ricardo)

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



25/07	CS Setor Perim	Marly	Rodrigo Caetano de Almeida	6445	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 27/07. Sem justificativa. Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas do dia 27 p/ o dia 30/07 com o mesmo Médico. (<i>Tatiane</i>)
25/07	CS Parque Amazônia	Rosana	Martha Lorena Rivera	3588	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nesta data. Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 25 p/ o dia 30/07; - 05 consultas do dia 25 p o dia 31/07. Para o mesmo Médico. (<i>Tatiane</i>)
25/07	CS Itatiaia	Juliana	Maria Francisca Alves	2914	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não compareceu para atendimento nesta data. Solicita o cancelamento das vagas disponíveis para a Médica no dia 02/08 para que o remanejamento seja feito na própria Unidade. Foram canceladas 21 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
25/07	Cais Campinas	Emília	Rosa Maria Santos	2256	<i>Congresso.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no período de 15 a 18/08. Motivo: Congresso de Ginecologia. Foram canceladas 27 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
			Carlos Roberto dos Santos	3619	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 30/08. Motivo: Curso de Asma na SMS. (<i>Tatiane</i>)
26/07	CS Setor Rodoviário	Onilda	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não compareceu para atendimento nesta data. Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 26 p/ o dia 01/08; - 06 consultas do dia 26 p/ o dia 02/08. Para a mesma Médica. (<i>Tatiane</i>)
26/07	CAIS Jardim Novo Mundo	Fabio	ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	4794	<i>Motivo: Atestado Médico</i> Foram remanejados 08 pte do dia 26/07 para dia 03/08. (<i>Bruno</i>).
26/07	CS Parque Amazônia	Rosângela	Dra. Ariluci Crescencio	7275	<i>Atestado.</i> Foram remanejados 9 pacientes do dia 26/07 para os dias 30 e 31/07 da seguinte maneira: → Do dia 26/07 para dia 30/07 foram remanejados 6 pacientes e para dia 31/07 foram 3 pacientes, todos para Dra. Ariluci. Os nomes dos pacientes foram passados para a Rosângela que ficou responsável por avisá-los. (<i>Marcos</i>)
26/07	CS Vila Boa	Janaína	Saulo G. Mendonça	6568	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 02/08. Motivo: Seminário de Amamentação. Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas do dia 02 p/ o dia 03/08. (<i>Tatiane</i>)
27/07	Cais Jd. Novo Mundo	Fabio	Dr. Ronaldo Malta	2194	<i>Problema de saúde em família.</i> Foram canceladas 2 vagas disponíveis do dia 27/07 e remanejados 19 pacientes do dia 27/07 para o dia 30/07 da seguinte



27/07	Cais Jd. Novo Mundo	Fabio	Dra. Eliane Olimpico	4794	<p>maneira: → Do dia 27/07 para dia 30/07 foram remanejados 10 pacientes para Dr. Ricardo e 9 para Dra. Fernanda. Os nomes dos pacientes foram passados para o Fabio que ficou responsável por avisá-los. (<i>Marcos</i>)</p> <p><i>Palestra da SMS.</i> Foram canceladas 6 vagas disponíveis do dia 02/08 e remanejados 3 pacientes para o mesmo dia com a Dra. Tanit Ribeiro. Os nomes dos pacientes foram passados para o Fabio que ficou responsável por avisá-los. (<i>Marcos</i>)</p>
27/07	CS Vila União	Suzete	Márcia Regina Freire	7500	<p><i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no período de 15 a 18/08. Motivo: Participará da 33ª Jornada Goiana de Ginecologia e Obstetria. Foram canceladas 27 vagas geradas no SICAA. (<i>Tatiane</i>)</p>
27/07	Centro de Saúde Parque Amazônia	Rosangela	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE CARVALHO	8890	<p><i>Motivo: Atestado médico</i> Foi cancelada 01 consulta disponível do dia 27/07. Foram remanejados 06 pte do dia 27/07 para o dia 01/08. Foram remanejados 05 pte do dia 27/07 para o dia 02/08. (<i>Bruno</i>).</p>
27/07	CS Maria Dilce	-----	Carlos César Borges	3475	<p><i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá nos dias 15, 16 e 17/08. Motivo: Congresso de Ginecologia. (<i>Tatiane</i>)</p>
27/07	Cais Chácara do Governador	Cárita	Guilherme Oliveira Barbosa	10950	<p><i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não compareceu para atendimento nesta data. Foram remanejadas 21 consultas agendadas, da seguinte forma: - 19 consultas do dia 27 p/ o dia 30/07; - 02 consultas do dia 27 p/ o dia 31/07. Para o mesmo Médico. (<i>Tatiane</i>)</p>
27/07	CS Aruana III	Fabiana	Claudiana Vieira	12092	<p><i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não compareceu para atendimento nos dias 25,26 e 27/07. Motivo: Se submeteu a uma cirurgia. Foram remanejadas 36 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 25 p/ o dia 30/07; - 05 consultas do dia 25 p/ o dia 31/07; - 02 consultas do dia 26 p/ o dia 31/07; - 07 consultas do dia 26 p/ o dia 01/08; - 03 consultas do dia 26 p/ o dia 02/08; - 04 consultas do dia 27 p/ o dia 02/08; - 06 consultas do dia 27 p/ o dia 03/08; - 02 consultas do dia 27 p/ o dia 06/08. (<i>Tatiane</i>)</p>

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

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



30/07	CIAMS Jardim América	Patricia	LICIO GABRIEL BORGES DE ANDRADE	3471	<i>Motivo: Atestado Médico</i> Foram remanejados 04 pte do dia 30/07 para o dia 31/07 c Dr. Bernardo de Paula (CRM-2399) Foram remanejados 05 pte do dia 30/07 para o dia 01/08 c Dr. Afonso Rufino (CRM-2510) Foram remanejados 03 pte do dia 30/07 para o dia 02/08. (Bruno).
30/07	CAIS CAMPINAS	Emilia	SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	3349	<i>Motivo: Atestado Médico</i> Foram remanejados 15 pte do dia 30/07 para o dia 06/08. Foram remanejados 07 pte do dia 31/07 para o dia 02/08. (Bruno).
30/07	CS Itatiaia	Juliana	Mª Francisca Alves Aires	2914	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não irá atender nos dias 23 e 24/08. Motivo: Curso de DST/ AIDS. (Tatiane)
30/07	CAIS Bairro Goiá	Andréia Dotti	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	9868	<i>Motivo: Atestado Médico.</i> Foram canceladas 04 consultas disponíveis do dia 31/07. Foram canceladas 06 consultas disponíveis do dia 01/08. Foram canceladas 10 consultas disponíveis do dia 02/08. Foram canceladas 08 consultas disponíveis do dia 03/08. Foram remanejados 18 pte do dia 31/07 para o dia 07/08. Foram remanejados 14 pte do dia 01/08 para o dia 08/08. Foram remanejados 10 pte do dia 02/08 para o dia 06/08. Foram remanejados 09 pte do dia 03/08 para o dia 09/08. (Bruno).
30/07	CAIS Bairro Goiá	Andréia Dotti	JULIANA MODANEZ SILVA	8918	<i>Motivo: Atestado Médico.</i> Foram Remanejados 05 pte do dia 30/07 para o dia 06/08. Foram Remanejados 06 pte do dia 30/07 para o dia 07/08. (Bruno).
30/07	CS Setor União	-----	Márcia Regina Freire	7500	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 16 e 17/08. Motivo: Estará participando da Jornada Científica de Ginecologia. (Tatiane)
30/07	CS São Francisco	Rafael	Irislene Ferreira Dra. Edna Maria	4384 4853	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá nos dias 16 e 17/08. Motivo: Estará participando da Jornada Científica de Ginecologia. Foram canceladas 10 vagas geradas no dia 16/07. (Tatiane) <i>Curso.</i> Foram canceladas 12 vagas disponíveis do dia 02/08 e remanejados (antecipados) 03 pacientes do dia 02/08 para o dia 01/08. Os nomes dos pacientes foram passados para Rafael que ficou responsável por avisá-los. (Marcos)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Julho / 2007 (FALTAS)



30/07	CS Itatiaia	Juliana	Maria Francisca Alves	2914	<i>Falta.</i> Comunica que a Profissional não atenderá no dia 31/07. Solicita o cancelamento das vagas do dia 09/08 p/ que as consultas agendadas sejam transferidas para esse dia. Foram canceladas 26 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
30/07	CS Vila Boa	Jeosafá	Saulo Gonçalves	6568	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no período de 15 a 17/08. Motivo: Participará da 33ª Jornada Goiana de Ginecologia e Obstetrícia. Foram canceladas 27 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
31/07	CAIS Amendoeiras	Suzane	Carlos César Gomes	3475	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no período de 15 a 17/08. Motivo: Participará da 33ª Jornada Goiana de Ginecologia e Obstetrícia. Foram canceladas 25 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
31/07	CS Parque Amazônia	Lucimar	Martha Lorena	3588	<i>Falta.</i> Comunica que a Médica não irá atender no período de 17 a 24/08. Motivo: Congresso de Pediatria. Foram canceladas 81 vagas geradas no Sicaa. (<i>Tatiane</i>)
31/07	CAIS Bairro Goiá	Andréia	Alfredo Puppini	5431	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 02/08. Motivo: Curso na SMS. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 02 p/ o dia 03/08; - 02 consultas do dia 02 p/ o dia 06/08. (<i>Tatiane</i>)
31/07	CS Vila Boa	Janaina	Dra. Violeta Marcel	5577	<i>Fazer pequena cirurgia.</i> Foram remanejados 18 pacientes do dia 31/07 para os dias 02, 06 e 07/08 da seguinte maneira: → Do dia 31/07 foram remanejados 3 pacientes para o dia 02/08, 10 para o dia 06/08 e 5 para o dia 07/08 para a mesma médica. Os nomes dos pacientes foram passados para Janaina que ficou responsável por avisá-los. (<i>Marcos</i>)
31/07	CS Vila Boa	Janaina	Dra. Suzete Assis	4291	<i>33ª Jornada de Ginecologia.</i> Foram canceladas 22 vagas disponíveis dos dias 16 e 17/08 no sistema SICA.A. (<i>Marcos</i>)
31/07	CS Pq. Ind. João Braz	-----	Marco Antônio Cordeiro	2449	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 08/08. Sem justificativa. Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
31/07	CS Água Branca	Lucimar	Hélio Gonçalves Pinho	3393	<i>Falta.</i> Comunica que o Profissional não atenderá no dia 02/08. Motivo: Curso de Aleitamento Materno. Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, todas para o dia 06/08. (<i>Tatiane</i>)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 11 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Julho / 2007 (DIVERSOS)



Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
05/07	Cais Cândida de Moraes	-----	Maria Helaina	10953	<i>Mudança de Horário.</i> Comunica que a Profissional mudará seu horário de atendimento nas terças feiras das 13h p/ as 08h. <i>(Tatiane)</i>
05/07	Cais Amendoeiras	Liliane	Bernadete Dessimoni	4076	<i>Afastamento.</i> Comunica que a Profissional deixará de atender na Unidade a partir do dia 06. Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas do dia 06 p/ o dia 09 c/ o Dr. Antônio Alessandro. <i>(Tatiane)</i>
09/07	Cais Bairro Goiá	Andréia	Paulo César Guadelup	5743	<i>Mudança de Horário.</i> Foram canceladas 15 vagas disponíveis no período matutino. <i>(Tatiane)</i>
09/07	Cais Campinas	Stela / Michelle	Elizabeth Rassi Rosane Rassi José Tavares	2499 3133 4467	<i>Reforma não terminada.</i> Solicita o remanejamento das consultas agendadas p/ os dias 10 e 11/07. Foram remanejadas 62 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
10/07	Cais Vila Nova	Íris	David Roberto Barbosa	1813	<i>Grade errada.</i> O profissional está de férias e foi gerada agenda p/ o período de 16 a 20/07. Foram canceladas 42 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
11/07	CS Água Branca	Ana Paula	Fernanda Coelho	12319	<i>Afastamento.</i> Comunica que a Profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 16/07. Foram canceladas 52 vagas disponíveis para agendamento até o dia 20/07 e remanejadas 16 consultas agendadas, 10 p/ os dias 12 e 13 c/ a mesma Profissional e 06 p/ o dia 17 c/ Dr. Nilson Pereira. <i>(Tatiane)</i>
11/07	Cais Bairro Goiá	Vanessa	Paulo César Guadelup	5743	<i>Redução de agenda.</i> Comunica que o Profissional atenderá somente 1 vínculo, pois o mesmo atende no CS Vila Mauá. Solicita a redução de vagas cedidas. Foram canceladas o total de 40 vagas no período de 16 a 20/07. <i>(Tatiane)</i>
12/07	Ciams St. Pedro Ludovico	Rosana	Dr. Vilmar	3168	<i>Erro de geração de agenda.</i> Foram remanejados 16 pacientes do dia 12/07 p/ os dias 16/07 e 17/07 da seguinte maneira: → Do dia 12/07 para dia 16/07 foram remanejados 10 pacientes. → Do dia 12/07 para dia 17/07 foram remanejados 6 pacientes. E também foram canceladas 8 vagas disponíveis do dia 19/07 e remanejados 8 pacientes do mesmo dia para o dia 20/07. Os nomes dos pacientes foram passados para Rosana que ficou responsável por avisá-los. <i>(Marcos)</i>
13/07	Ciams Novo Horizonte	Lyvia	Celso Tavares	3047	<i>Redução de agenda.</i> Comunica que o Profissional passará a atender somente 1 vínculo na Unidade. Cancelar excedente de vagas. Foram canceladas 16 vagas disponíveis p/ o dia 23/07. <i>(Tatiane)</i>

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

Referência: Julho / 2007 (DIVERSOS)

16/07	CS Água Branca	Lúcia	Fernanda Coelho	12319	<p>Cancelamento. Comunica que a Profissional encontra-se afastada da Unidade e possui consultas agendadas p/ os dias 17 e 18/07. Foram remanejadas 06 consultas agendadas p/ o Dr. Nilson Pereira no dia 18/07. (Tatiane)</p> <p>Afastamento. Comunica que a Profissional não mais atenderá na Unidade deste dia em diante. Foram canceladas 60 vagas disponíveis e remanejadas 60 consultas agendadas, da seguinte forma: AS CONSULTAS FORAM REMANEJADAS PARA O DR. ANTONIO DE MELO (CRM: 9868): -CONSULTAS AGENDADAS PARA O DIA 17/07: - 05 consultas remanejadas p/ o dia 19/07; - 08 consultas remanejadas p/ o dia 20/07; - 13 consultas remanejadas p/ o dia 23/07; - 11 consultas remanejadas p/ o dia 24/07; -CONSULTAS AGENDADAS PARA O DIA 24/07: - 01 consulta remanejada p/ o dia 19/07; - 20 consultas remanejadas p/ o dia 25/07; - 02 consultas remanejadas p/ o dia 26/07. (Tatiane)</p>
16/07	Cais Bairro Goiá	Vanessa	Aletheia Cristina Foppa	11118	<p>Bloqueio de Atendimento. Comunica que o Profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 30/07, por motivos Administrativos e por tempo indeterminado. Foram canceladas 51 vagas geradas no Sicaa para o período de 30/07 a 03/08. (Tatiane)</p>
19/07	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Celso Tavares	3047	<p>Grade Errada. Comunica através de contato telefônico que foi transmitida grade errada para o Profissional, pois o mesmo retornou suas atividades no CS Vila Mauá, e, portanto está atendendo somente um vínculo. Foram canceladas 81 vagas disponíveis para o período de 23 a 27/07, para que a Unidade faça o remanejamento das consultas agendadas para o período que o Médico não mais atende na Unidade. (Tatiane)</p>
20/07	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Ezio Evangelista	2927	<p>Grade Errada. Foi gerada grade p/ o Profissional, porém o mesmo encontra-se em Licença Médica por tempo indeterminado. Haviam 17 consultas agendadas no período de 23 a 27/07 que foram remanejadas p/ a Dra. Adriana Helena, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 24 p/ o dia 23/07; - 05 consultas do dia 25 p/ o dia 23/07; - 01 consulta do dia 25 p/ o dia 24/07; - 03 consultas do dia 26 p/ o dia 24; - 03 consultas do dia 26 p/ o dia 25. (Tatiane)</p>

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

Referência: Julho / 2007 (DIVERSOS)



23/07	Cais Campinas	Emília	Elizabeth Rassi	2499	<i>Mudança de horário.</i> Comunica que a Profissional atenderá às 09h a partir desta data. A Unidade informou aos usuários que haviam agendado consulta da mudança de horário. Fizemos a alteração do horário das 78 vagas disponíveis do dia 24/07 a 02/08 e orientamos a estarem reegerando a grade a partir do dia 06/08. (Tatiane)
25/07	Cais Vila Nova	Íris	Aécio Lima de Melo	1335	<i>Aposentadoria.</i> Comunica que o Profissional não atenderá mais na Unidade. (Tatiane)
25/07			Luzia Augusta de Almeida	2832	<i>Aposentadoria.</i> Comunica que a Profissional não atenderá mais na Unidade. (Tatiane)
25/07	CAIS Campinas	Satomi	Solange Inez	3349	<i>Falta de energia na unidade.</i> Foram remanejados 03 pacientes do dia 25/07, para o dia 27/07 com o mesmo médico. Foram remanejados 03 pacientes do dia 25/07, para o dia 30/07 com o mesmo médico. (Rony)



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 12 Amostra das vagas utilizadas pela reserva técnica e quadro quantitativo das vagas utilizadas pelo Observatório e Unidades.

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



Nº de Ordem	Data	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/07	Marta cardoso das Neves	10/08/1958	(62)3296-2026	Ginecologista Dor intensa no perineo e queda de bexiga	Prof.: Elvando Alves da Costa CAIS BAIRRO GOIÁ Data: 03/07/2007 – às 06h30min Consulta N°: 807288 – Tatiane Reserva solicitada pela Unidade: Andréia Dotfi
02	01/07	SIRLENE APARECIDA DOS SANTOS PEREIRA NEVES ID: 58688	12/09/1969	St. São José Qd. 553 Lt. 11 Rua 12 Fone: 3295-3677	Ginecologista – Dr. Jose Tavares	Agendada p/ dia 05/07 às 7h00min c/ Dr. Jose Tavares no CS Esplanada do Anicuns. Infecção devido ao DIU. (813044 – Geisa) Solicitante: Tabela do final de semana. Obs.: Avisada pela Geisa. (Marcos)
03	01/07	LUCINEIDE GARCIA CORREIA ID: 178063	16/06/1983	Jd. Europa Qd. 69 Lt. 12 Av. Berlin Oeste Fone: 3583-0700	Ginecologista – Dr. Fabio	Agendada p/ dia 05/07 às 7h00min c/ Dr. Fabio no Ciams Novo Horizonte. Gestante 9 meses (gravidez de risco). (806880 – Geisa) Solicitante: Tabela do final de semana. Obs.: Avisada pela Geisa. (Marcos)
04	01/07	MARIA LOURDES DOS SANTOS ID: 220998	12/06/1944	Pq. Ind. João Braz Qd. 46 Lt. 6 Rua Trindade Fone: 3573-4980	Ginecologista – Dr. Harley	Agendada p/ dia 02/07 às 6h30min c/ Dr. Harley no CS Pq. Ind. João Braz. Idosa vai fazer cirurgia na bexiga. (806166 – Geisa) Solicitante: Tabela do final de semana. Obs.: Avisada pela Geisa. (Marcos)
05	01/07	ADRIANO BARROS VIEIRA DA SILVA ID: 333186	22/06/1997	Res. Canadá Qd. 9 Lt. 36 Rua RC 5 Fone: 3575-3500	Pediatra – Dra. Maria Suelly	Agendada p/ dia 02/07 às 6h30min c/ Dra. Maria Suelly no Ciams Novo Horizonte. Febre há 4 dias e corpo empolado. (806534 – Geisa) Solicitante: Tabela do final de semana. Obs.: Avisada pela Geisa. (Marcos)
06	01/07	ALMIRA LEITAO UBERTI ID: 69117	12/12/1917	VI. Itatiaia Qd. 10 Lt. 14 Rua Dom Pedro II Cel.: 9139-6432	Clinico Geral – Dra. Maria Francisca	Agendada p/ dia 02/07 às 11h30min c/ Dra. Maria Francisca no CS Itatiaia. Sem medicamento controlado. (813968 – Geisa) Solicitante: Tabela do final de semana. Obs.: Avisada pela Geisa. (Marcos)
07	01/07	ANTONIA MARLETE DE LIMA DIAS ID: 123129	06/02/1977	VI. Novo Horizonte Qd. 6 Lt. 13 Rua A8 Fone: 3289-4546	Ginecologista – Dr. Alfredo	Agendada p/ dia 05/07 às 10h30min c/ Dr. Alfredo no Ciams Novo Horizonte. Pós-parto, dor de cabeça. (806911 – Marcos) Solicitante: Tabela do final semana.

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



08	01/07	MARIA HELENA TAMAZETE ID: 63454	04/09/1938	VI. Isaura Qd. M Lt. 21 Rua 2 Fone: 3293-9509	Clinico Geral – Dr. Wagner	Obs.: Avisado p/ Ana Lucia mãe da paciente. Agendada p/ dia 03/07 às 11h00min c/ Dr. Wagner no CS VI. Santa Helena. Sem medicamento controlado. (801410 – Marcos) Solicitante: Tabela do final semana. Obs.: Avisada.
09	02/07	MARLENE COSTA FREIRE FERREIRA ID: 208967	14/09/1971	Jd. Europa Qd. 123 Lt. 18 Rua Windsor Fone :3256-1353	Clinico Geral – Dr. Luiz Vieira	Agendada p/ dia 02/07 às 12h00min c/ Dr. Luiz Vieira no Ciams Novo Horizonte. Diabética. (806502 – Marcos) Solicitante: Gabriel Obs.: Avisada.
10	02/07	KAREN CRISTINA DUARTE DE SOUZA ID: 323215	09/12/1991	Pq. Amazônia Qd. 92 Lt. 9 Rua Carajuru Fone: 3284-5250 Cel.: 9141-2423	Ginecologista – Dra. Mariângela	Agendada p/ dia 04/07 às 12h30min c/ Dra. Mariângela no CS Pq. Amazônia. Gestante 3 meses s/ pré-natal e c/ lesão vaginal. (809836 – Marcos) Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: Avisado p/ Malvenia tia da paciente.
11	02/07	RUY DE MORAES ARANHA ID: 55052	22/06/1932	Jd. America Qd. 532 Lt. 18 Rua C 239 Fone: 3251-5008	Clinico Geral – Dr. Fernando	Agendada p/ dia 02/07 às 14h30min c/ Dr. Fernando no Ciams Jd. América. HAS e DM s/ medicamento. (808232 – Marcos) Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: Avisado.
12	02/07	GABRIEL OLIVEIRA DA SILVA ID: 333638	07/07/1981	Jd. America Qd. 240 Lt. 8 Rua C-127	Clinico Geral – Dr. Bernardo	Agendada p/ dia 02/07 às 12h30min c/ Dr. Bernardo no Ciams Jd. América. DM s/ medicamento. (808122 – Marcos) Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: Avisado pela Dra. Thaliana no atendimento. Paciente não tem telefone pra contato.
13	02/07	CLEUDIANE DAMACENA PEREIRA ID: 151455	21/09/1983	Br. Anhanguera Qd. 2 Lt. 97 Rua Coelho Neto Fone: 3247-0642 3287-1143	Ginecologista – Dr. Diogenes	Agendada p/ dia 02/07 às 12h30min c/ Dr. Diógenes no CS Pq. Anhanguera. Gestante. (805411 – Marcos) Solicitante: Geisa Obs.: Avisada pela Geisa no atendimento.
14	02/07	HILDA DE CASTRO PEREIRA ID: 144834	19/06/1947	Jd. Nova Esperança Qd. 166 Lt. 5 Rua 7 de setembro Fone: 3299-7816	Clinico Geral – Dr.	Agendada p/ dia Epileptica sem medicamento. Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: TELEFONE SÓ CHAMA.
15	02/07	ESTER DE LIMA DIAS ID: 330429	05/06/2007	VI. Novo Horizonte Qd. 6 Lt. 13 Rua A 8 Fone: 3289-4546	Pediatra – Dra. Maria Suelly	Agendada p/ dia 03/07 às 6h30min c/ Dra. Maria Suelly no Ciams Novo Horizonte. Febre, coriza e choro fácil. (806676 – Marcos) Solicitante: Dra. Thaliana

OBSERVATÓRIO
TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



16	02/07	SHEILA GONCALVES DE MOURA ID: 246898	05/03/1980	Jd. Europa Qd. 122 Lt. 6 Praça Princesa Fone: 3287-8659 3296-1211	Ginecologista – Dr. Alfredo	Obs.: Avisado p/ Ana Lucia avó da paciente. Agendada p/ dia 06/07 às 10h30min c/ Dr. Alfredo no Ciams Novo Horizonte. Gestante 7 meses. (806997 – Marcos) Solicitante: Geisa Obs.: Avisado p/ Mariana sobrinha da paciente.
17	02/07	MARIA DE LOURDES MUNIZ DA COSTA ID: 333757	25/08/1918	Pq. Amazônia Qd. 68 Lt. 10 Rua Cananéia Fone: 3548-3692	Clinico Geral – Dr.	Agendada p/ dia HAS s/ medicamento. Solicitante: Gabriel Obs.: TELEFONE SÓ OCUPADO.
18	02/07	HELIENAI DE OLIVEIRA MARTINS ID: 263749	18/11/1990	Pq. Anhanguera Qd. 44 Lt. 1 Rua Santa Marta Fone: 3579-2288 Cel.: 9298-4725	Ginecologista – Dr. Diogenes	Agendada p/ dia 04/07 às 12h30min c/ Dr. Diógenes no CS Pq. Anhanguera. Gestante 8 meses. (805570 – Marcos) Solicitante: Gabriel Obs.: Avisado p/ Rute tia da paciente.
19	02/07	MARIA DE JESUS ALVES PEREIRA ID: 333805	13/05/1986	Jd. América Qd. 15 Lt. 12 Rua 220 Cel.: 8408-3613	Ginecologista – Dra. Vera Lucia	Agendada p/ dia 02/07 às 12h30min c/ Dra. Vera Lucia no Ciams Jd. América. Gestante 5 meses c/ pré-natal. (808217 – Marcos) Solicitante: Gabriel Obs.: Avisado p/ Letícia amiga da paciente.
20	02/07	CAMILA DE SOUSA CRUZ ID: 318661	07/01/1989	VI. Rosa Qd. 82 Lt. 7 Rua Gentil Pinto Fone: 3280-9008 Cel.: 9241-1588	Clinico Geral – Dr. Bernardo	Agendada p/ dia 03/07 às 12h30min c/ Dr. Bernardo no Ciams Jd. América. Paciente tinha uma consulta para o Dr. Bernardo no CS Pq. Anhanguera dia 02/07, porém esse médico não atende mais nessa unidade. Elaine assistente admin. do Ciams Jd. América entrou em contato informando que a paciente estava na unidade e não tinha sido remanejada. (808270 – Marcos) Obs.: Elaine ficou responsável por avisar a paciente.
21	02/07	RITA DE CASSIA CARDOSO DE SOUZA ID: 302155	02/08/1977	St. Cândida de Moraes Qd. 1 Lt. 10 Rua CM 14 Fone: 3597-4549	Ginecologista – Dr. Mauricio	Agendada p/ dia 03/07 às 13h30min c/ Dr. Mauricio no Cais Cândida de Moraes. Gestante 6 meses c/ DBV. (813461 – Marcos) Solicitante: Geisa Obs.: Avisado p/ Maria Evangelista amiga da paciente.
22	02/07	ALICE BATISTA DE MOURA BRITO	02/09/1978	3581-2004	Ginecologista, gestante, gravidez de risco	Agendada p dia 04/07 às 6h30min C Dra. Juliana No Cais Bairro Goiá (807684-Bruno) Solicitante: Tabela final de semana Obs.: Avisada, recado c Douglas (Filho).
23	02/07	MARIA QUITERIO DA SILVA	27/04/1949	3299-8094	Clinico Geral, HAS s medicação	Agendada p dia 03/07 às 7h30min C Dr. Glaus

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
 Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.

24	02/07	BENEDITO ALVES PEREIRA	11/04/1952	3258-6748 9932-6296	Clinico Geral, DM	No Cais Cândida de Morais (813335-Bruno) Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: Avisada, recado Marilene (filha) Agendado p dia 04/07 às 6h30min C Dr. Luiz Vieira No Ciams Novo Horizonte (806756-Bruno) Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: Avisado, recado c Alcione.
25	02/07	BRUNO RIBEIRO MARTINS SANTOS	22/02/2007	3281-8224	Pediatria, Febre	Agendado p dia 04/07 às 6h30min C Dr. Hilton No Ciams Setor Pedro Ludovico (810213-Bruno) Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: Avisado, recado c Larissa (Mãe).
26	02/07	THAIZA SOARES DE OLIVEIRA	08/02/1986	3579-4433 8428-7125	Clinico Geral, Crise convulsiva	Agendada p dia 03/07 às 7h30min C Dra. Flavia No C.S. Prq. Anhanguera (805521-Bruno) Solicitante: Gabriel Obs.: Avisada.
27	02/07	ADAO DE PAULA SALAZAR	20/01/1917	3233-5282	Clinico Geral, lombalgia	Agendado p dia 03/07 às 6h30min C Dr. Afono Rufino No Ciams Jd. América (808284-Bruno) Solicitante: Dra. Thaliana Obs.: Avisada, recado c Vânia (filha)
28	02/07	ELIANE LOPES DA LUZ	14/07/1988	8115-6930	Ginecologista, Dor em BV	Agendada p dia 02/07 às 12h30min C Dra. Maria Elaine No Cais Cândida de Morais (813314-Bruno) Solicitante: Jacqueline Obs.: Reserva utilizada pela unidade.
29	02/07	SIMONE DIVINA DE SOUZA RODRIGUES	02/04/1969	9627-9081	Ginecologia Dor BV	PROF.: VERA LUCIA NUNES DA SILVA UNID.SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA N°:808323 DATA: 03/07/2007(TERÇA) HORÁRIO DE CHEGADA: 12:30 Solicitante: Enf. Daniela OBS: CONSULTA CANCELADA, A MESMA SOLICITA A CONSULTA SOMENTE PARA O FINAL DO MÊS. (Rony)
30	02/07	HELENA FATIMA XAVIER	28/02/1945	(62)9131-7657	Clinico Geral HAS	PROF.: ALANO CARVALHO DE SOARES UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806728 DATA: 03/07/2007(TERÇA) HORÁRIO DE CHEGADA: 06:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada.

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



31	02/07	LINDALVA HELENA CAMARGO DA SILVA	24/03/1946	(62)3286-7536	gineco	<p>PROF.: VERA LUCIA NUNES DA SILVA UNID.SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA N°:808428 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 12:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
32	02/07	VALDEIR JOSE	13/09/1948	(62)3295-2638	Clinico geral	<p>PROF.: LUIZ CARLOS DE MELO UNID.SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA N°:813604 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 07:00 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
33	02/07	JOANA	01/06/1946			<p>PROF.: LUIZ VIEIRA DA PAIXAO UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806637 DATA: 03/07/2007(TERÇA) HORARIO DE CHEGADA: 12:00 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
34	02/07	ANGELO BENFATO NETO	21/02/1937	(62)3578-2750	Clinico geral HAS	<p>PROF.: VIOLETA MARCEL GHANNAM UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA BOA CONSULTA N°:805252 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 10:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
35	02/07	RN ELISAMA ALVES PACHECO	29/04/2007	VI Novo Horizonte	Pediatria Traço falsemico	<p>PROF.: MARIA DA CONCEICAO MATOS MACHA UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806696 DATA: 03/07/2007(TERÇA) HORARIO DE CHEGADA: 06:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
36	02/07	MARIANA PEREIRA DE SOUSA	27/11/1988	(62)3286-2699	Gineco	<p>PROF.: LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806808 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 09:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
37	02/07	GERALDO LUIZ ORDONES	11/10/1925	(62)3258-7321	Clinico geral	<p>PROF.: FREDERICO RIBEIRO DE OLIVEIRA UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806844 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 07:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



38	02/07	PATRICIA SANTOS DE OLIVEIRA	03/08/1983	(62)3206-1347	Gineco Gestante 8 meses	Obs.: Avisada. (Rony)
39	02/07	NERI MACHADO DA SILVA	28/03/1960	(62)9217-6922	Clinico geral HAS Sem medicamento	PROF.: CELSO SANTOS UNID.SAÚDE: CAIS FINSOCIAL CONSULTA N°:811407 DATA: 05/07/2007(QUINTA) HORÁRIO DE CHEGADA: 06:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)
40	02/07	LUANA MARIA DE OLIVEIRA GABE	16/05/1984	(62)8409-3341	Ginecologia Gestante 2 meses Inicio de pre-natal	PROF.: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA UNID.SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA N°:810418 DATA: 06/07/2007(SEXTA) HORÁRIO DE CHEGADA: 14:30 Solicitante: Enf. Daniela Obs.: Avisada. (Rony)
41	02/07	ROSARIA TEREZA SILVA	07/08/1939	(62)3295-6529	Clinico geral	PROF.: JOSE MARCELO DE SOUSA UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS CONSULTA N°:812911 DATA: 03/07/2007(TERÇA) HORÁRIO DE CHEGADA: 14:30 Solicitante: Enf. Daniela Obs.: Avisada. (Rony)
42	02/07	NATHALYA ALVES DA SILVA	25/12/2006	(62)3575-5738	Pediatria	PROF.: MARIA DA CONCEICAO MATOS MACHA UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806817 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORÁRIO DE CHEGADA: 06:30 Solicitante: Enf. Daniela Obs.: Avisada. (Rony)
43	02/07	ILDA FERREIRA DA SILVA	15/11/1944	(62)3271-4915	Clinico geral HAS	PROF.: TANIA REZENDE FERRAZ UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM DE CHEGADA: 07:00 Solicitante: Enf. Daniela Obs.: Avisada. (Rony)

OBSERVATÓRIO
TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



44	02/07	ANTONIA DE ALENCAR	18/09/1939	(62)9287-1592	Clinico geral	<p>PROF.: LEONILDO DE FREITAS NEGRETO UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO CONSULTA N°:800637 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 15:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
45	02/07	BEATRIZ GONCALVES MARTINS	11/05/1985	(62)3297-6379	Ginecologia Gestante 4 meses	<p>PROF.: MAURICIO CHATER UNID.SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA N°:813460 DATA: 03/07/2007(TERÇA) HORARIO DE CHEGADA: 13:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
46	02/07	SANDRO PEREIRA CALACA	30/10/1969	(62)3284-2905	Clinico geral	<p>PROF.: CLAUDIANA VIERA GODOY UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE ARUANA III CONSULTA N°:803424 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 14:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
47	02/07	MARIA BATISTA DOURADO	29/01/1945	(62)3258-1286	Clinico geral	<p>PROF.: LUIZ VIEIRA DA PAIXAO UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806772 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 06:30 Solicitante: Enf. Eliana Obs.: Avisada. (Rony)</p>
48	02/07	IZAIAS CIRILO DOS SANTOS	26/07/1938	(62)3286-3072	Clinico geral HAS CA de prostata	<p>PROF.: EDMAR RODRIGUES ALVES UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA CONSULTA N°:809749 DATA: 03/07/2007(TERÇA) HORARIO DE CHEGADA: 06:30 Solicitante: Enf. Daniela Obs.: Avisada. (Rony)</p>
49	02/07	ANTONIO HONORATO DA SILVA	27/06/1936	(62)3519-2038	(62)3519-2038	<p>PROF.: LUIZ VIEIRA DA PAIXAO UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°:806771 DATA: 04/07/2007(QUARTA) HORARIO DE CHEGADA: 06:30 Solicitante: Enf. Daniela Obs.: Avisada. (Rony)</p>
50	02/07	Paula Giselle Borges	01/07/1980	(62)3211-7695	Clinico Geral	<p>Prof.: Leonildo De Freitas Negroto Unid. Saúde: Centro de Saúde Norte Ferroviário Consulta N°. 800589 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 15h30min Solicitado: Coordenadora Cida Sardinha Avisado: No Atendimento</p>

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



51	02/07	Eulina Ferreira Amorim	15/03/1956	(62)3597-2301	Clinico Geral Pete Faz Uso de Medicação Controlada E No Momento Está Sem Medicação	Prof.: Glaus Monteiro Borges Unid. Saúde: Cais Cândida de Moraes Consulta N°. 813334 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 07h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
52	02/07	Lirislene Paula Ferreira	03/05/1977	(62)3091-3410	Ginecologia Gestante de 5 Meses Sem Inicio de Pré-Natal	Prof.: Jacinto Jose De Almeida Unid. Saúde: Ciams Jardim América Consulta N°. 808391 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
53	02/07	Celso Balsanufco Costa	18/05/1961	(62)3251-7752	Clinico Geral Pete Com Tuberculose	Prof.: Afonso Rufino De Sousa Unid. Saúde: Ciams Jardim América Consulta N°. 808365 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
54	02/07	Valdemar Pereira da Costa	10/05/1952	(62)3252-1502	Clinico Geral DM Sem Medicação	Prof.: Fernando César Siqueira De Pad Unid. Saúde: Ciams Jardim América Consulta N°. 808441 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
55	02/07	Maria de Lourdes Muniz da Costa	25/08/1918	(62)3548-3692	Clinico Geral HAS Sem Medicação	Prof.: Bernardo Paula Neto Unid. Saúde: Ciams Jardim América Consulta N°. 808352 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 12h30min Solicitado: Gabriel Avisado: Ricardo
56	02/07	Maria Lourenço de Oliveira	01/09/1934	(62)3579-2327	Clinico Geral DM Sem Medicação + Falta de Ar	Prof.: Louster Magalhães Oliveira Unid. Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta N°. 805582 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
57	02/07	Jose Pereira Godoi	23/08/1940	(62)3206-2479	Clinico Geral HAS Sem Medicação	Prof.: Gehry Silva Ferreira Unid. Saúde: Centro de Saúde Vila Moraes Consulta N°. 803024 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Dra. Thaliana Avisado: Ricardo
58	02/07	Pedro Rosa da Silva	12/05/1950	(62)3581-2198	Clinico Geral Pete Faz Uso de Medicação Controlada E No Momento Está Sem Medicação	Prof.: Wandenberg Monte Negro V. Pita Unid. Saúde: Cais Bairro Goiás Consulta N°. 807357 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



59	02/07	Pedro Lopes Ferreira	24/06/1930	(62)3208-0379	Clinico Geral HAS + DM Sem Medicação	A Consulta Não Foi Marcada Porque O Telefone Fornecido Pelo Usuário É Inexistente. Solicitado: Daniela
60	02/07	Maria Jose Borges	07/04/1938	(62)3942-7250	Clinico Geral DM Sem Medicação + Entrega de Resultados	Prof.: Bernardo Paula Neto Unid. Saúde: Ciams Jardim América Consulta N°. 808472 Data: 05/07/2007(Quinta) Horário de Chegada: 12h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
61	02/07	Vanilza Dias Soares	17/11/1975	(62)8167-7025	Ginecologia Gestante de 7 Meses Sem Retorno de Pré-Natal	Prof.: Mariângela Batista Dos Santos Unid. Saúde: Centro de Saúde Parque Amazônia Consulta N°. 823313 Data: 09/07/2007(Segunda) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
62	02/07	Suelen Borges da Silva	16/12/1982	(62)3249-1488	Ginecologia Gestante de 4 Meses Sem Retorno de Pré-Natal	Prof.: Luciano Augusto Baylao Unid. Saúde: Cais Chácara do Governador Consulta N°. 809199 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 10h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
63	02/07	Nicolas Menezes Senhorini	06/07/2006	(62)9989-3396	Pediatria Pete Com Vômitos Ha 2 Dias	Prof.: Flavia Duarte Setubal Nunes De Unid. Saúde: Centro de Saúde Parque Amazônia Consulta N°. 809811 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Dra. Thaliana Avisado: Ricardo
64	02/07	Fabiana Cristina Bueno Silva	28/11/1979	(62)9251-5305	Ginecologia Gestante de 2 Meses Sem Início de Pré-Natal	Prof.: Walter Eustaquio Ribeiro Unid. Saúde: Centro de Saúde Setor Rodoviário Consulta N°. 806389 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
65	02/07	Ana Paula Carvalho Cunha Dias	11/07/1980	(62)3251-3134	Ginecologia Gestante de 8 Meses Sem Retorno de Pré-Natal	Prof.: Jacinto Jose De Almeida Unid. Saúde: Ciams Jardim América Consulta N°. 808511 Data: 05/07/2007(Quinta) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Marli (Direção) Avisado: Pela Própria Directora
66	02/07	Joana Darque Marques da Costa	05/11/1965	(62)3299-1210	Clinico Geral Pete Necessita de Encaminhamento	Prof.: Antonio De Melo Anes Junior Unid. Saúde: Cais Bairro Goiás Consulta N°. 807479 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
67	02/07	Edlaine Rosa Marques	22/02/1980	(62)3286-6904	Ginecologia Gestante de 4 Meses Sem Retorno de Pré-Natal	Prof.: Florisbela Dias Vasques Unid. Saúde: Ciams Jardim América

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



68	02/07	Geralda Rosa Borges	12/06/1934	(62)3575-4810	Clinico Geral HAS + DM Sem Medicção	Consulta N°. 808637 Data: 06/07/2007(Sexta) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo Prof.: Luiz Vieira Da Paixão Unid. Saúde: Ciams Novo Horizonte Consulta N°. 806768 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Dra. Thaliana Avisado: Ricardo
69	02/07	Luzia das Chagas Silva	13/12/1966	(62)3295-8183	Clinico Geral Pete Faz Uso de Medicção Controlada E No Momento Está Sem Medicção	Prof.: Glaus Monteiro Borges Unid. Saúde: Centro de Saúde Esplanada do Anicuns Consulta N°. 812852 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 09h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
70	02/07	Benedito Ferreira Barbosa	27/06/1954	(62)3256-1019	Clinico Geral HAS Sem Medicção	Prof.: Celso Tavares Dos Reis Unid. Saúde: Centro de Saúde Vila Mauá Consulta N°. 814550 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
71	02/07	Raimunda Crispim de Sousa	04/02/1952	(62)9605-9238	Clinico Geral Pete Necessita de Retorno Para Entrega de Resultados	Prof.: Louster Magalhães Oliveira Unid. Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta N°. 805581 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
72	02/07	Raryna Naiara Rodrigues	17/07/1988	(62)3941-6886	Ginecologia Pete Necessita de Retorno Para Entrega de Resultados	Prof.: Suzete Assis De Oliveira Unid. Saúde: Centro de Saúde Vila Boa Consulta N°. 805240 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
73	02/07	Karina Rosa da Silva	26/01/1980	(62)8158-2699	Ginecologia Gestante de 4 Meses Com Sangramento + Cólicas + Entrega de Resultados	Prof.: Benedito Monteiro De Queiroz J Unid. Saúde: Cais Jardim Novo Mundo Consulta N°. 804268 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
74	02/07	Dijanira Rosa Pereira	05/12/1929	(62)3295-5955	Clinico Geral Pete Com Esclerose Múltipla	Prof.: Nicolau Tadeu Bittar Unid. Saúde: Cais Bairro Goiá Consulta N°. 807752 Data: 05/07/2007(Quinta) Horário de Chegada: 13h00min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
75	02/07	Jennifer Severina da Silva	06/03/1987	(62)3297-7065	Clinico Geral	Prof.: Luiz Carlos De Melo

**OBSERVATÓRIO
TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA
Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.**

					Pete Com Crises Renais		Unid. Saúde: Cais Cândida de Moraes Consulta N°. 813599 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 07h00min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
76	02/07	Maria Dvany dos Santos Silva	12/09/1962	(62)9653-0678	Clinico Geral Pete Com Colesterol Alto + HAS Sem Medicação		Prof.: Lucio Mauro Vasconcelos Unid. Saúde: Centro de Saúde Parque Amazônia Consulta N°. 809796 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
77	02/07	Geni Jose da Silva	15/05/1939	(62)9942-1573	Clinico Geral Pete Com Osteoporose Se Queixando de Dores		Prof.: Luiz Vieira Da Paixão Unid. Saúde: Ciams Novo Horizonte Consulta N°. 806773 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 06h30min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
78	02/07	Aline Sousa Brito	24/06/1987	(62)8168-6766	Ginecologia Pete Com Mastite Puerperal		Prof.: Alfredo Puppini Farias Unid. Saúde: Cais Bairro Goiás Consulta N°. 807437 Data: 03/07/2007(Terça) Horário de Chegada: 14h30min Solicitado: Dra. Thaliana Avisado: Ricardo
79	02/07	Eurípides Cavalcante Fontoura	22/10/1954	(62)8154-9778	Clinico Geral Pete Faz Uso de Medicação Controlada E No Momento Está Sem Medicação		Prof.: Patricia Barbosa Gonçalves Lob Unid. Saúde: Centro de Saúde Setor Rodoviário Consulta N°. 806437 Data: 05/07/2007(Quinta) Horário de Chegada: 07h00min Solicitado: Daniela Avisado: Ricardo
80	02/07	Melita Ferreira Rocha	30/05/1950	(62)3224-9637	Clinico Geral DM Sem Medicação + Oftalmopatia		Telefone Fornecido Pelo Usuário Só Chama E Não Atende. Última tentativa 18h55min. Solicitado: Dra. Thaliana
81	02/07	Dailza Aparecida Rodrigues	21/03/1965	(62)3258-7116	Clinico Geral Pete Com Cefaleia Intensa + Vômitos Com Presença de Sangue		Prof.: Violeta Marcel Ghannam Unid. Saúde: Centro de Saúde Vila Boa Consulta N°. 805251 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 10h30min Solicitado: Eliane Avisado: Ricardo
82	02/07	Belionisia Martins Pereira	15/09/1938	(62)9215-0005	Clinico Geral HAS Sem Medicação		Prof.: Ricardo Marquez Da Fonseca Unid. Saúde: Cais Jardim Novo Mundo Consulta N°. 804323 Data: 04/07/2007(Quarta) Horário de Chegada: 15h30min Solicitado: Dra. Thaliana Avisado: Ricardo

TABELA DE UTILIZAÇÃO DA RESERVA TÉCNICA

Amostra dias 01 e 02 de Julho de 2007.



Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 140

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)</i>	1628
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	140
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	1488



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 13 Relatório de acompanhamento do número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade

Data	Usuário	ID	Período	Qtde Atend.	Datas Diferentes	Resolução
25/07	Iracema Moreira dos Santos	77986	15 a 25/07	09	08	Verificamos o histórico da Usuária e constatamos que a mesma agendou duas consultas. Verificamos no SICA e não há confirmação de comparecimento da mesma nas consultas agendadas (Dias 13 e 16/07) - Tentamos manter contato, porém não obtivemos sucesso (Tel. Residencial não pertence à Usuária e o celular só cai na caixa de mensagens.)
25/07	Stefanie Silva Santos	307987	15 a 25/07	16	08	Entramos em contato com a Usuária que nos informou ter ligado várias vezes e não conseguiu agendamento por falta de vagas. Marcamos sua consulta p/ o dia 30/07 no CAIS Cândida de Moraes (ID: 865343).
26/07	Geralda Ambrosina de Jesus	81720	15 a 26/07	09	08	Entramos em contato com a Usuária que nos informou que há dias tenta agendar consulta e não consegue, necessita de encaminhamento para cirurgia com urgência. Marcamos sua consulta p/ o dia 02/08 no CS Vila Regina (ID: 857367).
26/07	Liliane da Silva Cortes	346533	15 a 26/07	09	05	A Usuária informou ter depressão pós-parto e não conseguir agendamento por falta de vagas para o Profissional que faz acompanhamento. Marcamos sua consulta p/ o dia 30/07 no CIAMS Novo Horizonte (ID: 858409).
26/07	Ivone de Franca Silva	66906	15 a 26/07	08	07	Usuária necessitando de consulta puerperal. Efetuamos o agendamento p/ o dia 27/07 no CIAMS Pedro Ludovico (ID: 849340).
26/07	Maria Madalena da Silva	10801	15 a 26/07	09	09	Usuária tenta há dias agendar retorno com Ginecologista. Afirma ter feito exame que apresentou alterações no resultado. Marcamos sua consulta p/ o dia 30/07 no CAIS Bairro Goiás. (ID: 859177)
26/07	Luzia Dias da Silva	325754	16 a 26/07	09	07	Usuária informa que tenta agendar retorno com Ginecologista há + ou - 15 dias sem sucesso. Marcamos sua consulta com o Médico desejado para o dia 30/07 no CAIS Bairro Goiás (ID: 859155).
27/07	Sônia Maria Gomes Varanda	166550	17 a 27/07	11	09	Usuária informa que tenta agendar retorno com Ginecologista sem sucesso. Marcamos sua consulta com o Médico desejado para o dia 01/08 no CIAMS Novo Horizonte (ID: 858685).
AGOSTO						
03/08	Alcenita Luiz de Araújo	47374	23/07 a 03/08	18	09	Informa que necessita de retorno com Profissional e não obteve sucesso por falta de vaga. Marcamos sua consulta com o Médico desejado para o dia 06/08 no CS Vila Boa (ID: 872095).
03/08	Iracy Bueno Cintra	151676	23/07 a 03/08	11	08	Entramos em contato com a usuária, porém a mesma não se lembra por qual motivo ligou no Tele-Consulta.



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 14 Tabela de controle de usuários que entram em contato com o Teleconsulta em número de vezes igual ou maior que 09 e não conseguem agendamento.

Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Julho de 2007.

UNIDADES	02 a 07/07			09 a 14/07			16 a 21/07			23 a 28/07		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	1191	1079	90,60%	1191	1078	90,51%	1191	1129	94,79%	1191	1015	85,22%
CAIS CAMPINAS	445	EM REFORMA		445	155	34,83%	445	295	66,29%	445	335	75,28%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	751	839	111,72%	751	762	101,46%	751	658	87,62%	751	522	69,51%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	713	748	104,91%	713	766	107,43%	713	758	106,31%	713	639	89,62%
CAIS FINSOCIAL	163	133	81,60%	163	133	81,60%	163	142	87,12%	163	114	69,94%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	12	29,27%	41	FÉRIAS	
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	677	570	84,19%	677	522	77,10%	677	624	92,17%	677	511	75,48%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	347	330	95,10%	347	330	95,10%	347	349	100,58%	347	374	107,78%
CAIS VILA NOVA	450	627	139,33%	450	606	134,67%	450	569	126,44%	450	429	95,33%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	186	222	119,35%	186	86	46,24%	186	118	63,44%	186	118	63,44%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	276	276	100,00%	276	202	73,19%	276	202	73,19%	276	202	73,19%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	224	236	105,36%	224	168	75,00%	224	236	105,36%	224	236	105,36%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	439	319	72,67%	439	319	72,67%	439	319	72,67%	439	370	84,28%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	304	322	105,92%	304	322	105,92%	304	322	105,92%	304	322	105,92%
CENTRO DE SAUDE ESPANADA DO ANICUNS	294	344	117,01%	294	371	126,19%	294	335	113,95%	294	250	85,03%
CENTRO DE SAUDE FAMA	221	54	24,43%	221	119	53,85%	221	187	84,62%	221	187	84,62%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	321	321	100,00%	321	321	100,00%	321	321	100,00%	321	271	84,42%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	274	273	99,64%	274	274	100,00%	274	274	100,00%	274	206	75,18%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	235	119	50,64%	235	119	50,64%	235	67	28,51%	235	119	50,64%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	359	280	77,99%	359	280	77,99%	359	212	59,05%	359	215	59,89%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	385	285	74,03%	385	285	74,03%	385	185	48,05%	385	176	45,71%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	307	296	96,42%	307	201	65,47%	307	155	50,49%	307	210	68,40%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	493	406	82,35%	493	333	67,55%	493	248	50,30%	493	297	60,24%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	161	308	191,30%	161	126	78,26%	161	149	92,55%	161	149	92,55%
CENTRO DE SAUDE Pq INDUSTRIAL JOAO BRAZ	188	185	98,40%	188	121	64,36%	188	120	63,83%	188	120	63,83%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	280	293	104,64%	280	293	104,64%	280	150	53,57%	280	165	58,93%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	198	150	75,76%	198	68	34,34%	198	118	59,60%	198	218	110,10%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	325	300	92,31%	325	232	71,38%	325	172	52,92%	325	188	57,85%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	386	284	73,58%	386	245	63,47%	386	191	49,48%	386	256	66,32%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	380	378	99,47%	380	378	99,47%	380	378	99,47%	380	378	99,47%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	164	359	218,90%	164	359	218,90%	164	289	176,22%	164	289	176,22%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	387	368	95,09%	387	368	95,09%	387	273	70,54%	387	250	64,60%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	364	290	79,67%	364	239	65,66%	364	238	65,38%	364	223	61,26%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	232	169	72,84%	232	169	72,84%	232	148	63,79%	232	61	26,29%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	344	353	102,62%	344	353	102,62%	344	285	82,85%	344	237	68,90%
CIAMS JARDIM AMERICA	709	552	77,86%	709	304	42,88%	709	356	50,21%	709	538	75,88%
CIAMS NOVO HORIZONTE	714	605	84,73%	714	638	89,36%	714	668	93,56%	714	633	88,66%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	755	382	50,60%	755	556	73,64%	755	438	58,01%	755	422	55,89%
CIAMS URIAS MAGALHAES	1131	1023	90,45%	1131	887	78,43%	1131	916	80,99%	1131	893	78,96%



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

**Anexo 15 Exemplar da Pesquisa de Opinião – Avaliação Teleconsulta –
2ª Etapa (16 a 18 de Julho de 2007)**

PESQUISA DE OPINIÃO



Avaliação Teleconsulta ***IDTECH – Goiânia - GO*** Julho de 2007

PESQUISA DE OPINIÃO DIAGNÓSTICO DE IMAGEM – TELECONSULTA – GOIÂNIA – GOIÁS

OBJETIVO

Fazer um diagnóstico de imagem do serviço de Teleconsulta, da Prefeitura Municipal de Goiânia, Goiás.

METODOLOGIA

Pesquisa quantitativa, por abordagem randômica, através de realização de entrevistas pessoais com aplicação de questionários estruturados junto à amostra definida da população.

PLANO AMOSTRAL

- **Universo** – usuários do sistema municipal de saúde, em Goiânia.
- **Tipo de amostra** – amostra não probabilística, por cotas proporcionais às variáveis de sexo, idade, grau de instrução e local de atendimento.
- **Tamanho da Amostra** – 500 entrevistas.
- **Intervalo de confiança e Margem de Erro** – Para um intervalo de confiança de 95%, a margem de erro máxima é de 4,3%
- **Data da coleta de dados** – 16 a 18 de julho de 2007.
- **Sistema interno de controle e fiscalização** – O trabalho de coleta de dados foi feito por entrevistadores treinados, acompanhados por supervisores.. Foi feita uma checagem de 20% dos questionários, como determina as normas para esse tipo de levantamento.

RESPONSABILIDADE TÉCNICA

Fortiori – Pesquisa, Diagnóstico e Marketing

500 observações

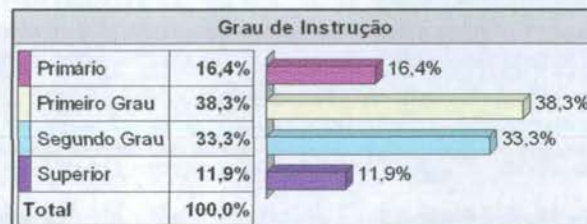
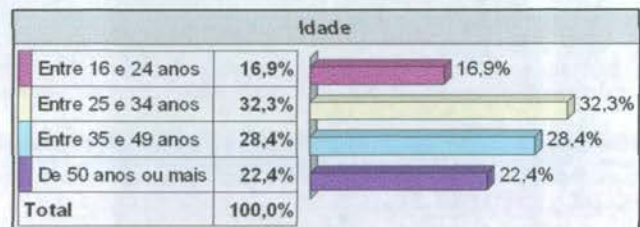
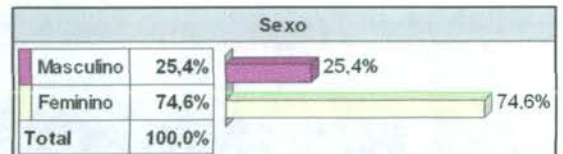
Avaliação Teleconsulta - Julho de 2007

1

Perfil da Amostra

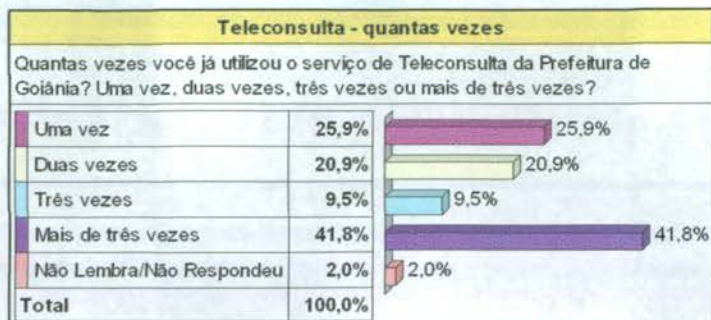
Perfil da Amostra

Unidades Pesquisadas	
Amendoiras	
Bairro Goiá	
Novo Horizonte	
Novo Mundo	
Urias Magalhães	
Vila Nova	
Criméia Leste	
Jd. América	
VI. Santa Helena	
VI. União	
Campinas	
Total	



**Teleconsulta
Avaliação Geral**

Avaliação Geral
Índice de Procura - Teleconsulta



Sexo

	Masculino	Feminino
Uma vez	27,5%	25,3%
Duas vezes	31,4%	17,3%
Três vezes	3,9%	11,3%
Mais de três vezes	35,3%	44,0%
Não Lembra/Não Respondeu	2,0%	2,0%

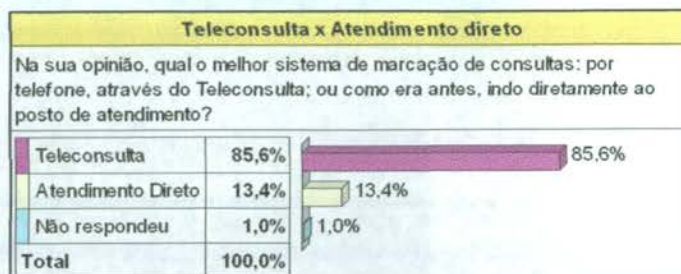
Idade

	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Uma vez	35,3%	27,7%	21,1%	22,2%
Duas vezes	11,8%	12,3%	33,3%	24,4%
Três vezes	5,9%	12,3%	8,8%	8,9%
Mais de três vezes	44,1%	46,2%	33,3%	44,4%
Não Lembra/Não Respondeu	2,9%	1,5%	3,5%	0,0%

Grau de Instrução

	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Uma vez	18,2%	22,1%	26,9%	45,8%
Duas vezes	42,4%	19,5%	14,9%	12,5%
Três vezes	6,1%	11,7%	11,9%	0,0%
Mais de três vezes	30,3%	45,5%	43,3%	41,7%
Não Lembra/Não Respondeu	3,0%	1,3%	3,0%	0,0%

Avaliação Geral - Preferência Teleconsulta x Atendimento Direto

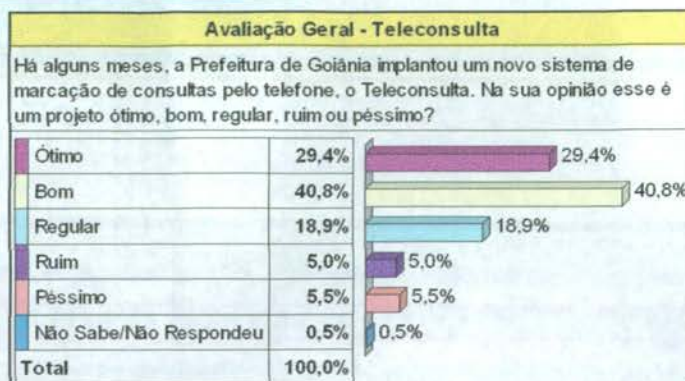


Sexo		
	Masculino	Feminino
Teleconsulta	86,3%	85,3%
Atendimento Direto	11,8%	14,0%
Não respondeu	2,0%	0,7%

Idade				
	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Teleconsulta	88,2%	83,1%	87,7%	84,4%
Atendimento Direto	11,8%	13,8%	12,3%	15,6%
Não respondeu	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%

Grau de Instrução				
	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Teleconsulta	81,8%	85,7%	86,6%	87,5%
Atendimento Direto	18,2%	13,0%	11,9%	12,5%
Não respondeu	0,0%	1,3%	1,5%	0,0%

Avaliação Geral Teleconsulta



Aprovação: 70,2%
Desaprovação: 10,5%

Sexo

	Masculino	Feminino
Ótimo	33,3%	28,0%
Bom	43,1%	40,0%
Regular	17,6%	19,3%
Ruim	2,0%	6,0%
Péssimo	2,0%	6,7%
Não Sabe/Não Respondeu	2,0%	0,0%

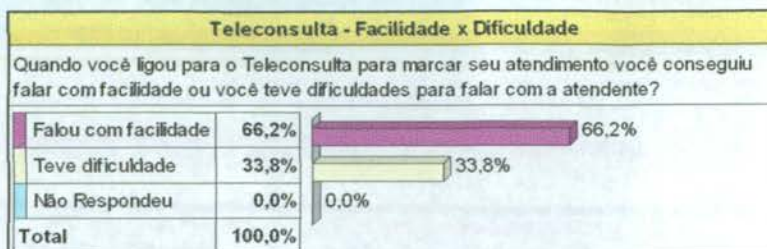
Idade

	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Ótimo	23,5%	32,3%	28,1%	31,1%
Bom	55,9%	35,4%	38,6%	40,0%
Regular	11,8%	23,1%	19,3%	17,8%
Ruim	5,9%	4,6%	5,3%	4,4%
Péssimo	2,9%	3,1%	8,8%	6,7%
Não Sabe/Não Respondeu	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%

Grau de Instrução

	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Ótimo	33,3%	28,6%	28,4%	29,2%
Bom	42,4%	32,5%	46,3%	50,0%
Regular	15,2%	27,3%	11,9%	16,7%
Ruim	3,0%	6,5%	4,5%	4,2%
Péssimo	6,1%	5,2%	7,5%	0,0%
Não Sabe/Não Respondeu	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%

Avaliação Teleconsulta Facilidade x Dificuldade

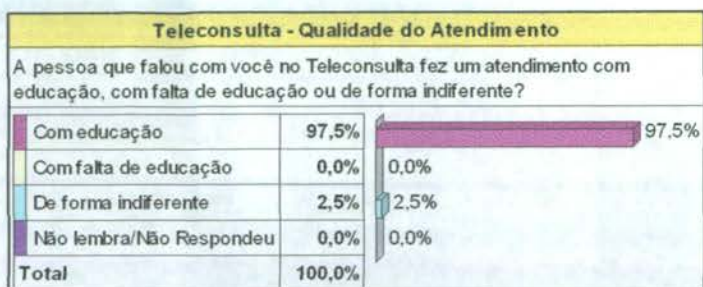


Sexo		
	Masculino	Feminino
Falou com facilidade	74,5%	63,3%
Teve dificuldade	25,5%	36,7%
Não Respondeu	0,0%	0,0%

Idade				
	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Falou com facilidade	79,4%	69,2%	49,1%	73,3%
Teve dificuldade	20,6%	30,8%	50,9%	26,7%
Não Respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Grau de Instrução				
	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Falou com facilidade	63,6%	62,3%	70,1%	70,8%
Teve dificuldade	36,4%	37,7%	29,9%	29,2%
Não Respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Avaliação Teleconsulta Qualidade do Atendimento

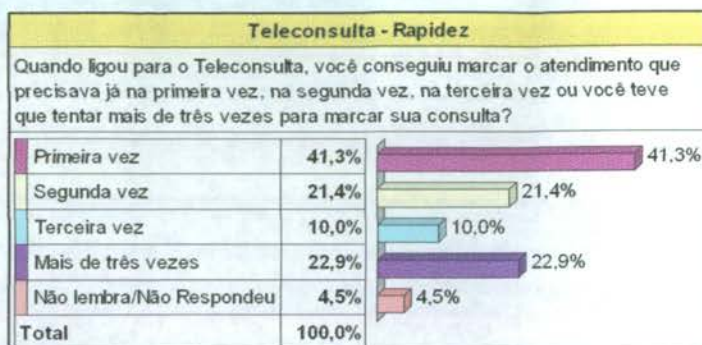


Sexo		
	Masculino	Feminino
Com educação	100,0%	96,7%
Com falta de educação	0,0%	0,0%
De forma indiferente	0,0%	3,3%
Não lembra/Não Respondeu	0,0%	0,0%

Idade				
	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Com educação	100,0%	96,9%	98,2%	95,6%
Com falta de educação	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De forma indiferente	0,0%	3,1%	1,8%	4,4%
Não lembra/Não Respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Grau de Instrução				
	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Com educação	97,0%	98,7%	97,0%	95,8%
Com falta de educação	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De forma indiferente	3,0%	1,3%	3,0%	4,2%
Não lembra/Não Respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Avaliação Teleconsulta Rapidez no Atendimento



Sexo

	Masculino	Feminino
Primeira vez	43,1%	40,7%
Segunda vez	31,4%	18,0%
Terceira vez	9,8%	10,0%
Mais de três vezes	9,8%	27,3%
Não lembra/Não Respondeu	5,9%	4,0%

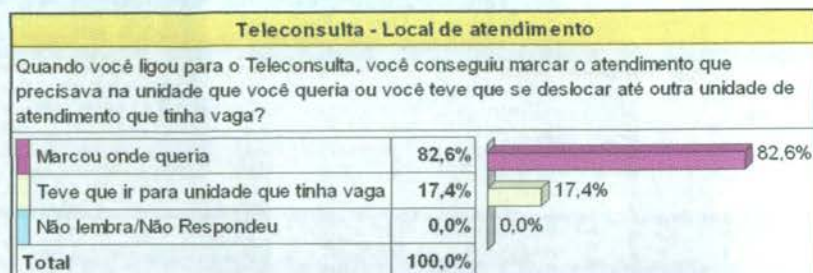
Idade

	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Primeira vez	47,1%	36,9%	36,8%	48,9%
Segunda vez	14,7%	24,6%	21,1%	22,2%
Terceira vez	14,7%	10,8%	7,0%	8,9%
Mais de três vezes	20,6%	24,6%	28,1%	15,6%
Não lembra/Não Respondeu	2,9%	3,1%	7,0%	4,4%

Grau de Instrução

	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Primeira vez	45,5%	44,2%	34,3%	45,8%
Segunda vez	15,2%	19,5%	25,4%	25,0%
Terceira vez	12,1%	5,2%	16,4%	4,2%
Mais de três vezes	24,2%	26,0%	17,9%	25,0%
Não lembra/Não Respondeu	3,0%	5,2%	6,0%	0,0%

Avaliação Teleconsulta Local de Atendimento

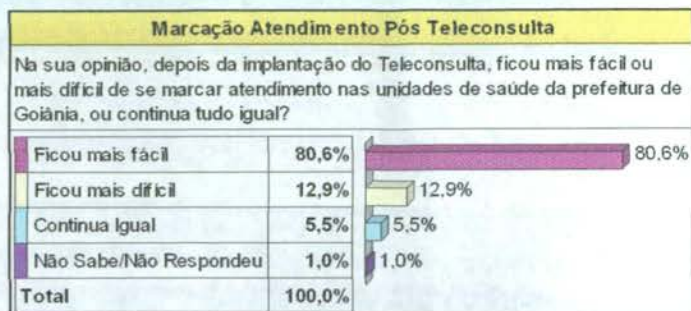


Sexo		
	Masculino	Feminino
Marcou onde queria	78,4%	84,0%
Teve que ir para unidade que tinha vaga	21,6%	16,0%
Não lembra/Não Respondeu	0,0%	0,0%

Idade				
	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Marcou onde queria	76,5%	84,6%	82,5%	84,4%
Teve que ir para unidade que tinha vaga	23,5%	15,4%	17,5%	15,6%
Não lembra/Não Respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Grau de Instrução				
	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Marcou onde queria	78,8%	87,0%	80,6%	79,2%
Teve que ir para unidade que tinha vaga	21,2%	13,0%	19,4%	20,8%
Não lembra/Não Respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Avaliação Geral Percepção de Facilidade pós Teleconsulta

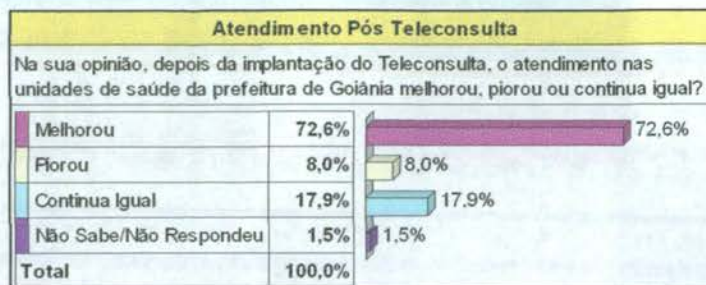


Sexo		
	Masculino	Feminino
Ficou mais fácil	88,2%	78,0%
Ficou mais difícil	9,8%	14,0%
Continua Igual	2,0%	6,7%
Não Sabe/Não Respondeu	0,0%	1,3%

Idade				
	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Ficou mais fácil	79,4%	84,6%	70,2%	88,9%
Ficou mais difícil	14,7%	9,2%	17,5%	11,1%
Continua Igual	5,9%	4,6%	10,5%	0,0%
Não Sabe/Não Respondeu	0,0%	1,5%	1,8%	0,0%

Grau de Instrução				
	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Ficou mais fácil	84,8%	79,2%	82,1%	75,0%
Ficou mais difícil	12,1%	15,6%	11,9%	8,3%
Continua Igual	3,0%	5,2%	4,5%	12,5%
Não Sabe/Não Respondeu	0,0%	0,0%	1,5%	4,2%

Avaliação Geral Percepção de Melhora pós Teleconsulta



Sexo

	Masculino	Feminino
Melhorou	72,5%	72,7%
Piorou	5,9%	8,7%
Continua Igual	19,6%	17,3%
Não Sabe/Não Respondeu	2,0%	1,3%

Idade

	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 49 anos	De 50 anos ou mais
Melhorou	73,5%	61,5%	82,5%	75,6%
Piorou	11,8%	9,2%	5,3%	6,7%
Continua Igual	14,7%	26,2%	10,5%	17,8%
Não Sabe/Não Respondeu	0,0%	3,1%	1,8%	0,0%

Grau de Instrução

	Primário	Primeiro Grau	Segundo Grau	Superior
Melhorou	75,8%	76,6%	67,2%	70,8%
Piorou	6,1%	9,1%	7,5%	8,3%
Continua Igual	18,2%	14,3%	20,9%	20,8%
Não Sabe/Não Respondeu	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%



Pesquisa de Satisfação
Teleconsulta – Goiânia - GO
Julho de 2007

Apresentação

- Diagnóstico de Satisfação, com pesquisa quantitativa.
- Amostra: 500 entrevistas.
- Coleta de Dados: 16, 17 e 18 de julho de 2007.
- Margem de Erro: 4,3%
- Local de Abordagem: CAIS, CIAMS e CENTROS DE SAÚDE da Prefeitura de Goiânia, cobertos pelo serviço de Teleconsulta, distribuídos pelas diversas regiões da cidade.

Teleconsulta Avaliação Geral

Observações Preliminares

- A presente pesquisa foi feita com exclusividade para o IDTECH, que implantou e gerencia o serviço de marcação de consultas por telefone – Teleconsulta - da Prefeitura de Goiânia.
- Foram entrevistados 500 usuários do sistema, que já tinham utilizado os serviços de algum posto de atendimento de saúde da capital (Cais, Ciams, Centros de Saúde) procurando diretamente o atendimento no posto e, posteriormente, através da marcação pelo telefone.
- Depois de um ano de funcionamento, a presente pesquisa mostra que a implantação do Teleconsulta foi uma decisão acertada da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de Goiânia.

Observações Preliminares

- Essa constatação se apresenta incontestável através dos altos índices de satisfação do usuário, detectados pela presente pesquisa.
- A maioria dos usuários pesquisados já utilizaram o Teleconsulta duas ou mais vezes e já haviam procurado atendimento anteriormente, indo diretamente aos postos, e aprovam com ampla margem de diferença a mudança implementada pela Prefeitura de Goiânia.
- Os números mostram não apenas uma aprovação conceitual geral, como também índices expressivos de avaliação positiva em variáveis específicas relacionadas ao atendimento, como se verá a seguir.
- Mais do que isso, no confronto direto entre as duas modalidades de marcação de atendimento, o Teleconsulta ganha com larga diferença.

Avaliação Geral Teleconsulta - Índice de Procura

Quantas vezes você utilizou o serviço de Teleconsulta da Prefeitura de Goiânia?

Uma vez	25,9%
Duas vezes	20,9%
Três vezes	9,5%
Mais de três vezes	41,8%
Não lembra / Não respondeu	2,0%

Avaliação Geral Teleconsulta x Atendimento Direto

Na sua opinião qual o melhor sistema de marcação de consulta: por telefone, através do Teleconsulta; ou como era antes, indo diretamente ao posto de atendimento?

Teleconsulta	85,6%
Atendimento Direto	13,4%
Não respondeu	1,0%

Avaliação Geral Teleconsulta

Há alguns meses, a Prefeitura de Goiânia implantou um novo sistema de marcação de consultas pelo telefone, o Teleconsulta. Na sua opinião, esse é um projeto:

Ótimo	29,4%
Bom	40,8%
Regular	18,9%
Ruim	5,0%
Péssimo	5,5%
Não sabe	0,5%

Índice de Aprovação : 70,2%
Índice de Desaprovação: 10,5%

As Razões da Aprovação

- Os usuários que consideram o Teleconsulta ótimo ou bom (70,2%), apontam como razão principal o fim do tempo de espera.
- São comuns expressões relacionadas ao fato de que, agora, não precisam mais “passar a noite nas filas” ou “chegar de madrugada” ou ainda “dormir nos Cais”.
- A marcação por telefone evita a “dificuldade” e o “constrangimento” representados anteriormente pelas filas.
- De forma menos significativa, surge também a constatação de que, “sem os tumultos das filas”, os atendentes e os médicos atendem melhor e com mais educação.
- Os que não aprovam o novo sistema (10,5%) afirmam terem encontrado dificuldade para falar no Teleconsulta e existe ainda aqueles preferem “ir direto e resolver na hora a ficar ligando para marcar com antecedência”, mas são minoria.

Avaliação Teleconsulta

Facilidade x Dificuldade

Quando você ligou para o Teleconsulta para marcar seu atendimento você conseguiu falar com facilidade ou você teve dificuldade para falar com a atendente ?

Falou com facilidade	66,2%
Teve dificuldade	33,8%
Não respondeu	0,0%

- Embora apresente um percentual majoritariamente positivo, essa é a única variável onde o índice de descontentamento ultrapassa os 30%.
- Através do cruzamento com dados secundários, descobre-se que isso se deve em função da procura ser concentrada em determinados horários, especialmente no período da manhã.
- Uma das alternativas apontadas para melhorar o desempenho nesta variável seria uma campanha de esclarecimento, mostrando que o usuário pode, por exemplo, ligar no final de semana, à tarde e até no início da noite.

Avaliação Teleconsulta Qualidade do Atendimento

A pessoa que falou com você no Teleconsulta fez um atendimento com educação, com falta de educação ou de forma indiferente?

Com educação	97,5%
Com falta de educação	0,0%
De forma indiferente	2,5%
Não respondeu	0,0%

Avaliação Teleconsulta Local de Atendimento

Quando ligou para o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento que precisava na unidade que você queria ou teve que se deslocar até outra unidade de atendimento?

Marcou onde queria	88,6%
Teve que ir para outra unidade que tinha vaga	17,4%
Não lembra / Não respondeu	4,5%

Avaliação Teleconsulta Atendimento - Rapidez

Quando ligou para o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento que precisava na:

Primeira vez	41,3%
Segunda vez	21,4%
Terceira vez	10,0%
Mais de três vezes	22,9%
Não lembra / Não respondeu	4,5%

Avaliação Geral Percepção do usuário Pós-Teleconsulta

Na sua opinião, depois da implantação do Teleconsulta, ficou mais fácil ou mais difícil de marcar atendimento nas unidades de saúde da prefeitura de Goiânia, ou continua tudo igual?

Ficou mais fácil	80,6%
Ficou mais difícil	12,9%
Continua tudo igual	5,5%
Não sabe/Não respondeu	1,0%

Avaliação Geral

Percepção de Melhora Pós-Teleconsulta

Na sua opinião, depois da implantação do Teleconsulta, o atendimento nas unidades de saúde da prefeitura de Goiânia melhorou, piorou ou continua igual?

Melhorou	72,6%
Piorou	8,0%
Continua igual	17,9%
Não sabe/Não respondeu	1,5%