



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – SETEMBRO/2008

- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA



Prefeitura de Goiânia

*J. Duarte formal
15 de Setembro*

**GOIÂNIA / GO
SETEMBRO/2008**

Registrado

**Relatório de Gestão**

Relatório Mensal n.º 01 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Setembro/2008

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	09
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	11
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	11
2.1. Horário de Funcionamento.....	11
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	12
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	13
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	14
3. RECURSOS HUMANOS.....	14
3.1. Pessoal Envolvido.....	114
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	15
4.1. Dados Estatísticos.....	15
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).....	15
4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Agosto de 2008.....	17



4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Setembro de 2008.....	19
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	20
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	20
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	21
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	22
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008.....	23
4.1.9. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	24
4.1.10. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	25
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	26
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006/2007/2008.....	27
4.1.13 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Julho e Setembro de 2008.....	27
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À SETEMBRO/08.....	29
5.1. Pontos Positivos.....	38
5.2. Pontos Negativos.....	84
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	84
5.4. Sugestões para implementações	89
ANEXOS.....	91





RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – SETEMBRO/08
- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 35.044.515 2º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

OBJETIVO CONTRATUAL

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, na execução da política de consultas médicas básicas do Sistema Único de Saúde – SUS, no Município de Goiânia-GO.

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

O Ministério da Saúde, percebendo a necessidade de mudanças no modelo de atenção e gestão em saúde, implantou em 2006 a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão no Sistema Único de Saúde – Humaniza SUS. Esta proposta, vem de encontro a necessidade que os serviços de saúde têm de oferecer a população atendimento com qualidade. Nessa mesma época, precisamente no dia 04 de agosto de 2006, a Secretaria Municipal de Saúde em parceria com o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano implantou a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

A Central foi projetada para unir a modernidade da tecnologia da informação aos protocolos de humanização do Ministério da Saúde, garantindo uma assistência de qualidade aos usuários, eliminando fila, reduzindo o tempo de espera e proporcionando mais conforto e comodidade à população.

O Teleconsulta tem cumprido com muita propriedade os seus objetivos, tanto que mais uma vez, quebrou seu próprio recorde, marcando no mês de Setembro/08, 66.036 (sessenta e seis mil e trinta e seis) consultas. Foi registrado 1.298 (hum mil duzentos e noventa e oito) consultas a mais que no mês de Agosto/08.

Esse aumento tem sido possível devido a medidas tomadas com a racionalização do uso de vagas tanto pela equipe de tecnologia da informação / médicos / enfermeiros e supervisores, como também pelos usuários que tem cancelado suas consultas, quando por algum motivo não podem comparecer no horário e data previamente marcado. A título de exemplificação, nesse mês 1.443 (hum mil quatrocentos e quarenta e três) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560, com até 05 horas de antecedência, permitindo assim, a sua inserção no sistema para novo agendamento.

Desta forma, nesses vinte e cinco meses de funcionamento, 1.325.117 (hum milhão trezentos e vinte e cinco mil cento e dezessete) usuários 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.

No agendamento, é considerado o perfil do usuário e os Estatutos da Criança e do Adolescente, do Idoso são cumpridos, além de garantir a gestante a preferência assegurada por lei. As consultas são marcadas de acordo com a prioridade de atendimento do usuário, sendo que a prioridade 1 (atendimento até 24 horas), prioridade 2 (atendimento até 48 horas) e prioridade 3 (atendimento até no máximo 7 dias).

O usuário com mais de 60 (sessenta) anos que busca o Teleconsulta, tem prioridade garantida no momento em que o sistema registra sua idade. O sistema faz uma triagem virtual instantânea que garante atendimento preferencial em 24 de 48 horas. Nesses dois anos 123 (cento e vinte e três) mil consultas foram marcadas.

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH e a Secretaria Municipal de Saúde tem buscado alternativas que visam garantir aos usuários do Sistema Único de Saúde um atendimento ágil, efetivo, com maior número e aproveitamento de vagas e dentro da qualidade almejada. O sistema informatizado e totalmente controlado pela Assessoria de Tecnologia da Informação permite remanejar em tempo hábil as vagas de acordo com a necessidade / prioridade, viabilizando assim, o reaproveitamento das vagas / evitando as perdas.

Os profissionais que ali atuam, em todos os níveis, Médicos, Enfermeiros, Agentes de Atendimento, Supervisores Operacionais e Técnicos, também tem aperfeiçoado suas atividades e aprimorado o conhecimento / qualificação do trabalho realizado para que o usuário seja beneficiado, tanto com a excelência do atendimento quanto com a disponibilização de vagas.

Desta forma, tem sido realizada a incorporação da reserva técnica à agenda. As vagas são lançadas na agenda da Central sempre às 16 horas do dia anterior à data de validade, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Observatório. Foram agendadas 3.171 (três mil cento e setenta e uma) consultas utilizando essa nova estratégia. Nesse mês, sem comparado com o mês de Agosto/08, houve um acréscimo de 4,80% (quatro ponto oito) por cento das consultas, utilizando essa estratégia.

A forma utilizada para o agendamento de consultas de retorno tem melhorado o atendimento ao usuário, visto que as mesmas foram restringidas para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma. Foi também, ampliado para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Foram agendadas 8.815 (oito mil oitocentos e quinze) consultas, o que equivale a 13,35% (treze ponto trinta e cinco por cento) do total marcado nesse período. Houve um acréscimo de 0,10% visto que o número de consultas foi maior nesse mês.

A Conversão de vagas que tenham seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca. Esta operação ocorre todos os dias às 13h00min e vem obtendo um bom resultado, com aumento proporcional ao total geral de consultas marcadas no turno vespertino.

As consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).





Nesse mês, houve um acréscimo de 9,95% (nove ponto noventa e cinco por cento) para as vagas perfazendo um total de 5.976 das consultas marcadas.

Os usuários portadores de doenças crônicas que solicitam suas consultas para a especialidade Clínico Geral têm seus registros efetuados pelos Agentes de Atendimento. No mês de Setembro/08, pode-se observar que das consultas agendadas para clínico geral, 1.926 (hum mil novecentos e vinte e seis) foram para pacientes que referiram ser portadores de diabetes (5,89%) 2.529 (duas mil quinhentos e vinte e nove) para portadores de hipertensão (7,73%) e 28.268 (vinte e oito mil duzentos e sessenta e oito) para outros problemas -sintomas / doenças. (86,39%).

As consultas de pediatria como prioridade 01 (um) eram agendadas para crianças de até 02 meses. Para melhor aproveitamento de vagas foram estendidas até a idade de um ano.

Nesse mês 1.443 (hum mil e quatrocentos e quarenta e três) usuários utilizaram o 0800-6461560 para desmarcaram suas consultas, quando este por algum motivo se sentiu impossibilitado em comparecer na sua consulta previamente agendada, permitindo assim, que a sua vaga retornasse ao sistema para novo agendamento. Esse quantitativo reflete 2,18% do total das consultas agendadas. Este processo só foi possível de ser realizado com a informatização da agenda, onde o reaproveitamento de consultas desmarcadas pode ser feito com antecedência de até 5 horas.

Um feixe E1 (30 linhas) foi instalado com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07 – 10 hs) tem auxiliado os usuários com informações a respeito do serviço, para que encontre maior facilidade em falar com os Agentes de Atendimento que atuam na Central.

Além de todos os benefícios ora mencionados, o Teleconsulta prosseguiu com a marcação da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital. As visitadoras do programa através de seus aparelhos entraram em contato com o Teleconsulta, através de um número especial existente no Observatório para realizem o agendamento durante as visitas, garantindo que a mãe saia da maternidade com a sua consulta e a de seu filho asseguradas em 10 (dez) dias após a visita. No mês de Setembro/08 337 (trezentas e trinta e sete) consultas foram efetivamente marcadas. O IDTECH tem providenciado o envio das fotos tiradas pelas visitadoras no momento das visitas, às famílias, via correio.

O sistema permite o controle rigoroso da Secretaria Municipal de Saúde sobre a produção das unidades e profissionais de saúde. Os relatórios gerados pelo Teleconsulta são ferramentas seguras para a Secretaria Municipal de Saúde corrigir falhas e planejar investimentos na rede de atenção básica.

No mês de Setembro/08 foram agendadas 57.221 (cinquenta e sete mil duzentos e vinte e uma) consultas de primeira vez e 8.815(oito mil oitocentos e quinze) de retorno, perfazendo 86.79% (oitenta e seis ponto setenta e nove por cento) e 13.35% (treze ponto trinta e cinco por cento) das 66.036(sessenta e seis ponto trinta e seis) consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 4.155 agendamentos, seguido do Urias Magalhães (3.566), Jardim América (3.491), Chácara do Governador (3.076), Novo Horizonte (2.896), Vila Nova (2.798), Jardim Novo Mundo (2.771), Pedro Ludovico (2.703), Bairro Goiá (2.642) e, entre os Centros de Saúde, o Vila Mauá se despontou com 2.452.

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CIAMS Urias Magalhães (1.756), CAIS Cândida de Moraes (1.698), Centro de Saúde Vila Mauá (1.367), CAIS Vila Nova (1.664), CAIS Novo Mundo (1.352), CAIS Bairro Goiá (1.619), CAIS Chácara





do Governador (1.617), CIAMS Jardim América (1.427), CIAMS Novo Horizonte (1.284) e CAIS Parque das Amendoeiras (1.173).

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, no mês de Setembro/08 o CAIS Jardim Curitiba, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Norte Ferroviário, Centro de Saúde Vila Regina, não solicitaram cancelamento de consultas.

Dentre os 383 (trezentos e oitenta e três) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta (4 a mais que o mês anterior), os 11 (onze) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Setembro/2008, como se segue: Jardim Novo Mundo (3.704), Jardim América (2.850), Setor Pedro Ludovico (2.021), Parque Amazônia(1.940), Jardim Nova Esperança (1.905), Jardim Balneário Meia Ponte (1.841), Setor Urias Magalhães (1.637), Setor Leste Vila Nova (1.299), Parque Industrial João Braz (1.215), Cidade Jardim (1.142), Jardim Europa (1.071).

No mês de Setembro/08, além da cobertura do atendimento a 65% da população goianiense, o Teleconsulta estendeu suas atividades às 20 (vinte) equipes de PSF destituídas do profissional médico, que estão inseridas no sistema, e que representam aproximadamente 80.000 (oitenta mil) usuários, para que fosse garantido aos mesmos o atendimento médico / tratamento de sua saúde. Como essa cobertura não estava prevista no plano de trabalho, esse ainda é um dos fatores que contribuí para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família.

A efetividade do serviço ainda é um desafio. Mesmo que ainda não consolidado o Teleconsulta tem prosseguido com a avaliação / monitoramento, visto que o sistema realiza os registros efetuados pelas Unidades no que se refere ao comparecimento do usuário para concretização de sua consulta.

No mês de Setembro /2008, observou-se que houve um acréscimo significativo no número percentual das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 66% (sessenta e seis por cento) o fizeram, enquanto que no mês de Agosto/08 foram 42% (quarenta e dois por cento). Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (79%), Centro de Saúde Maria Dilce (76%), Centro de Saúde Criméia Leste (75%), Centro de Saúde Parque Industrial João Brás (75%), Centro de Saúde Vila Boa(75%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (75%) e Centro de Saúde São Francisco (73%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o CAIS Finsocial efetivou apenas (4%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 66 % (sessenta e seis por cento) foram efetivadas, 19 % (dezenove por cento) não efetivadas e 13 % (treze por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Agosto/08 houve um decréscimo significativo das consultas não informadas de 42% (quarenta e dois por cento) para 13% (treze por cento). A efetividade desse serviço depende exclusivamente das Unidades de Saúde em registrar junto ao sistema SICAA a presença ou ausência do usuário para a realização da consulta previamente agendada.

Desta forma, os Enfermeiros prosseguiram com o monitoramento das ligações, e os Agentes de Atendimento são avaliados de forma individual, momento em que são elencados os pontos positivos e os negativos. Na oportunidade, são realizadas orientações para que o atendimento possa ser eficiente, voltado para a excelência, com correções das falhas identificadas. O monitoramento é registrado em relatório e o Agente assina como ciente das ligações ouvidas e avaliadas.

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 principal realizar uma análise sucinta das atividades realizadas no mês de Setembro/08, 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, 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 originário.

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 originário.

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 Teletendimento, 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 usuário, 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 Agentes de Atendimento, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos Agentes de Atendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

Um Agente de Atendimento 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 são marcadas a partir das terças-feiras, 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 Teleatendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Teleatendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais frequentes e a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

Foi instalado no dia 16 de Janeiro de 2008 mais um feixe E1 (30 linhas) com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07 – 10 hs), pela Assessoria de Tecnologia da Informação.

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.

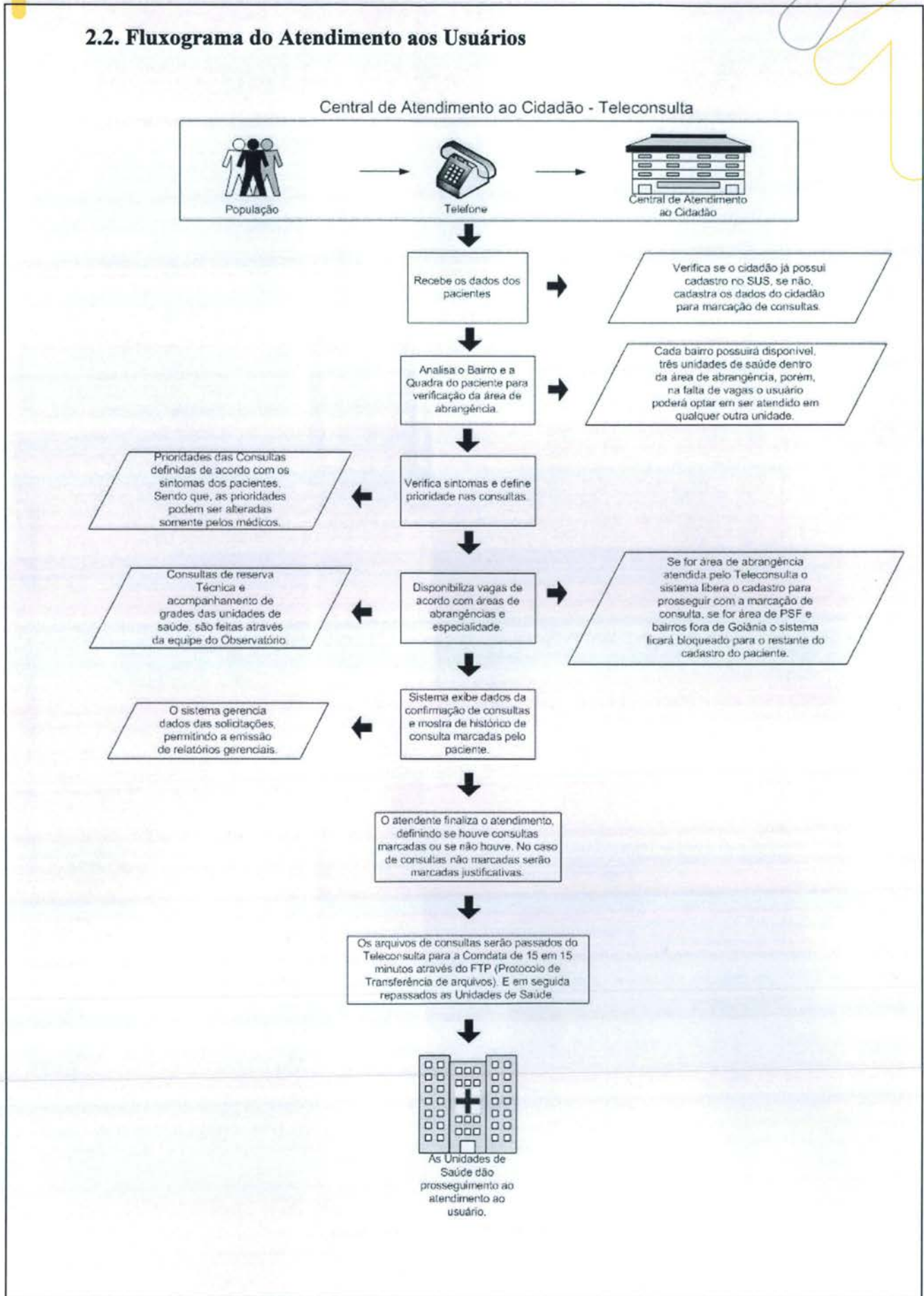
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

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



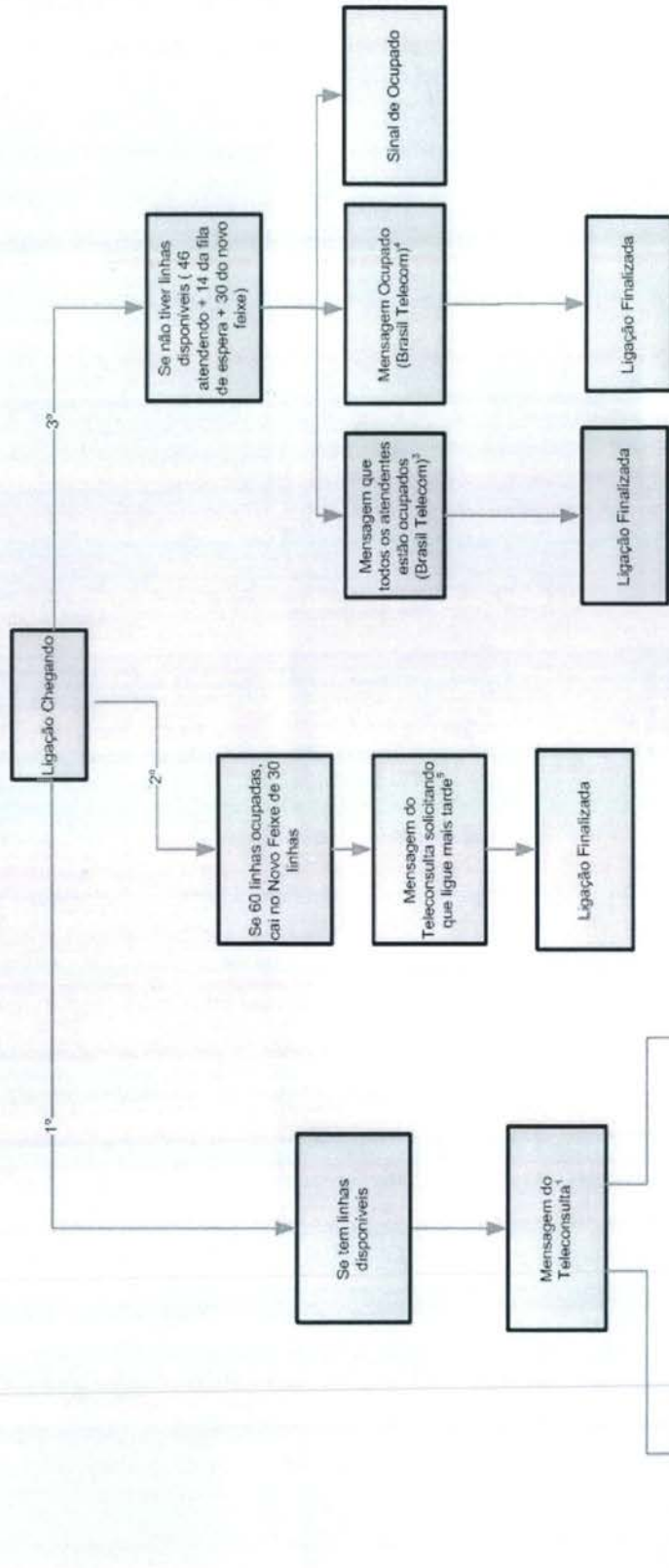


2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

1. Você ligou para o Teleconsulta. Seja bem vindo. Para melhor atendê-lo essa ligação poderá ser gravada. A prefeitura de Goiânia agradece sua ligação. O teleconsulta oferece consultas de clínica médica, pediatria e ginecologia e obstetria em Cais, Ciams e Centro de Saúde. Para marcar sua consulta tenha em mãos o cartão SUS ou um documento de identidade e o endereço completo com quadra e bairro, por favor aguarde. O teleconsulta veio para humanizar o seu atendimento;
 2. No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor aguarde, em breve você será atendido. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão. (Começa novamente a 1 e 2);
 3. No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;
 4. Este Número encontra-se ocupado;
 5. Mensagem a ser elaborada;
- No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;





2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Setembro/2008 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 SETEMBRO/ 2008.

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 Moraes
17.	Centro de Saúde Vila União	37.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
18.	Centro de Saúde Vila Regina	38.	Centro de Saúde Marinho Lemos
19.	Centro de Saúde Vl. Clemente	39.	Centro de Saúde Criméia Leste
20.	Centro de Saúde Perim		-

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Setembro/2008 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 Administrativos	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 visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Setembro/ 2008.

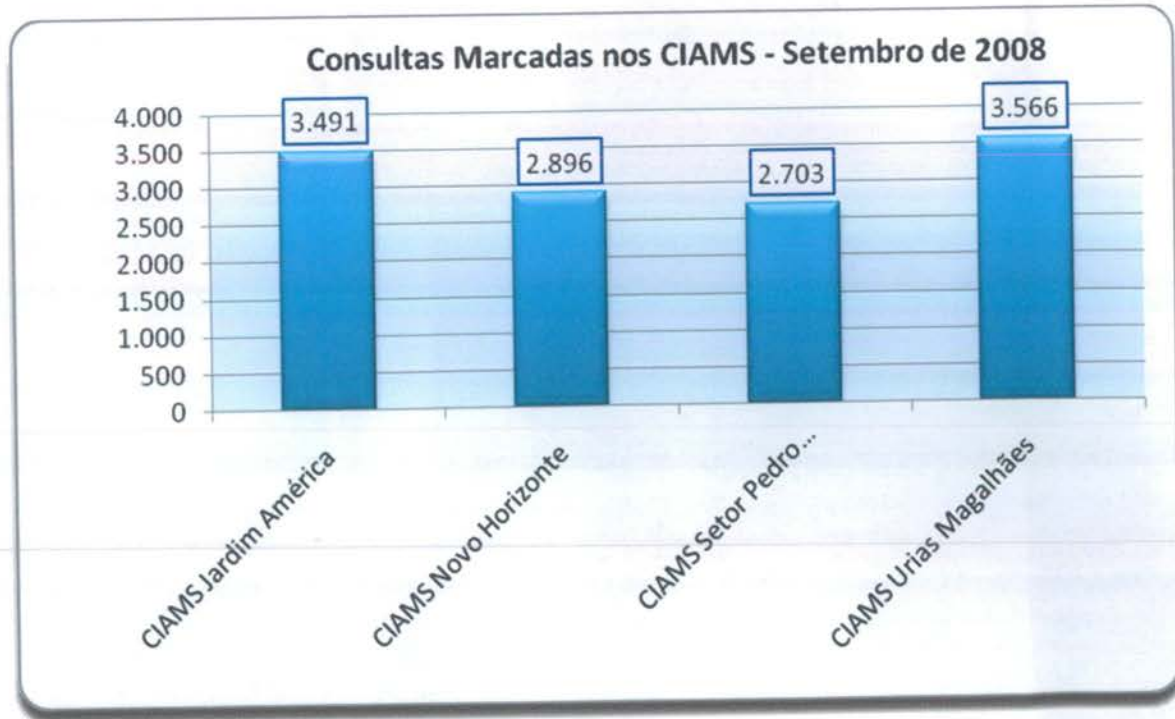
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Setembro / 2008			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clinico Geral	15.457	15.824	31.281
Ginecologia	8.112	9.387	17.499
Pediatria	8.825	8.431	17.256
Total	32.394	33.642	66.036



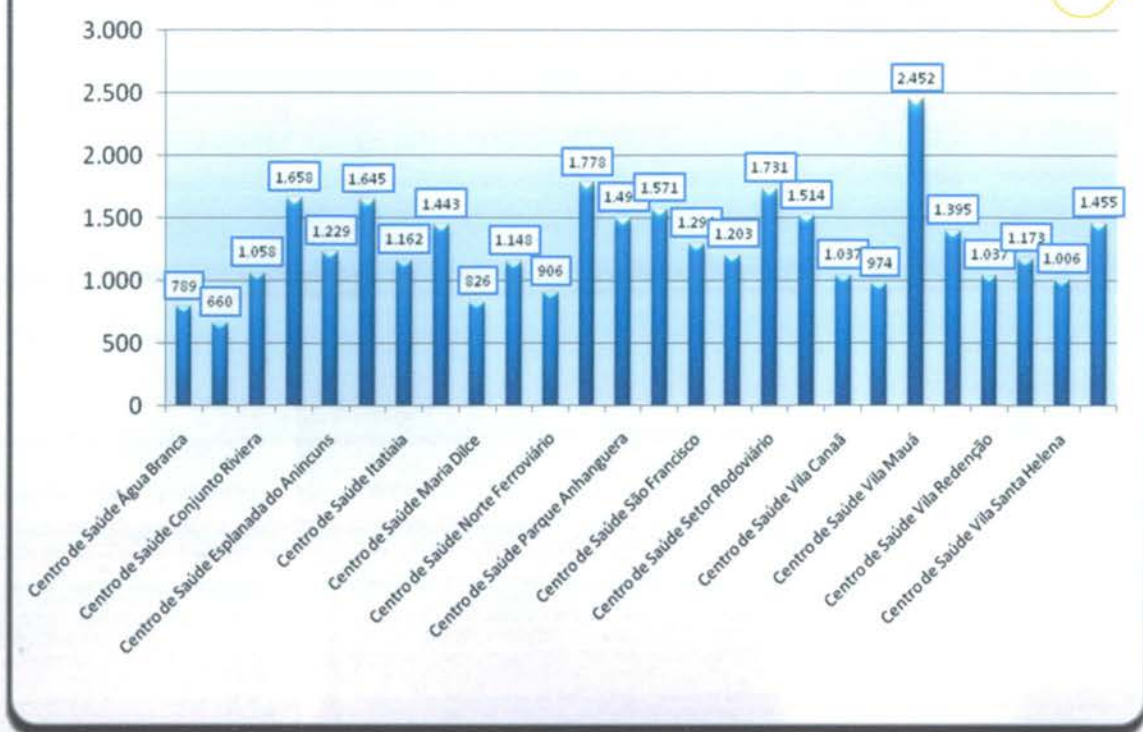


4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).



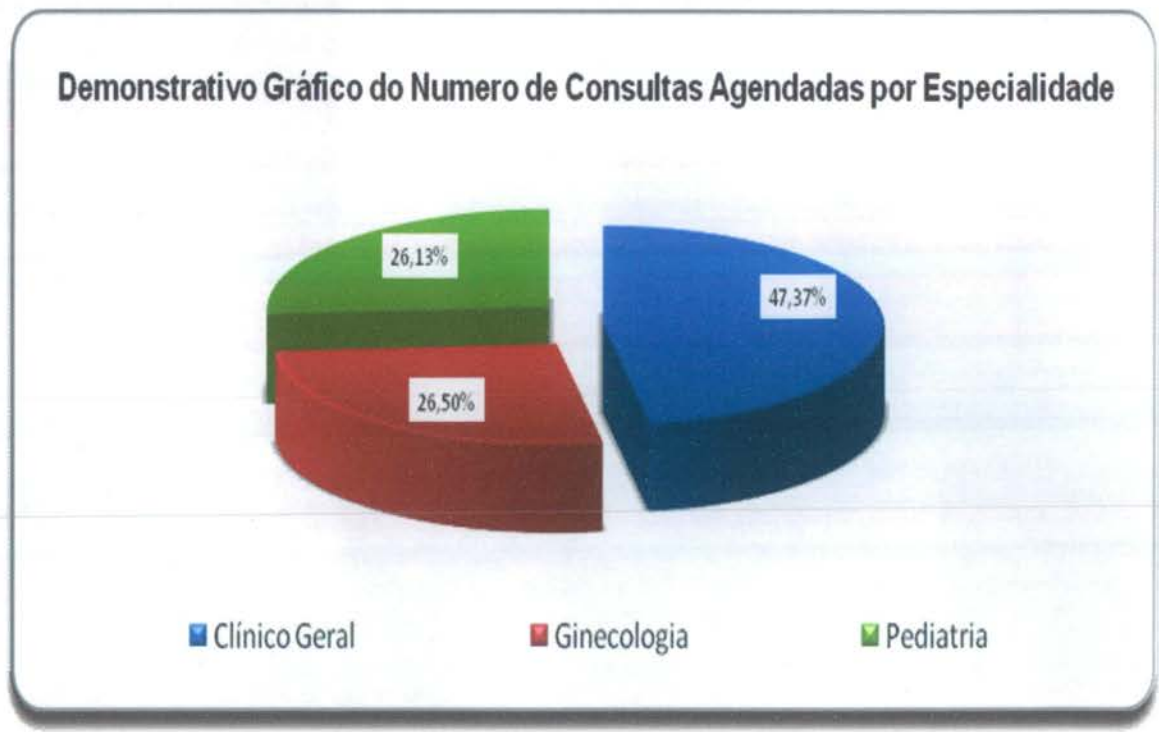


Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Setembro de 2008



4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Setembro de 2008.

Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade



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

Setembro - 2008				
Unidades de Saúde	Cfínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goia	1.619	425	598	2.642
CAIS Campinas	775	200	494	1.469
CAIS Candida de Moraes	1.698	1.346	1.113	4.157
CAIS Chácara do Governador	1.617	568	891	3.076
CAIS Finsocial	354	328	250	932
CAIS Jardim Curitiba	0	0	92	92
CAIS Jardim Novo Mundo	1.352	475	944	2.771
CAIS Parque das Amendoeiras	1.173	389	239	1.801
CAIS Vila Nova	1.664	431	703	2.798
Centro de Saúde Água Branca	286	199	304	789
Centro de Saúde Aruanã III	280	197	183	660
Centro de Saúde Conjunto Riviera	651	261	146	1.058
Centro de Saúde Criméia Leste	801	393	464	1.658
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	457	393	379	1.229
Centro de Saúde Fama	963	366	316	1.645
Centro de Saúde Itatiaia	648	269	245	1.162
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	619	420	404	1.443
Centro de Saúde Maria Dilce	354	278	194	826
Centro de Saúde Marinho Lemos	591	335	222	1.148
Centro de Saúde Norte Ferroviário	343	272	291	906
Centro de Saúde Parque Amazonia	793	644	341	1.778
Centro de Saúde Parque Anhanguera	513	649	336	1.498
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	875	186	510	1.571
Centro de Saúde São Francisco	634	318	342	1.294
Centro de Saúde Setor Perim	568	333	302	1.203
Centro de Saúde Setor Rodoviário	700	613	418	1.731
Centro de Saúde Vila Boa	615	408	491	1.514
Centro de Saúde Vila Canaã	531	224	282	1.037
Centro de Saúde Vila Clemente	488	313	173	974
Centro de Saúde Vila Mauá	1.367	709	376	2.452
Centro de Saúde Vila Moraes	676	442	277	1.395



Centro de Saúde Vila Redenção	503	201	333	1.037
Centro de Saúde Vila Regina	583	366	224	1.173
Centro de Saúde Vila Santa Helena	310	196	500	1.006
Centro de Saúde Vila União	675	402	378	1.455
CIAMS Jardim América	1.427	1.186	878	3.491
CIAMS Novo Horizonte	1.284	587	1.025	2.896
CIAMS Setor Pedro Ludovico	738	1.203	762	2.703
CIAMS Urias Magalhães	1.756	974	836	3.566
Total	31.281	17.499	17.256	66.036

4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Setembro de 2008.

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/9/2008	1.646	869	945	3.460
2/9/2008	1.428	793	827	3.048
3/9/2008	1.331	694	802	2.827
4/9/2008	1.034	553	678	2.265
5/9/2008	619	276	403	1.298
6/9/2008	305	174	115	594
7/9/2008	542	289	302	1.133
8/9/2008	1.566	872	869	3.307
9/9/2008	1.448	851	756	3.055
10/9/2008	1.388	763	768	2.919
11/9/2008	1.105	558	666	2.329
12/9/2008	632	305	385	1.322
13/9/2008	312	234	170	716
14/9/2008	539	371	345	1.255
15/9/2008	1.657	938	873	3.468
16/9/2008	1.540	838	831	3.209
17/9/2008	1.516	787	688	2.991
18/9/2008	1.100	580	582	2.262
19/9/2008	632	326	394	1.352
20/9/2008	309	198	142	649
21/9/2008	501	321	256	1.078
22/9/2008	1.566	942	763	3.271
23/9/2008	1.441	827	742	3.010
24/9/2008	1.337	768	758	2.863
25/9/2008	1.053	647	710	2.410
26/9/2008	775	371	449	1.595
27/9/2008	326	180	142	648
28/9/2008	588	315	286	1.189
29/9/2008	1.564	939	850	3.353
30/9/2008	1.481	920	759	3.160
Total	31.281	17.499	17.256	66.036





4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	Ago. *	12.597	6.337	9.046	27.980
	Set.	18.377	11.855	14.692	44.924
	Out.	16.988	10.855	13.952	41.795
	Nov.	20.738	12.849	16.158	49.745
	Dez.	15.725	9.652	11.665	37.042
Total		84.425	51.548	65.513	201.486

* de 04 a 31/08

4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta

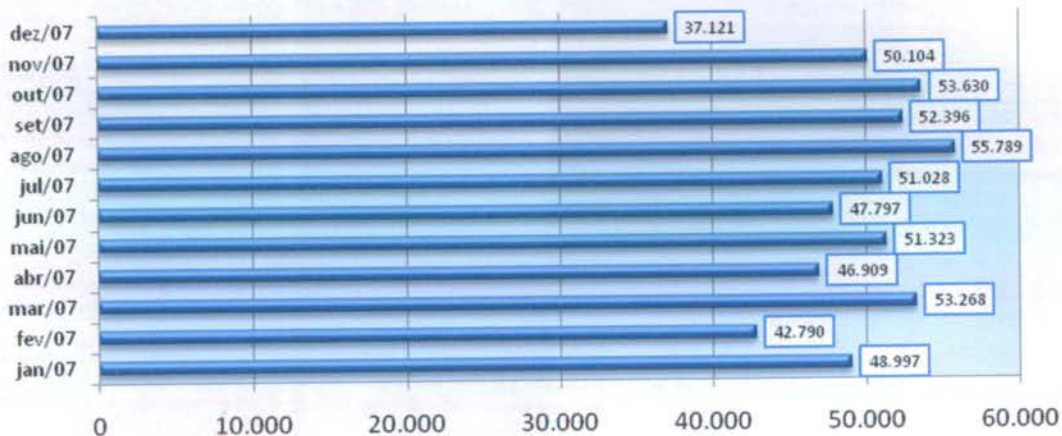




4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	13.359	13.726	47.797
	Jul.	22.376	13.312	15.340	51.028
	Ago.	24.526	14.199	17.064	55.789
	Set.	22.965	14.121	15.310	52.396
	Out.	23.745	14.696	15.189	53.630
	Nov.	21.822	13.836	14.446	50.104
	Dez.	16.196	10.149	10.776	37.121
Total		254.785	157.731	178.636	591.152

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007





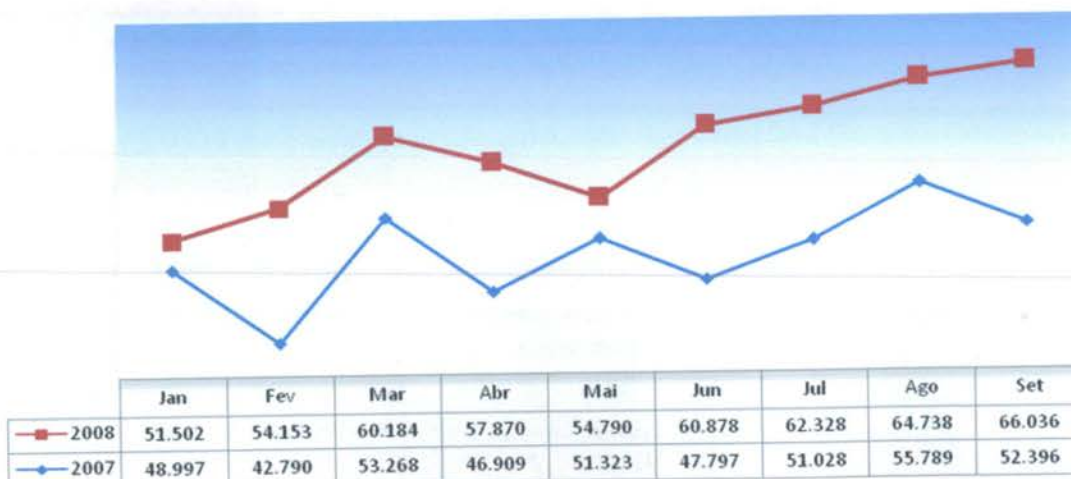
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
Total		247.687	140.918	143.874	532.479

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-mês anos de 2007 e 2008

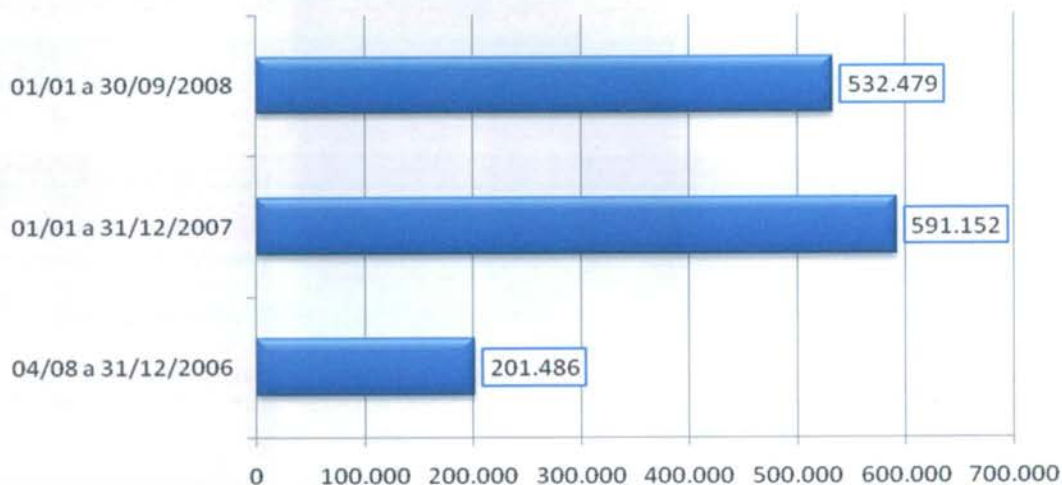




4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 30/09/2008	247.687	140.918	143.874	532.479
Total		586.897	350.197	388.023	1.325.117

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007 e 2008



Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007 e 2008 - por Especialidade.





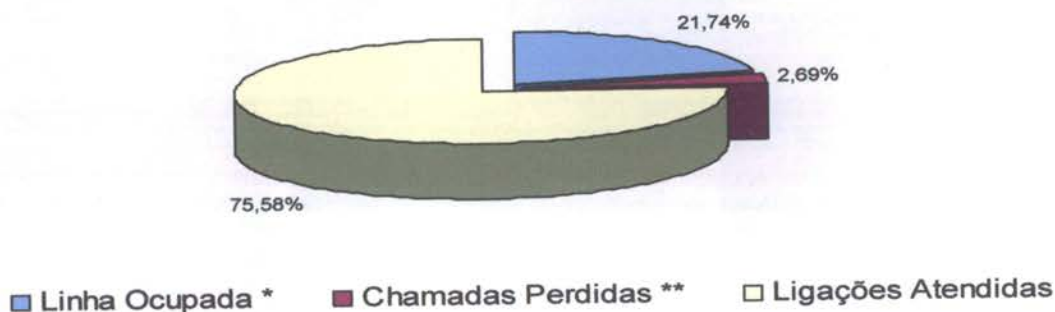
4.1.9. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006

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
Total		760.934	218.852	27.050

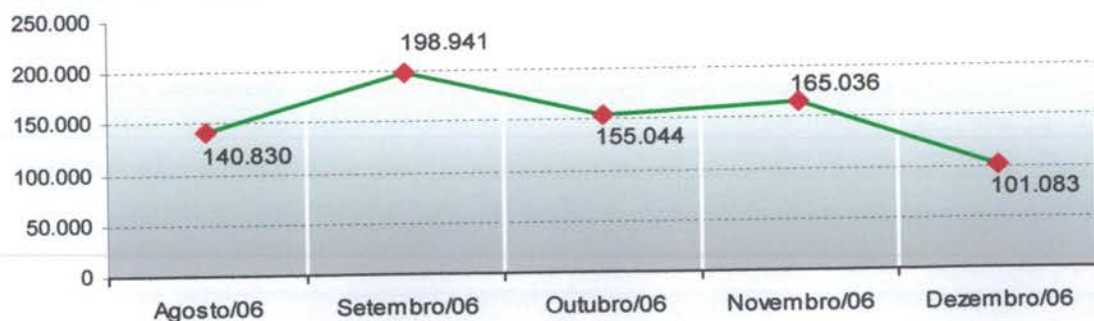
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
04/08 a 31/12/2006**



**Demonstrativo Gráfico da Evolução das das Ligações Feitas para o Teleconsulta
04/08/a 31/12/2006**





4.1.10. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
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
	Mai	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

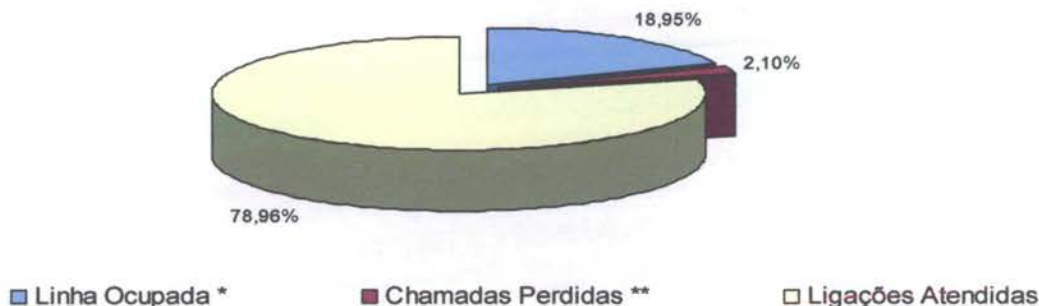
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

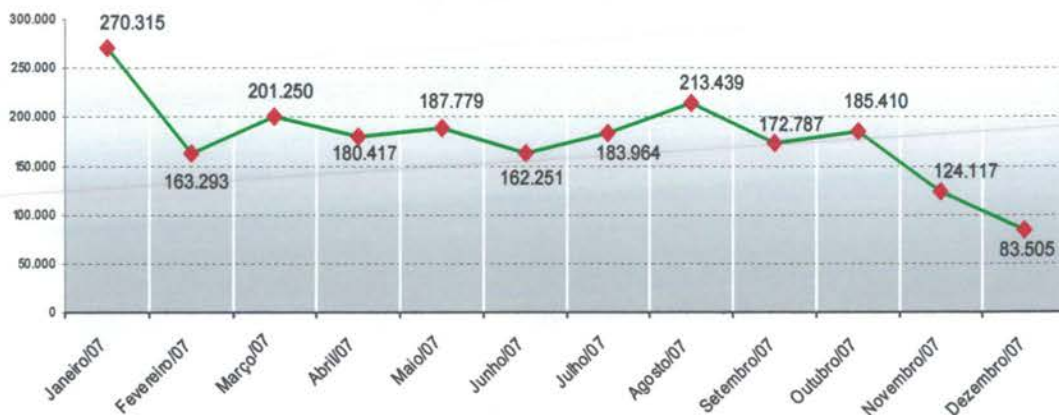
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01 a 31/12/2007



Demonstrativo Gráfico da Evolução das das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01 a 31/12/2007





4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008

Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Maio	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
Total		1.397.511	926.324	204.458	34.215

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

**** Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01/2008 a 31/08/2008**



Ano	Fonte: BRT		Fonte: CAC/TCT	Fonte: CAC/TCT
	Linha Ocupada *	Chamadas Perdidas **	Ligações Atendidas***	Ligações Recebidas****
2006	218.852	27.050	578.766	760.934
2007	510.740	56.602	1.382.663	2.128.527
2008	204.458	34.215	926.324	1.397.511
Total	934.050	117.867	2.887.753	4.286.972

¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos durante o mês de Dezembro - dados fornecidos de 01 a 19/12/07

* Quando todos os atendentes estão ocupados

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

*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

**** Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas





4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006/2007/2008



4.1.13. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Julho e Setembro de 2008.

Especificação	Agosto/08	Setembro/08	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	103.522	102.280	-1,20
Ligações Recebidas	116.911	126.407	8,12
Ligações Ocupadas	1.355	2.850	110,33
Ligações Perdidas	3.368	4.533	34,59

* Valores entre parênteses representam valores negativos, ou seja, decréscimos.

Realizando uma análise comparativa, pode-se verificar que o número de ligações atendidas no mês de Setembro/08 foi de 102.280 (cento e dois mil duzentos e oitenta) enquanto que no mês de Agosto/08 foi de 103.522 (cento e três mil quinhentos e vinte e dois). As ligações recebidas no mês de Setembro/08 foi de 126.407 (cento e vinte e seis mil quatrocentos e sete) enquanto que no mês de Agosto/08 foi de 116.911 (cento e dezesseis mil novecentos e onze).

Pode-se observar que houve uma queda de 1,20% referente as ligações atendidas, e um acréscimo de 8,12% referente as ligações recebidas. Se comparado ao mês de Agosto/08 houve um acréscimo no mês de Setembro/08 na procura pelo serviço prestado pelo Teleconsulta.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, observa-se que, no mês de Agosto/08, foram atendidas 88,54% das ligações recebidas, e no mês de Setembro/08 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 80,91%, ou seja, houve um decréscimo de 7,63% de aproveitamento de ligações atendidas, se comparado com o número de ligações recebidas no mês de Agosto/08.

Uma das justificativas para o número de ligações recebidas terem sido maior do que o número de ligações atendidas foi devido à quantidade de desistência da fila dos usuários





onde há um número maior principalmente no início do turno, quando o usuário opta por não permanecer em fila, ocasionando um aumento na reincidência de tentativas de ligações de um usuário, ou seja, o que já se encontrava em fila faz a opção de desligar a ligação em curso e discar novamente, causando um aumento de ligações não atendidas, até que o mesmo seja atendido. Outra justificativa que se deve levar em consideração é que no mês de Setembro/08 houve uma pequena redução no número de Agentes de Atendimento, o que refletiu no percentual de aproveitamento de ligações do mês em questão.

O número de agentes disponíveis para atendimentos, conforme esboçado no quadro demonstrativo, no mês de Agosto/08 contou com uma média de Agentes (soma total de agentes por dia no mês, dividido pela quantidade de dias do mês) no turno matutino de segunda a sexta-feira igual 46,23 (quarenta e seis ponto vinte e três, no turno matutino e 30,57 (trinta ponto cinqüenta e sete), no turno vespertino. Nos finais de semana e feriados o total foi de 23 (vinte e três) no turno matutino e 15 (quinze) no turno vespertino. No mês de Setembro/08, no turno matutino a média de agente de segunda a sexta-feira resultou em 44,05 (quarenta e quatro ponto cinco) e no turno vespertino resultou em 27,23 (vinte e sete ponto vinte e três). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 20,63 (vinte ponto sessenta e três) e 12,88 (doze ponto oitenta e oito).

Outro fator que é preciso ser considerado além da queda do número de Agentes foi as duas paralisações que ocorreram nesse mês, as quais refletiram de forma significativa no aproveitamento de ligações. No dia 21 de Setembro/08, em virtude da poda de árvores que circundam a região do Teleconsulta pela Companhia de Energia Elétrica – CELG houve uma paralisação de energia no período compreendido entre 10h30min e 11h45min, resultando em uma paralisação de 1 hora e 15 minutos. E no dia 26 de Setembro/08, outra paralisação ocasionada pela falta de sincronia do feixe E1 da Brasil Telecom, o que resultou em uma paralisação de 1 hora e 10 minutos.

Frente a essas colocações, pode-se concluir que no mês de Setembro/08, no transcorrer da semana, turno matutino, houve um decréscimo de 4,72% no número de agentes durante a semana e no turno vespertino de 10,93%. Tal resultado indica que quanto menor o número de agentes efetivos menor será o número de ligações atendidas. A título de exemplificação, no mês de Setembro/08 se com 44,05 Agentes foi possível atender 80,91% das ligações, para atender um valor estimado de 100% das ligações recebidas seria necessário uma média de Agentes efetivos igual a 54,44. Lembrando que é necessário ficar atento a número de ligações recebidas, visto que, quanto maior a procura pelo Teleconsulta (aumentar ligações recebidas), maior será a necessidade de um número maior de Agentes efetivos.

**Quadro demonstrativo do quantitativo Médio de Agentes de Atendimento /
Turno / Dia da Semana**

Período	Média de Agentes		Análise proporcional (%)*
	Agosto	Setembro	
Segunda a sexta (matutino)	46,23	44,05	(4,72)
Segunda a sexta (Vespertino)	30,57	27,23	(10,93)
Finais de Semana e Feriado (matutino)	23	20,63	(10,30)
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	15	12,88	(14,13)

*Os valores entre parênteses demonstram valores negativos ou decréscimos.



Quanto ao número de ligações ocupadas (ligações que o usuário ouve a mensagem do servidor de transbordo), no mês de Agosto/08 foi de 1.355 (mil trezentos e cinquenta e cinco) e de chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), foi de 3.368 (três mil trezentos e sessenta e oito). Já no mês de Setembro/08 o número de ligações ocupadas e de chamadas perdidas, foram respectivamente 2.850 (dois mil oitocentos e cinquenta) e 4.533 (quatro mil quinhentos e trinta e três). Pode-se perceber um acréscimo no número de ligações ocupadas equivalente a 110% (cento e dez por cento) referente ao número apresentado no mês de Agosto/08, e de ligações perdidas um acréscimo de 34,59% (trinta e quatro ponto cinquenta e nove por cento), o que também pode ser relacionado com as paralisações ocorridas neste mês.

Quanto ao número de consultas, foram agendadas no mês de Agosto/08 64.739 (sessenta e quatro mil, setecentos e trinta e nove), se analisado com o número de ligações atendidas, houve um aproveitamento de 61,98% (sessenta e um ponto noventa e oito por cento). Em Setembro/08 foram marcadas 66.036 (sessenta e seis mil e trinta e seis), o que resultou em um aproveitamento de 62,53% (sessenta e dois ponto cinquenta e três por cento). Tais resultados demonstram que mesmo com o número de chamadas atendidas menor que do mês anterior, o número de consultas no mês de Setembro/08 apresentou maior, resultando em um acréscimo de 0,55% (ponto cinquenta e cinco por cento)

Os dados estatísticos apontam que o Teleconsulta se encontra em constante aperfeiçoamento no que diz respeito ao número de Agentes de Atendimento, número de ligações (recebidas, atendidas, ligações ocupadas e ligações perdidas) e aproveitamento de consultas marcadas. É preciso ressaltar que, quanto maior a demanda pelo Teleconsulta, maior também serão os cenários diferentes, porém, sempre existirá a busca por possíveis melhorias.

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À SETEMBRO/08

- No período compreendido entre 31/08 e 06/09/2008 o Jornal Tribuna publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Colunas / Elizeth Araújo, referindo que o SUS é bicho -de-sete-cabeças, onde o Prefeito Iris Rezende presta esclarecimentos a respeito do funcionamento do Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 02 de Setembro/08 Equipe da TV Record esteve presente, realizando filmagens da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, momento em que foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica a respeito do funcionamento do Teleconsulta;
- No dia 03 de Setembro/08 do corrente ano foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica à Rádio Brasil Central a respeito do trabalho realizado pelo Teleconsulta e do recorde de Agendamento;
- No dia 03 de Setembro/08 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião / Carta dos leitores, Dr. Paulo Rassi comenta resultados do Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 04 de Setembro/08 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Capa referindo o Sucesso do Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 04 de Setembro/08 o Diário da Manhã, publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Cidades / Teleconsulta, referindo que o Teleconsulta registra crescimento, conforme recorte em **Anexo 1**;



- No dia 04 de Setembro/08 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral / Armazém/Geral com Nilson Gomes, referindo o Sucesso do Teleconsulta que a cada mês aumenta em 2.000 consultas , conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 08 de Setembro/08 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – MegaFone, o qual tem como pontos de destaque: Atestado Médico: veja novas regras, Salário Família, Outras informações a respeito de carteiras de trabalho, caderneta de vacinação, comprovante de invalidez, comprovante de frequência escolar, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 9 de Setembro/08, o Governador do Tocantins, Marcelo Miranda (PMDB). Acompanhado da Deputada Federal e candidata a prefeita de Palmas, Nilmar Ruiz (DEM), compareceram ao Teleconsulta para conhecer o serviço que em dois anos de funcionamento, dobrou o número de consultas agendadas mensalmente sem dobrar o número de médicos. O governador fez questão de levar consigo um press kit, com folder, cartilha do usuário, release e vídeo sobre a Central. Durante a visita, Nilmar Ruiz fez várias perguntas sobre o funcionamento do serviço. Ao final, pediu a ajuda do prefeito Iris Rezende na implantação do Teleconsulta em Palmas, caso seja eleita em 5 de outubro. “Quero que o prefeito me ajude a acabar com as filas, como fez em Goiânia”, declarou. O prefeito se colocou à disposição e ressaltou o carinho do povo goianiense para com a capital Tocantinense. “O Tocantins saiu do Estado de Goiás, mas não do coração dos goianos.”



- No dia 10 de Setembro/08 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Política Iris grava fala de apoio a rival do PT em Palmas. O governador do Tocantins Marcelo Miranda (PMDB), acompanhado da candidata a prefeita de Palmas Nilmar Ruiz (DEM), conforme recorte em **Anexo 1**;



- No dia 20 de Setembro/08 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião / Carta dos leitores, a Coordenação Técnica presta esclarecimentos a respeito do funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- Nos dias 22 e 23 de Setembro/08 foi realizado pelo IDTECH a primeira etapa do processo de seleção para suprir os déficits existentes nos turnos matutino e vespertino, a qual contou com um teste de digitação;
- No dia 23 de Setembro/08 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – MegaFone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH realiza 2ª etapa de vacinação, Quer descansar? Inauguração da Pousada do Sesc, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- Nos dias 23 e 24 de Setembro/08 foi realizado pelo IDTECH a segunda etapa do processo de seleção. Os candidatos aprovados na primeira fase participaram de uma entrevista para avaliação de perfil, com posterior análise curricular;
- No dia 25 de Setembro/08 foi realizada a segunda etapa da campanha de vacinação pelo IDTECH em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde. A vacinação acontece pelo segundo ano consecutivo e tem como objetivo melhorar a qualidade de vida dos Agentes de Atendimento e reduzir o absenteísmo. As vacinas previstas pelo Programa Nacional de Imunização para adultos foram asseguradas: febre amarela, dupla viral, hepatite B e dupla adulto. Foram aplicadas entre os turnos matutino e vespertino 182 (cento e oitenta e duas) doses, conforme quadros demonstrativos que se seguem:

Turno Matutino

Dupla Viral	Dupla Adulto	Febre Amarela	Hepatite B	Total (doses)
21	47	05	45	118

Turno Vespertino

Dupla Viral	Dupla Adulto	Febre Amarela	Hepatite B	Total (doses)
08	24	03	29	64





- No dia 26 de Setembro/08 os candidatos aprovados / classificados no processo de seleção foram chamados para participarem de reunião para contratação no dia 29 de Setembro/08, com treinamento previsto para no dia 01 de Outubro do corrente ano;
- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Julliane Mourão referiram que no dia 01 de Setembro/08 a Agente de Atendimento Karolyne Allana Costa solicitou a presença da Enfermeira Cristina Capuzzo por volta das 09h09min junto a sua Posição de Atendimento, para comunicar os elogios que a usuária Sra. Sidnei Silva dos Santos (ID 308643) havia realizado, visto que a referida usuária agradeceu ao atendimento que vem recebendo através do Teleconsulta, afirmando que todas às vezes que entra em contato é bem atendida.
- No dia 01 de Setembro/08 a Dra.Thaliana de Freitas relatou que a Senhora Benedita Rodrigues da Silva, mãe do usuário Isaias Rodrigues da Silva, entrou em contato com o Teleconsulta às 17h33min, alegando que o filho é epilético e que vem apresentando crises convulsivas freqüentes, se encontra acamado e muito sintomático. A referida Senhora referiu ainda que o filho realiza tratamento no Cais Chácara do Governador e exigiu marcação de consulta nesta unidade para o dia seguinte, visto que o paciente já tem consulta agendada para o dia 04 de Setembro/2008 (número da consulta: 2005867), marcada através do Setor de Observatório no dia 28 de Agosto/2008. Foi verificada possibilidade de vaga no Cais Chácara do Governador apenas para o dia 08 de Setembro/2008, com Dr. Simão Pedro às 07h00min, através da Reserva Técnica, porém a Sra. Benedita se recusou a marcar esta consulta, por estava muito distante. Na ocasião foi oferecida vaga para o dia 02 de Setembro/2008, no Cais Novo Mundo com a Dra. Gracyella Pedroso às 15h30min e a Sra. Benedita contestou devido à distância e dificuldade de transporte. Diante das recusas, a Dra. Thaliana orientou a procurar o serviço de emergência, e a mesma alegou ter o levado nesta data, sendo orientada no próprio Cais, a agendar consulta ambulatorial. Após várias argumentações a Sra. Benedita optou por agendar a consulta para o CAIS Novo Mundo para o dia seguinte e cancelou a consulta para a Vila Redenção do dia 04 de Setembro/2008. Observação: A usuária afirmou ter comparecido nesta data à emergência do Cais Chácara do Governador no período matutino, porém a única ligação registrada no Sistema Call Med foi às 17h33min. O Centro de Saúde Vila Redenção e Cais Novo Mundo são da área de abrangência.
- Às 14h30min do dia 02 de Setembro/08 a Agente de Atendimento Larissa Oliveira, recebeu a ligação da usuária Sra. Ceres Maria de Sousa Rodrigues (ID: 307238),





solicitando a presença do Supervisor para registrar uma reclamação. A usuária relatou que se encontrava revoltada com o Centro de Saúde Norte Ferroviário, em relação à estupidez dos funcionários com os usuários. Ao ser questionada, a usuária relatou que não havia procurado a Diretora da Unidade, visto que a mesma é ignorante e temia algum tipo de represaria, visto que a mesma favorecia consultas ambulatoriais aos usuários conhecidos. Informou também, que ao se dirigir à farmácia, após as consultas, não havia a medicação prescrita pelo médico. A usuária disse ainda que nunca consegue consulta com a Dra. Tânia Mara Lourenço (CRM: 4408), pois a mesma sempre se encontra de licença e que deveriam substituí-la.

- No dia 08 de Setembro/08 a Sra. Edivânia entrou em contato no turno Vespertino, para agendar uma consulta para a usuária Eliana Martins Mendes (I.D.: 554355), momento em que solicitou a presença da Enfermeira Rosana Pacheco, para elogiar o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Ângela Borba. Na oportunidade ressaltou que o atendimento foi cortês, humanizado e parabenizou o Teleconsulta.
- De acordo com as Enfermeiras Julliane Mourão e Cristina Capuzzo aproximadamente às 13h05min do dia 10 de Setembro/08 a Agente de Atendimento Allana Matias (Posição de Atendimento 31) solicitou a presença da Enfermeira Cristina Capuzzo, visto que a usuária Valdirene Carvalho (ID 555486) questionou a não marcação de consulta. O cadastro da referida usuária foi bloqueado às 12h56min do dia 10 de Setembro/2008, visto que havia registros de que sua residência era em Aparecida de Goiânia. A usuária informou que o endereço repassado era de sua mãe. Na oportunidade a mesma foi orientada a comparecer ao Cartão SUS para realização do cartão, devido às divergências de informações. Orientamos a Supervisora a averiguar a veracidade da informação, visto que usuária deixou telefone para contato no primeiro cadastro e nome da mãe.
- O Dr. Frederico Ribeiro relatou que o plantão matutino do dia 11 de Setembro/08 transcorreu de forma movimentada, com uma intercorrência, visto que foi ofendido verbalmente pela paciente (mãe) Nilza Helena, a qual entrou em contato por volta das 08h00min através da posição de atendimento de número 32 (Renisa Cavalcante), quando tomou ciência do caso em questão. A Sra. Nilza mãe da usuária Hiasmim Gabriele Borges P. da Silva (ID 110693) se negava a aceitar uma consulta (nº 2054111) agendada para a Dra. Flávia no Parque Amazônia no dia 18 de Setembro/2008, visto que sua filha não poderia esperar até a data agendada. Na ocasião a Enfermeira Cristina havia oferecido vagas em outras Unidades de Saúde, porém a mesma se recusou por se tratar de outros profissionais. Foi solicitada novamente a presença do Dr. Frederico Ribeiro, o qual esclareceu a usuária que a médica em questão não dispunha de vagas no momento, e ofereceu novamente vagas em outras Unidades. A usuária não aceitou as vagas disponibilizadas e o agrediu verbalmente.
- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Julliane Mourão referiram que no dia 15 de Setembro/08 a Agente de Atendimento Marcos José solicitou a presença da Enfermeira Cristina Capuzzo junto a sua posição de Atendimento, visto que o Sr. Flávio, esposo da usuária Sra. Jocasta dos Santos Vicente (ID: 533153) entrou em contato por volta das 08h15min, desejando agendar consulta para a mesma através do Teleconsulta, porém foi verificado que de acordo com endereço afirmado (Rua Minas Gerais Q B2 Vila Pedroso), o cadastro encontrava-se bloqueado visto que pertencia à área de cobertura da Equipe 12 da Estratégia de Saúde da Família do Centro de Saúde Vila Pedroso. O usuário alegou que a referida unidade não realizava o agendamento da consulta para sua esposa, que se encontrava gestante de 02 (dois) meses. A Enfermeira Cristina Capuzzo entrou contato





com a unidade, momento em que foi atendida pelo Sr. Evangelista o qual confirmou que este endereço é atendido pela Dra. Graciela na Equipe 12 da Estratégia de Saúde da Família do Centro de Saúde Vila Pedroso, e que os agendamentos são realizados todas as sextas – feiras a partir das 08h00min. Na oportunidade a Enfermeira Sheila orientou o Sr. Flávio a conduzir a usuária até a Unidade para marcar a consulta. Aproximadamente às 11h30min foi realizado novo contato com a Unidade para certificar-se da resolução e acompanhamento do caso, momento em que o Sr. Evangelista comunicou que a usuária já havia procurado a Unidade, porém o endereço que a mesma disponibilizou foi da sua sogra, motivo pelo qual não é atendida. Disse ainda que a usuária irá morar no mesmo setor, e que faz parte da Equipe 13 da Estratégia de Saúde da Família, a qual se encontra destituída de médico. Desta forma o Sr. Flávio entrou em contato novamente às 12h45min informando o endereço da Vila Pedroso (Equipe 13 - sem médico) sendo agendada uma consulta para o dia 16 de Setembro/2008 no Centro de Saúde Vila Moraes às 12h30min.

- No dia 17 de Setembro/08 as Enfermeiras Sheila Mesquita e Cristina Capuzzo referiram que a Agente de Atendimento Renisa Cavalcante solicitou a presença da Enfermeira Alline Sena junto a sua posição de atendimento, visto que a Sra. Oneida, irmã da usuária Sra. Auriene Pereira de Souza (ID: 555612) entrou em contato às 07h14min afirmando que no dia 11 de Setembro de 2008 marcou uma consulta para a mesma através do Teleconsulta, para esta data às 07h00min no CIAMS Pedro Ludovico, porém na Unidade não havia consulta marcada no sistema. No mesmo instante desta ligação, a Diretora da Unidade CIAMS Pedro Ludovico, Sra. Iraná, fez contato com o Assistente de Monitoria do Observatório Maxiley Lima, informando que a Sra. Lucimar, também da direção da Unidade, confirmou que a usuária residia no Município de Jataí. Após verificação do cadastro através do Ranking de Atendimento, foi constatada uma ligação no dia 14 de Setembro/2008 às 11h34min, atendida pela Agente de Atendimento Cíntia José Guedes, demonstrando que a consulta de número 2061593 havia sido cancelada. A informação da Direção da Unidade foi repassada a usuária, momento em que afirmou que a irmã era moradora de Goiânia (Setor Leste Universitário Rua 237 Qd. 107A Lt. 37 n.º 124), com direito à consulta. Em seguida, alegou que resolveria com a Direção e que retornaria a ligação. Aproximadamente às 09h40min a Diretora da Unidade CIAMS Pedro Ludovico, Sra. Iraná, fez novo contato com a Supervisora Operacional do Observatório Tatiane Lemes, afirmando que a usuária Sra. Auriene Pereira de Souza residia realmente no Setor Leste Universitário (Rua 237 Qd. 107A Lt. 37 n.º124), solicitando o agendamento da consulta, a qual foi marcada (n.º2078884) no CIAMS Setor Pedro Ludovico para dia 18 de Setembro/2008 às 07h00min com o Dr. Vilmar Pires de Paiva. Na oportunidade foi verificada junto ao Cartão SUS, a situação da referida usuária, e os dados atualizados na data de 08 de Setembro/2008 da na Rua Engenheiro Correia Lima Qd. Y4 Lt.21, Vila Concórdia.
- No dia 21 de Setembro/08 as Enfermeiras Alline Sena e Cristina Capuzzo registraram em ata que houve queda de energia elétrica no período compreendido entre 10h30min e 11h45min com interrupção das ligações em curso, devido à tosa das árvores existentes na proximidade do IDTECH / Teleconsulta. O fato foi comunicado à Coordenação Técnica, que por sua vez acionou à Analista de Sistemas Kássia Cristina, a qual tomou providências no sentido de inserir mensagem a respeito da interrupção das atividades por problemas ocasionados pela CELG via acesso remoto. A Coordenação solicitou também comparecimento junto aos Técnicos que estavam realizando a poda, a fim de verificar o tempo do procedimento. Em um primeiro momento foi informado à Enfermeira Aline





Sena que seria de aproximadamente 15 minutos. Como o tempo foi maior, foi realizado contato pela Enfermeira Sheila Mesquita através do Supervisor da CELG, Sr. Jorge Augusto, o qual afirmou que em breve solucionaria o problema. O Assessor de Tecnologia da Informação Adonai Andrade esteve presente no período compreendido entre 11h20min e 12h00min, se ausentando quando todos os Agentes se encontravam logados e realizando atendimento ao usuário normalmente.

- A Enfermeira Sheila Mesquita referiu que aproximadamente 07h30min do dia 24 de Setembro/08 foi requerida sua presença pela Agente de Atendimento Berenice Pereira, visto que o Sr. Sebastião Pedro de Lima (ID: 48249) solicitou agendamento de consulta para o Cais Bairro Goiá e ao ser informado da indisponibilidade visto que residia em área ser coberta da UABSF Goiá Equipe 18, referiu que o atendimento estava sendo negado na Unidade de Saúde solicitada e que era de seu direito ser consultado onde quisesse. O usuário afirmou que no ano de 2007 conseguiu atendimento no Cais, sendo agendada a consulta após “fazer barulho”. Relatou ainda sua vontade de que o Prefeito escutasse a gravação da ligação para conhecimento da insatisfação da população em relação ao PSF, e que o surgimento do Teleconsulta só piorou e dificultou a vida do usuário. Na oportunidade, foi explicado o funcionamento do Teleconsulta, bem como da UABSF, porém a todo instante o usuário interrompia a orientação falando ofensas e desabafos. A Enfermeira comunicou ao usuário o telefone da Coordenação do PSF para obtenção de maiores informações e orientações. Às 07h54min, o Sr. Sebastião Pedro de Lima entrou em contato novamente, através do atendimento prestado pelo Agente Danilo de Paula demonstrando sua indignação quanto a não realização do agendamento de sua consulta, referindo ainda que continuasse ligando no Teleconsulta até conseguir agendamento. Desta forma, a Coordenação Técnica repassou o caso para a Coordenadora do PSF, Sra. Rosa, que entrou em contato com o usuário autorizando o agendamento da consulta. A Coordenação do PSF referiu que o usuário foi agressivo no início da orientação, mas que ficou ciente de todo o procedimento tanto da Estratégia quanto do Teleconsulta. Solicitou também que diante das colocações realizadas pelo usuário, o Teleconsulta marcaria essa única consulta, enquanto que a equipe responsável seria acionada para acompanhar o caso / sensibilizar a família a respeito do atendimento prestado. Deixamos claro para a Coordenação de que o cadastro desse usuário será bloqueado após o Agendamento da Consulta, e que a partir desse momento, a equipe deverá ser efetiva no acompanhamento do caso, visto que o mesmo não mais terá acesso às consultas, enquanto a equipe estiver coberta com o profissional médico. Desta forma, foi feito contato com o usuário e a consulta marcada para o dia 25 de Setembro/2008 às 16h00min com o Médico Dr. Simão Pedro Abdalla (ID 2070722).
- As Unidades de Saúde deverão enviar ao Teleconsulta até ao meio-dia de sexta-feira, as agendas que deverão ser geradas / para serem incluídas no sistema Call Med. Diante do não envio, um ofício é enviado ao Secretário Municipal de Saúde comunicando o fato, haja vista que representa redução no número de vagas que serão disponibilizadas aos usuários para agendamento.

Quadro demonstrativo das grades geradas com atraso no mês de Setembro /08 pelas Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta.

Dia	Unidade	Período
05/09/2008	Cais Bairro Goiá	22 a 27/09/2008
	Cais Finsocial	





12/09/2008	Cais Finsocial	29/09/2008 a 04/10/2008
19/09/2008	Cais Finsocial	29/09/2008 a 04/10/2008
	Cais Finsocial	06/10/2008 a 11/10/2008
26/09/2008	Cais Finsocial	13/10/2008 a 18/10/2008

- O Observatório recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência. O quadro que se segue, demonstra o ocorrido no mês de Setembro/08. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento;

Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Motivo
01/09	Ciams Pedro Ludovico	Vicente José Vita	Clínico Geral	5669	Licença Prêmio no período de 01/09 a 30/11.
		Marlene Miguel de Lima	Pediatra	2373	Capacitação em Hansenologia nos dias 02 e 03/09
03/09	CS Vila União	Marlene Miguel de Lima	Pediatra	2373	Capacitação em Hansenologia e Asma nos dias 05, 09 e 12/09
	CS Vila Canaã	Loide Cunha de Faria	Clínica Geral	10007	Congresso Brasileiro de AIDS nos dias 08, 09 e 10/09
	Cais Bairro Goiá	Nivaldo David Amaral	Pediatra	1622	Férias no período de 01 a 30/09
09/09	Ciams Jd. América	Maria Edna Pereira Quaresma	Clínica Geral	4653	Congresso nos dia 19/09
10/09	CS Vila Redenção	Eline Correa Bandeira	Clínica Geral	12597	Curso sobre Pé-Diabético no dia 19/09
15/09	Ciams Jd. América	Afonso Rufino de Sousa	Clínico Geral	2510	
	Ciams Urias Magalhães	Afonso Rufino de Sousa	Clínico Geral	2510	
16/09	Cais Cândida de Moraes	Glaus Monteiro Borges	Clínico Geral	2432	Congresso no período de 15 a 18/09
22/09	CS Setor Rodoviário	Patricia Barbosa Gonçalves	Clínica Geral	8007	Capacitação sobre Dengue no dia 01/10
		Tatiany Ludmilla de Queiroz Duarte	Clínica Geral	10702	
	CS Fama	Marcus Vinícius Naves Carneiro	Clínico Geral	10629	
		Ana Cláudia Nazareno dos Anjos	Clínica Geral	11634	
	CS Esplanada do Anicuns	Elenilson de Godoy Alves	Pediatra	3675	
		Geraldo Magela de Sousa	Clínico Geral	9440	
	CS Itatiaia	Maria Francisca Alves	Clínica Geral	2914	
	CS Setor Rodoviário	Livio Martins Teixeira	Clínico Geral	13046	





	Cais Chácara do Governador	Fabricao Valtville Montijo	Clínico Geral	12497	Curso em Belo Horizonte – MG no dia 26/09
23/09	CS Parque Industrial João Braz	Flávio Matias de Moraes	Pediatra	10120	Capacitação sobre Dengue no dia 01/10
	Cais Amendoeiras	Vanessa Maria da Silva	Pediatra	8221	
24/09	Cais Vila Nova	João Luiz Vinhal Júnior	Ginecologista	9338	Congresso nos dias 01 e 02/10
		Kellen Sebba de Alencar	Ginecologista	11008	Congresso no dia 30/09
	Ciams Novo Horizonte	Luiz Vieira da Paixão	Clínico Geral	1915	Congresso no dia 01/10
		Celso Tavares dos Reis	Clínico Geral	3047	
		Maria da Conceição Matos	Pediatra	5173	
	CS Aruanã III	Osmar Matias	Pediatra	3743	Capacitação no dia 30/09
		Vinicius Gomes	Clínico Geral	9078	
Litemar Gualberto		Ginecologista	7222	Capacitação / Curso nos dias 30/09, 01 e 03/10	
25/09	Cais Campinas	Elizabeth Rassi	Pediatra	2499	Férias a partir do dia 01/10 – por 30 dias
	CS Vila Canaã	Loide Cunha de Faria	Clínica Geral	10007	Capacitação sobre Dengue no dia 01/10
		Dayra Elcira Machado	Clínica Geral	4107	
		Olimpio Pereira Neto	Ginecologista	3264	
		Maria Suely Gomes de Azara	Pediatra	3622	
		Osmar Gabriel de Oliveira	Pediatra	3336	
29/09	CS Vila Moraes	Mônica Gonçalves Fernandes Pereira	Pediatra	5005	

- Estão sendo encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios 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;
- Os Enfermeiros juntamente com os Supervisores Operacionais estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do IDTECH para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em apenas 09 (nove) posições de atendimento. As Enfermeiras têm feito o possível para realizar o monitoramento de todos, mas não tem conseguido devido à restrição do quantitativo das posições de atendimento. A título de melhoria do serviço, é preciso verificar a



possibilidade em atender a gravação das ligações para todas as posições a fim de que o monitoramento seja efetivo como também para que traga maior segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;

- Realizada pela Coordenação Técnica reuniões com os profissionais Enfermeiros e Supervisores Operacionais para tratar de assuntos pertinentes ao Teleconsulta / busca de melhorias no atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde.

5.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entrevistado em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Contribuiu para a consolidação do Cartão SUS, exigido no teleagendamento;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- 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 Obstetrícia;

A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:

- **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 uma 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 ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- 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 vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas 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.

Todavia nota-se a necessidade de uma campanha mais efetiva para conscientização da comunidade;

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída 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 20 (vinte) equipes da Estratégia Saúde da Família conforme quadro que se segue:

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – PSF CONTEMPLADAS, EXCEPCIONALMENTE, PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM SETEMBRO/2008





PLANILHA DE CONTROLE DAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA DESTITUÍDA DO PROFISSIONAL MÉDICO				
Distrito Sanitário	Unidade	Equipe	Unidade Principal Encaminhada	Unidades Secundárias
Sudoeste	UABSF Eli Forte	21	CIAMS Novo Horizonte	C. Saúde Vila Boa CAIS Bairro Goiá
	UABSF Andréia Cristina	11	CIAMS Novo Horizonte	C. Saúde Vila Boa CAIS Bairro Goiá
	UABSF Jardim Caravelas	01	CIAMS Novo Horizonte	C. Saúde Vila Boa CAIS Bairro Goiá
Leste	CAIS Parque das Amendoeiras	06	CAIS Novo Mundo	CAIS Vila Nova Centro de Saúde Vila Moraes
	UABSF Dom Fernando	15	CAIS Novo Mundo	CAIS Amendoeiras Centro de Saúde Vila Moraes
	UABSF Vila Pedroso	13	CAIS Novo Mundo Licença Médica	CAIS Amendoeiras Centro de Saúde Vila Moraes
	UABSF Recanto das Minas Gerais	10	CAIS Novo Mundo	CAIS Amendoeiras Centro de Saúde Vila Moraes
Noroeste	Centro de Saúde Vila Mutirão	11,12	Cais Finsocial	Cais Jardim Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Morada do Sol	23,24	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Parque Tremendão	25,27	Cais Finsocial Licença Médica	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Primavera	41	Cais Finsocial	Cais Jardim Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Bairro da Vitória	19	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
	CAIS Finsocial	32	Cais Jardim Curitiba	Cais Cândida de Moraes
	UABSF Jd. Novo Planalto	04	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
Oeste	UABSF Eldorado Oeste	12	Cais Bairro Goiá	C.S. S. Norte Ferroviário C.S. Pq. Ind. João Brás
	Centro de Saúde Vera Cruz I	07,06	Cais Bairro Goiá	C.S. S. Norte Ferroviário C.S. Pq. Ind. João Brás
	Centro de Saúde Vera Cruz II	01,02,04	Cais Bairro Goiá	C.S. S. Norte Ferroviário C.S. Pq. Ind. João Brás
	UABSF Mirabel	16	Cais Bairro Goiá	C.S. S. Norte Ferroviário C.S. Pq. Ind. João Brás
Total de Unidades com Déficit				18
Total de Unidades – Licença do profissional				02
Total Geral				20

Quadro atualizado através do Ofícios enviado pelo Secretario Municipal de Saúde.

- 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 prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema Call Méd, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados;
- O relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram sucesso. No mês de Setembro/08 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 09 (nove) Unidades se destacaram:





CIAMS Pedro Ludovico, Centro de Saúde Parque Amazônia, CIAMS Jardim América, CAIS Chácara do Governador, CAIS Jardim Novo Mundo, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila Boa, Centro de Saúde Parque Anhanguera e CIAMS Novo Horizonte.

Este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	4.264	4.239	69	8.572
Centro de Saúde Criméia Leste	1.346	8.951	180	10.477
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	4.183	1.618	159	5.960
Centro de Saúde Fama	3.487	4.723	151	8.361
Centro de Saúde Vila Santa Helena	8.905	4.434	128	13.467
CIAMS Urias Magalhães	7.783	1.087	257	9.127
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.250	5.780	153	7.183
Centro de Saúde Vila Moraes	2.072	5.663	1.143	8.878
Centro de Saúde Aruanã III	1.563	1.040	98	2.701
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.856	1.483	93	3.432
Centro de Saúde Água Branca	3.358	3.436	66	6.860
CAIS Jardim Novo Mundo	13.593	17.534	680	31.807
CAIS Parque das Amendoeiras	937	8.781	314	10.032
Centro de Saúde Vila Regina	1.126	1.320	1.228	3.674
Centro de Saúde Vila Boa	12.849	11.643	211	24.703
Centro de Saúde Parque Anhanguera	12.794	4.833	130	17.757
Centro de Saúde Vila Mauá	2.624	1.258	181	4.063
Centro de Saúde Vila Canaã	6.688	3.526	169	10.383
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	609	4.848	181	5.638
Centro de Saúde Setor Rodoviário	2.332	2.298	162	4.792
CIAMS Novo Horizonte	10.327	11.732	348	22.407
Centro de Saúde Vera Cruz I	773	485	48	1.306
Centro de Saúde Vera Cruz II	1.140	817	71	2.028
CAIS Bairro Goia	2.167	14.343	287	16.797





Centro de Saúde São Judas Tadeu	483	280	62	825
CAIS Campinas	9.495	8.862	831	19.188
CIAMS Jardim América	18.175	4.471	1.094	23.740
Centro de Saúde Vila Redenção	8.065	7.334	116	15.515
CAIS Chácara do Governador	17.808	9.032	355	27.195
Centro de Saúde Parque Amazonia	21.546	6.580	5.355	33.481
CIAMS Setor Pedro Ludovico	27.067	8.339	803	36.209
Centro de Saúde Vila União	7.388	4.189	99	11.676
CAIS Vila Nova	2.791	8.994	177	11.962
CAIS Finsocial	6.874	555	159	7.588
Centro de Saúde Vila Clemente	386	390	124	900
CAIS Jardim Curitiba	5.711	894	165	6.770
Centro de Saúde Setor Perim	1.870	533	182	2.585
Centro de Saúde São Francisco	1.461	591	386	2.438
Centro de Saúde Parque dos Buritis	1.396	998	74	2.468
Centro de Saúde Maria Dilce	273	466	131	870
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	5.055	3.723	118	8.896
Centro de Saúde Vila Mutirão	566	684	73	1.323
CAIS Cândida de Moraes	13.253	2.838	389	16.480
Centro de Saúde Itatiaia	573	609	358	1.540
Centro de Saúde Parque Atheneu	1.311	686	47	2.044
Total	259.573	196.920	17.605	474.098

* Considerando o quantitativo de Unidades (39) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 39 (trinta e nove) acessos ao sistema.

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica 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;
- No mês de Setembro /2008 o quantitativo geral de atendimentos foi de 122.743 (cento e vinte e dois mil setecentos e quarenta e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 71.639 (setenta e um mil seiscentos e trinta e nove);
- Dos 122.743 (cento e vinte e dois mil setecentos e quarenta e três), 71.639 (setenta e um mil seiscentos e trinta e nove), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 51.104 (cinquenta e um mil cento e quatro) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 15.749 (quinze mil setecentos e quarenta e nove) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 1.290 (hum mil duzentos e





noventa) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde e 1.368 (hum mil trezentos e sessenta e oito) falta de vagas para o retorno às consultas.

Em comparação ao mês de Agosto /2008, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 126.858 (cento e vinte e seis mil oitocentos e cinquenta e oito) para 122.743 (cento e vinte e dois mil setecentos e quarenta e três), e um acréscimo no número de consultas marcadas com sucesso 69.914 (sessenta e nove mil novecentos e quatorze) para 71.639 (setenta e um mil seiscentos e trinta e nove). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Setembro - 2008

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	87	0,07
2	Somente Informação	9.801	7,98
3	Consulta Marcada com Sucesso	71.639	58,37
4	Consulta Não Marcada	40	0,03
5	Fora da Área de Abrangência	238	0,19
6	Área de PSF	2.797	2,28
7	Outras Unidades	15	0,01
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	555	0,45
9	Não há Vaga	15.749	12,83
10	Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	1.290	1,05
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	608	0,50
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	2.228	1,82
13	Recusa da Unidade Oferecida	1.085	0,88
14	Mau atendimento da Unidade	2	0,00
15	Não gosta dos Profissionais	11	0,01
16	Longe da Residência	397	0,32
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	425	0,35
18	Recusa do Profissional	500	0,41
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	15	0,01
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	8	0,01
21	Prefere outro Profissional de Saúde	995	0,81
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	2.236	1,82
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	201	0,16
24	Cancelamento de Consulta	1.443	1,18
25	Outros	6.461	5,26
26	Falta Dados Cadastrais	1.556	1,27
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	892	0,73

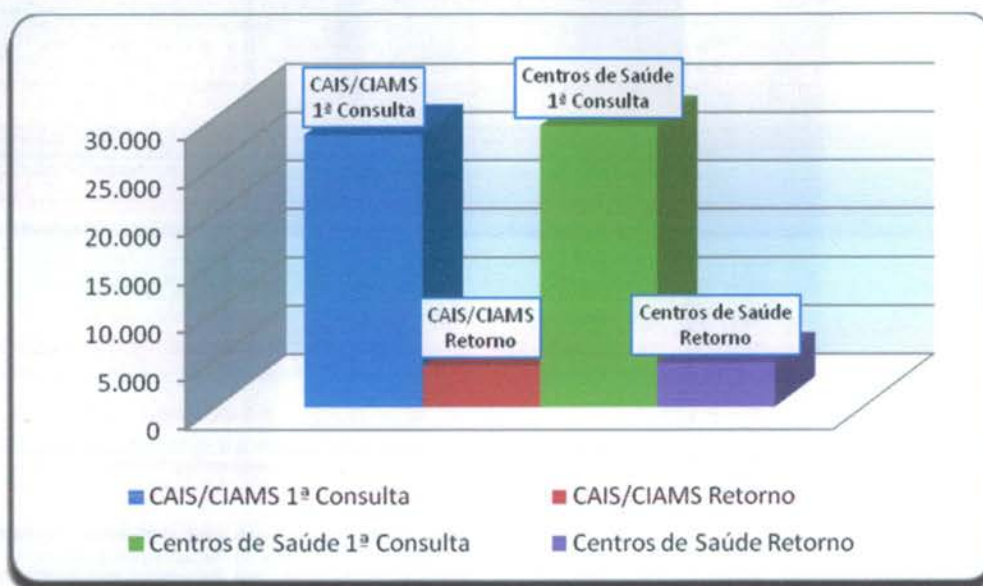




28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	101	0,08
29	Não há Vaga (RETORNO)	1.368	1,11
Total		122.743	

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
Clínico Geral	13.426	2.031	15.457	13.650	2.174	15.824
Ginecologia	6.809	1.303	8.112	7.888	1.499	9.387
Pediatria	7.923	902	8.825	7.525	906	8.431
Total	28.158	4.236	32.394	29.063	4.579	33.642



- **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 17.490 (dezessete mil quatrocentos e noventa) atendimentos foram qualificados, destes 12.180 (doze mil cento e oitenta) usuários foram atendidos, porém destes, 9.118 (nove mil cento e dezoito) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Agosto/2008, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 21.107 (vinte e um mil cento e sete) para 17.490 (dezessete mil quatrocentos e noventa), no número de usuários atendidos de 14.683





(quatorze mil seiscentos e oitenta e três) para 12.180 (doze mil cento e oitenta) e no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 11.113 (onze mil cento e treze) para 9.118 (nove mil cento e dezoito).

O quadro descritivo abaixo mostra a lista nominal de todos os usuários que ligaram dez vezes ou mais nesse período e quantitativo de consultas que conseguiram marcar.

**QUADRO DESCRITIVO DOS USUÁRIOS QUE LIGARAM NO
TELECONSULTA MAIS DE 10 VEZES EM SETEMBRO/08**

Mês - Setembro/08		
Nome	Atendimentos	Consultas
Edilane Silva De Freitas	14	1
Meire Ferrao Da Silva	13	1
Edileuza Aparecida Damasceno Prates	12	2
Adriana Damasceno Da Silva Rodrigues	12	0
Hugo Sacher Dos Santos Nascimento Cruz	11	1
Rosivana De Oliveira Sousa	10	1
Edinalva Cassia Dos Santos	10	1
Rhanna Alves Gonçalves	10	2

- Os relatórios 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** - Esse relatório tem como objetivo agrupar e totalizar as consultas marcadas com registro de informações referentes às doenças crônicas (hipertensão e / ou diabetes) distribuídas por Unidades de Saúde.

Após estudo / avaliação, a equipe técnica do IDTECH chegou a conclusão de que esse relatório deverá considerar os registros de referentes as doenças crônicas apenas para a especialidade Clínico Geral, pois é nessa especialidade que se capta informações a respeito dessas doenças, através de questionamentos efetuados pelos Agentes de Atendimento e / outros profissionais no momento do cadastro / marcação da consulta.

Desta forma, se tornará mais visível o percentual de consultas agendadas por usuários que referem ser portadores das doenças crônicas em relação o total geral de consultas agendadas para clínico geral.

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Setembro/08, pode-se observar que das consultas agendadas para clínico geral, 1.926 (hum mil novecentos e vinte e seis) foram para pacientes que referiram ser portadores de diabetes (5,89%) 2.529 (duas mil quinhentos e vinte e nove) para portadores de hipertensão



(7,73%) e 28.268 (vinte e oito mil duzentos e sessenta e oito) para outros problemas -sintomas / doenças. (86,39%) como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e outros Sintomas – Mês de Setembro/2008			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Outros
CAIS Bairro Goia	8,24%	7,42%	84,33%
CAIS Campinas	5,51%	7,97%	86,52%
CAIS Candida de Moraes	4,84%	7,23%	87,93%
CAIS Chácara do Governador	4,59%	8,35%	87,06%
CAIS Finsocial	6,68%	9,36%	83,96%
CAIS Jardim Novo Mundo	4,83%	6,75%	88,42%
CAIS Parque das Amendoeiras	9,13%	9,91%	80,95%
CAIS Vila Nova	8,02%	7,34%	84,64%
Centro de Saúde Água Branca	6,48%	6,48%	87,03%
Centro de Saúde Aruanã III	7,97%	8,97%	83,06%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	7,66%	6,04%	86,30%
Centro de Saúde Criméia Leste	8,28%	9,10%	82,61%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	5,22%	8,77%	86,01%
Centro de Saúde Fama	5,75%	7,64%	86,61%
Centro de Saúde Itatiaia	7,14%	6,85%	86,01%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	4,25%	8,66%	87,09%
Centro de Saúde Maria Dilce	10,13%	7,79%	82,08%
Centro de Saúde Marinho Lemos	4,72%	7,00%	88,27%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	3,95%	7,34%	88,70%
Centro de Saúde Parque Amazonia	3,57%	8,00%	88,42%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	3,02%	7,17%	89,81%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	6,28%	8,13%	85,59%
Centro de Saúde São Francisco	8,30%	8,87%	82,83%
Centro de Saúde Setor Perim	7,74%	7,91%	84,35%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	4,71%	7,34%	87,95%





Centro de Saúde Vila Boa	4,72%	6,61%	88,66%
Centro de Saúde Vila Canaã	3,07%	7,78%	89,15%
Centro de Saúde Vila Clemente	6,10%	7,48%	86,42%
Centro de Saúde Vila Mauá	6,74%	8,27%	84,99%
Centro de Saúde Vila Moraes	7,05%	7,62%	85,33%
Centro de Saúde Vila Redenção	4,97%	9,37%	85,66%
Centro de Saúde Vila Regina	4,49%	10,26%	85,26%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	2,80%	6,83%	90,37%
Centro de Saúde Vila União	3,46%	7,36%	89,18%
CIAMS Jardim América	4,24%	7,04%	88,72%
CIAMS Novo Horizonte	3,72%	7,21%	89,07%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3,96%	7,40%	88,64%
CIAMS Urias Magalhães	6,90%	6,73%	86,37%
Total	5,89%	7,73%	86,39%

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

Nesse período foram registradas 104.540 (cento e quatro mil quinhentos e quarenta) ligações, destas 66.001 (sessenta e seis mil e uma) resultaram em consultas marcadas, com 63,13% (sessenta e três ponto treze por cento) de aproveitamento.

Operador	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Samuel Batista de Melo	944	567	60,06%
Tislander Correia de Oliveira	1.442	1000	69,35%
Marina de Castro França Lima	1.203	802	66,67%
Aline Graciele Leme	1.446	858	59,34%
Luciano Betanin Roque	1.556	1074	69,02%
Karolyne Allana Costa	1.430	1000	69,93%
Alexandre Martins Pereira	994	620	62,37%
Sandra Mara Rocha	743	422	56,80%
Daniella Gonçalves de Carvalho	1.544	740	47,93%





Silvia Mendonca Marques	1.241	697	56,16%
David Douglas B. De Oliveira	1.754	891	50,80%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.381	953	69,01%
Esilene Vilaça da Cruz	1.415	776	54,84%
Elaine Franciely dos Santos Barros	460	253	55,00%
Mariana Camargo Cabral	1.776	1004	56,53%
Robyne Rosário Lopes	1.477	745	50,44%
Douglas Souza Xavier	1.261	880	69,79%
Larissa Pereira das Chagas	1.550	620	40,00%
Hosana Gomes Pereira Pimenta Goncalves	1.267	574	45,30%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.610	1147	71,24%
Ângela Borba de Sousa	1.420	500	35,21%
Gisele Cristina Mota	335	220	65,67%
Rosana Vieira Matias	1.269	790	62,25%
Walda Pereira de Souza Bueno.	1.496	1046	69,92%
Aline Gonçalves Borges	1.394	930	66,71%
Maurício Leite de Bessa Tocchio	134	95	70,90%
Kennia Patricia Martins	651	329	50,54%
Murilo Martins Alves	1.628	1026	63,02%
Anna Eliza Vieira Rosa	1.350	949	70,30%
Meirelene da Silva Pereira	1.444	955	66,14%
Celjan Costa Freire Júnior	1.139	734	64,44%
Diego Franco de Abreu	1.260	876	69,52%
Cleomar Oliveira Batista Junior	1.226	609	49,67%
Eliane Frazão Araújo	1.219	553	45,37%
Leticia Sousa Costa Brito	1.277	653	51,14%
Larissa de Oliveira	443	235	53,05%
Juliana Bueno de Melo Alex	1.164	716	61,51%
Raphael Moreira Alves Otoni	1.281	771	60,19%
Nais Neres Quirino	1.380	741	53,70%
Jozimar Mendes Viana	1.765	1269	71,90%
Ludmilla Batista dos Santos	493	286	58,01%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.253	644	51,40%



Renisa Cavalcante Faleiros	1.302	967	74,27%
Lucas Dias Lima Couto	1.359	917	67,48%
Paula Cunha Ramos	2.048	1141	55,71%
Edna Rodrigues Nunes	1.294	923	71,33%
José Roberto Alves	1.533	551	35,94%
Cleber Gonçalves Oliveira	1.679	887	52,83%
Gisele Celina dos Santos	1.132	628	55,48%
Saimy Flávia Teles Moura	132	93	70,45%
Dannilo de Paula Ferreira	1.559	929	59,59%
Renato Barbosa Oliveira	1.503	860	57,22%
Márcia de Oliveira	755	572	75,76%
Eluanai Falção Costa	1.406	696	49,50%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.147	602	52,48%
Werikson Rodrigues Trigueiro	957	689	72,00%
Marielle Figueiredo Galvão	1.502	968	64,45%
Livia Valadão de Abreu	1.298	851	65,56%
Flávia Mariane Zanelatto	1.226	604	49,27%
Divaine Maria de Faria	1.418	716	50,49%
Estevão Gusmão Scartezine	1.267	793	62,59%
Rangel Gonçalves Afonso	1.509	985	65,28%
Alessandro de Carvalho Cardoso	1.473	834	56,62%
Danila Carvalho Evangelista	1.529	1209	79,07%
Antônio Vitor Alves Ortega	844	574	68,01%
Taynara Pinheiro de Menêzes	1.206	586	48,59%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.636	1170	71,52%
Daiane Marques Rodrigues	1.118	689	61,63%
Jade Azevedo Castro	594	299	50,34%
Kellen Caetano de Jesus	1.406	1015	72,19%
Marcos José Barbosa Chagas	1.407	914	64,96%
Valéria Cândido da Silva	1.347	945	70,16%
Samira Petrine Borges do Carmo	997	482	48,35%
Cíntia José Guedes	1.288	794	61,65%
Juliana Alves da Rocha	1.387	860	62,00%





Berenice Pereira da Silva	1.280	874	68,28%
Esterline Neres Sousa	1.615	1133	70,15%
Alexandre Gomes da Silva	1.173	732	62,40%
Alanna Matias Soares	1.526	895	58,65%
Danilo Tadeu de Azevedo	1.074	766	71,32%
Severiano Pereira Nunes Junior	1.110	571	51,44%
Maximiano Rodrigues de Oliveira	1.194	789	66,08%
Marcos Vinicius Guimarães da Silva	616	321	52,11%
Jacqueline de Carvalho Silva	201	168	83,58%

Em relação ao mês de Junho /2008 houve um decréscimo no percentual de aproveitamento de 64.73% para 62.12%.

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

No mês de Setembro /2008, observou-se que houve um acréscimo significativo no número percentual das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 66% (sessenta e seis por cento) o fizeram, enquanto que no mês de Agosto/08 foram 42% (quarenta e dois por cento). Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (79%), Centro de Saúde Maria Dilce (76%), Centro de Saúde Criméia Leste (75%), Centro de Saúde Parque Industrial João Brás (75%), Centro de Saúde Vila Boa(75%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (75%) e Centro de Saúde São Francisco (73%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o CAIS Finsocial efetivou apenas (4%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 66 % (sessenta e seis por cento) foram efetivadas, 19 % (dezenove por cento) não efetivadas e 13 % (treze por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Agosto/08 houve um decréscimo significativo das consultas não informadas de 42% (quarenta e dois por cento) para 13% (treze por cento). Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional			
Mês de Setembro de 2008			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goia	62%	25%	13%
CAIS Campinas	68%	17%	15%
CAIS Candida de Moraes	68%	17%	15%
CAIS Chácara do Governador	70%	14%	16%
CAIS Finsocial	4%	86%	10%
CAIS Jardim Curitiba	69%	26%	5%
CAIS Jardim Novo Mundo	67%	17%	16%
CAIS Parque das Amendoeiras	66%	23%	11%



CAIS Vila Nova	62%	24%	14%
Centro de Saúde Água Branca	63%	25%	12%
Centro de Saúde Aruanã III	70%	15%	15%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	67%	15%	18%
Centro de Saúde Criméia Leste	75%	8%	17%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	70%	15%	15%
Centro de Saúde Fama	71%	14%	15%
Centro de Saúde Itatiaia	69%	23%	8%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	72%	13%	15%
Centro de Saúde Maria Dilce	76%	16%	8%
Centro de Saúde Marinho Lemos	60%	14%	26%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	79%	3%	18%
Centro de Saúde Parque Amazonia	63%	16%	21%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	69%	19%	12%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	75%	12%	13%
Centro de Saúde São Francisco	73%	15%	12%
Centro de Saúde Setor Perim	42%	47%	11%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	65%	20%	15%
Centro de Saúde Vila Boa	75%	11%	14%
Centro de Saúde Vila Canaã	70%	18%	12%
Centro de Saúde Vila Clemente	70%	17%	13%
Centro de Saúde Vila Mauá	66%	18%	16%
Centro de Saúde Vila Moraes	65%	18%	17%
Centro de Saúde Vila Redenção	69%	18%	13%
Centro de Saúde Vila Regina	72%	15%	13%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	74%	15%	11%
Centro de Saúde Vila União	66%	18%	16%
CIAMS Jardim América	67%	17%	16%
CIAMS Novo Horizonte	67%	17%	16%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	64%	21%	15%
CIAMS Urias Magalhães	65%	22%	13%
Total	66%	19%	15%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Setembro /2008, 85.531 (oitenta e cinco mil quinhentas e trinta e uma) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 66.036 (sessenta e seis mil e trinta e seis) foram marcadas, 3.975 (três mil novecentos e setenta e cinco) foram canceladas e 13.520 (treze mil quinhentas e vinte) ficaram disponíveis, destas, 10.006 (dez mil e seis eram da especialidade de pediatria), conforme descrito no quadro abaixo.

**Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Setembro de 2008**

Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	3.492	1.949	1.619	258	72	450	425	23	2	1.093	598	58	437
CAIS Campinas	1.575	777	775	0	2	212	200	12	0	586	494	70	22
CAIS Cândida de Moraes	5.002	1.812	1.698	112	2	1.410	1.346	0	64	1.780	1.113	147	520
CAIS Chácara do Governador	3.533	1.681	1.617	61	3	588	568	18	2	1.264	891	0	373
CAIS Finsocial	1.409	360	354	2	4	470	328	0	142	579	250	11	318
CAIS Jardim Curitiba	207	0	0	0	0	0	0	0	0	207	92	0	115
CAIS Jardim Novo Mundo	3.025	1.354	1.352	0	2	555	475	80	0	1.116	944	46	126
CAIS Parque das Amendoeiras	3.240	1.799	1.173	88	538	390	389	0	1	1.051	239	16	796
CAIS Vila Nova	3.228	1.706	1.664	0	42	468	431	35	2	1.054	703	18	333
Centro de Saúde Água Branca	1.253	375	286	84	5	201	199	0	2	677	304	0	373
Centro de Saúde Aruanã III	945	343	280	20	43	243	197	10	36	359	183	36	140
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.253	671	651	0	20	266	261	0	5	316	146	0	170
Centro de Saúde Criméia Leste	1.919	900	801	11	88	408	393	15	0	611	464	10	137
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.733	462	457	0	5	398	393	0	5	873	379	0	494
Centro de Saúde Fama	2.024	986	963	20	3	379	366	12	1	659	316	20	323
Centro de Saúde Itatiaia	1.712	936	648	118	170	460	269	19	172	316	245	0	71
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.716	620	619	1	0	486	420	57	9	610	404	48	158
Centro de Saúde Maria Dilce	1.857	1.034	354	64	616	490	278	117	95	333	194	0	139
Centro de Saúde Marinho Lemos	2.042	811	591	182	38	501	335	165	1	730	222	108	400
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.320	343	343	0	0	279	272	0	7	698	291	0	407
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.862	837	793	42	2	680	644	22	14	345	341	4	0
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.934	553	513	40	0	667	649	11	7	714	336	90	288
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	2.282	998	875	47	76	196	186	10	0	1.088	510	239	339
Centro de Saúde São Francisco	1.667	674	634	0	40	493	318	0	175	500	342	6	152
Centro de Saúde Setor Perim	1.824	657	568	42	47	491	333	0	158	676	302	31	343
Centro de Saúde Setor Rodoviário	2.123	829	700	107	22	642	613	0	29	652	418	14	220
Centro de Saúde Vila Boa	2.091	696	615	78	3	420	408	11	1	975	491	0	484
Centro de Saúde Vila Canaã	1.434	609	531	77	1	239	224	4	11	586	282	0	304
Centro de Saúde Vila Clemente	1.744	627	488	4	135	481	313	69	99	636	173	34	429
Centro de Saúde Vila Mauá	2.863	1.446	1.367	0	79	785	709	9	67	632	376	43	213



Centro de Saúde Vila Moraes	1.583	717	676	0	41	443	442	0	1	423	277	101	45
Centro de Saúde Vila Redenção	1.363	524	503	20	1	204	201	3	0	635	333	0	302
Centro de Saúde Vila Regina	1.258	614	583	0	31	415	366	0	49	229	224	0	5
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.119	310	310	0	0	200	196	0	4	609	500	7	102
Centro de Saúde Vila União	1.778	676	675	0	1	419	402	14	3	683	378	90	215
CIAMS Jardim América	3.621	1.455	1.427	28	0	1.241	1.186	24	31	925	878	20	27
CIAMS Novo Horizonte	3.166	1.304	1.284	20	0	600	587	12	1	1.262	1.025	90	147
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.050	837	738	97	2	1.310	1.203	102	5	903	762	15	126
CIAMS Urias Magalhães	4.284	1.776	1.756	16	4	1.227	974	78	175	1.281	836	32	413
Total Geral	83.531	35.058	31.281	1.639	2.138	19.807	17.499	932	1.376	28.666	17.256	1.404	10.006

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Agosto/2008 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 82.067 (oitenta e duas mil e sessenta e sete) para 85.531 (oitenta e cinco mil quinhentas e trinta e uma), um acréscimo no número de consultas marcadas de 64.739 (sessenta e quatro mil setecentos e trinta e nove) para 66.036 (sessenta e seis mil e trinta e seis), um acréscimo número de disponível de 13.332 (treze mil trezentos e trinta e dois) para 13.520 (treze mil quinhentas e vinte) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 3.996 (três mil novecentos e noventa e seis) para 3.975 (três mil novecentos e setenta e cinco).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Setembro/2008, 79,1 % (setenta e nove ponto um por cento) consultas foram marcadas, 16,2 % (dezesesseis ponto dois por cento) disponível e 4,8 % (quatro ponto oito por cento) canceladas, como se segue:

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Setembro de 2008 (Percentual)												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	1.949	83,07%	13,24%	3,69%	450	94,44%	5,11%	0,44%	1.093	54,71%	5,31%	39,98%
CAIS Campinas	777	99,74%	0,00%	0,26%	212	94,34%	5,66%	0,00%	586	84,30%	11,95%	3,75%
CAIS Cândida de Morais	1.812	93,71%	6,18%	0,11%	1.410	95,46%	0,00%	4,54%	1.780	62,53%	8,26%	29,21%
CAIS Chácara do Governador	1.681	96,19%	3,63%	0,18%	588	96,60%	3,06%	0,34%	1.264	70,49%	0,00%	29,51%
CAIS Finsocial	360	98,33%	0,56%	1,11%	470	69,79%	0,00%	30,21%	579	43,18%	1,90%	54,92%
CAIS Jardim Curitiba	0				0				207	44,44%	0,00%	55,56%
CAIS Jardim Novo Mundo	1.354	99,85%	0,00%	0,15%	555	85,59%	14,41%	0,00%	1.116	84,59%	4,12%	11,29%
CAIS Parque das Amendoeiras	1.799	65,20%	4,89%	29,91%	390	99,74%	0,00%	0,26%	1.051	22,74%	1,52%	75,74%
CAIS Vila Nova	1.706	97,54%	0,00%	2,46%	468	92,09%	7,48%	0,43%	1.054	66,70%	1,71%	31,59%



Centro de Saúde Água Branca	375	76,27%	22,40%	1,33%	201	99,00%	0,00%	1,00%	677	44,90%	0,00%	55,10%
Centro de Saúde Aruanã III	343	81,63%	5,83%	12,54%	243	81,07%	4,12%	14,81%	359	50,97%	10,03%	39,00%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	671	97,02%	0,00%	2,98%	266	98,12%	0,00%	1,88%	316	46,20%	0,00%	53,80%
Centro de Saúde Criméia Leste	900	89,00%	1,22%	9,78%	408	96,32%	3,68%	0,00%	611	75,94%	1,64%	22,42%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	462	98,92%	0,00%	1,08%	398	98,74%	0,00%	1,26%	873	43,41%	0,00%	56,59%
Centro de Saúde Fama	986	97,67%	2,03%	0,30%	379	96,57%	3,17%	0,26%	659	47,95%	3,03%	49,01%
Centro de Saúde Itaitiaia	936	69,23%	12,61%	18,16%	460	58,48%	4,13%	37,39%	316	77,53%	0,00%	22,47%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	620	99,84%	0,16%	0,00%	486	86,42%	11,73%	1,85%	610	66,23%	7,87%	25,90%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.034	34,24%	6,19%	59,57%	490	56,73%	23,88%	19,39%	333	58,26%	0,00%	41,74%
Centro de Saúde Marinho Lemos	811	72,87%	22,44%	4,69%	501	66,87%	32,93%	0,20%	730	30,41%	14,79%	54,79%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	343	100,00%	0,00%	0,00%	279	97,49%	0,00%	2,51%	698	41,69%	0,00%	58,31%
Centro de Saúde Parque Amazônia	837	94,74%	5,02%	0,24%	680	94,71%	3,24%	2,06%	345	98,84%	1,16%	0,00%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	553	92,77%	7,23%	0,00%	667	97,30%	1,65%	1,05%	714	47,06%	12,61%	40,34%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	998	87,68%	4,71%	7,62%	196	94,90%	5,10%	0,00%	1.088	46,88%	21,97%	31,16%
Centro de Saúde São Francisco	674	94,07%	0,00%	5,93%	493	64,50%	0,00%	35,50%	500	68,40%	1,20%	30,40%
Centro de Saúde Setor Perim	657	86,45%	6,39%	7,15%	491	67,82%	0,00%	32,18%	676	44,67%	4,59%	50,74%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	829	84,44%	12,91%	2,65%	642	95,48%	0,00%	4,52%	652	64,11%	2,15%	33,74%
Centro de Saúde Vila Boa	696	88,36%	11,21%	0,43%	420	97,14%	2,62%	0,24%	975	50,36%	0,00%	49,64%
Centro de Saúde Vila Canaã	609	87,19%	12,64%	0,16%	239	93,72%	1,67%	4,60%	586	48,12%	0,00%	51,88%
Centro de Saúde Vila Clemente	627	77,83%	0,64%	21,53%	481	65,07%	14,35%	20,58%	636	27,20%	5,35%	67,45%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.446	94,54%	0,00%	5,46%	785	90,32%	1,15%	8,54%	632	59,49%	6,80%	33,70%
Centro de Saúde Vila Moraes	717	94,28%	0,00%	5,72%	443	99,77%	0,00%	0,23%	423	65,48%	23,88%	10,64%
Centro de Saúde Vila Redenção	524	95,99%	3,82%	0,19%	204	98,53%	1,47%	0,00%	635	52,44%	0,00%	47,56%
Centro de Saúde Vila Regina	614	94,95%	0,00%	5,05%	415	88,19%	0,00%	11,81%	229	97,82%	0,00%	2,18%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	310	100,00%	0,00%	0,00%	200	98,00%	0,00%	2,00%	609	82,10%	1,15%	16,75%
Centro de Saúde Vila União	676	99,85%	0,00%	0,15%	419	95,94%	3,34%	0,72%	683	55,34%	13,18%	31,48%
CIAMS Jardim América	1.455	98,08%	1,92%	0,00%	1.241	95,57%	1,93%	2,50%	925	94,92%	2,16%	2,92%
CIAMS Novo Horizonte	1.304	98,47%	1,53%	0,00%	600	97,83%	2,00%	0,17%	1.262	81,22%	7,13%	11,65%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	837	88,17%	11,59%	0,24%	1.310	91,83%	7,79%	0,38%	903	84,39%	1,66%	13,95%
CIAMS Urias Magalhães	1.776	98,87%	0,90%	0,23%	1.227	79,38%	6,36%	14,26%	1.281	65,26%	2,50%	32,24%
Total Geral	35.058	89,23%	4,68%	6,10%	19.807	88,35%	4,71%	6,95%	28.666	60,20%	4,90%	34,91%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Agosto / 2008 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas de 79,00 % (setenta e nove por cento) para 79.1 %





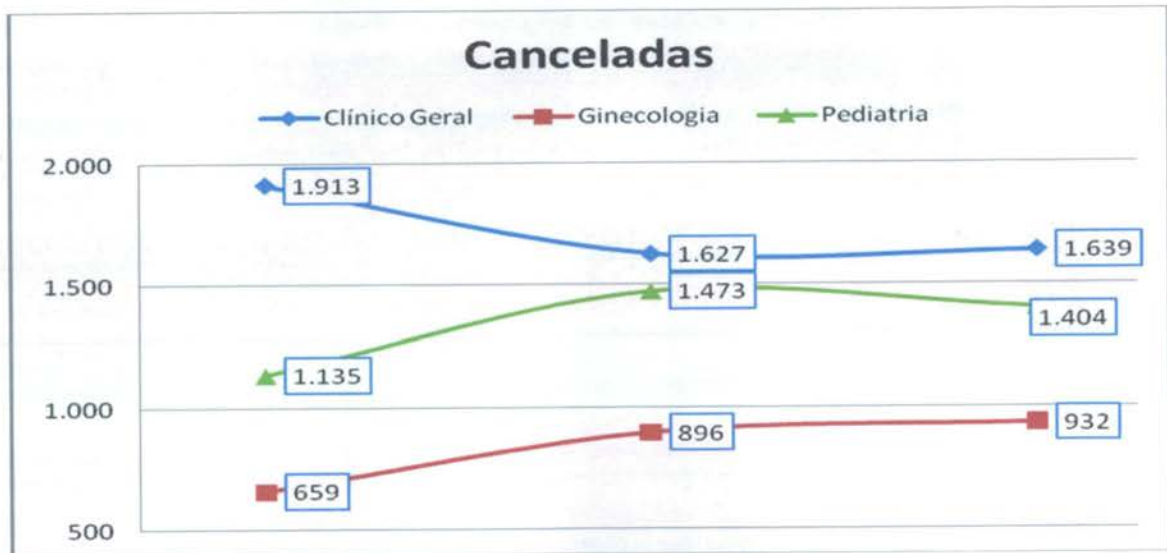
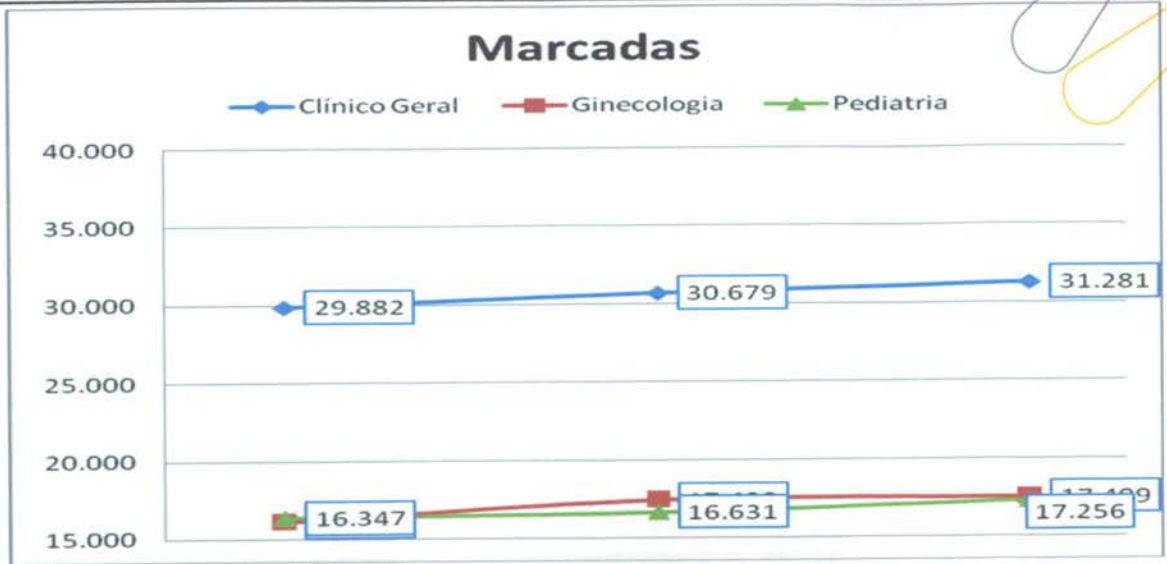
(setenta e nove ponto um por cento), um decréscimo no de consultas canceladas de 4.86% (quatro ponto oitenta e seis por cento) para 4,8 % (quatro ponto oito por cento) e um decréscimo no número de disponíveis de 16.13% (dezesseis ponto treze por cento) para 16,2 % (dezesseis ponto dois por cento).

Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e INDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

	Mês	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Disponibilizadas	jul/08	36.778	18.193	26.174	81.145
	ago/08	35.059	19.641	27.367	82.067
	set/08	35.058	19.807	28.666	2.138
	Total	106.895	57.641	82.207	165.350
Marcadas	jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	ago/08	30.679	17.429	16.631	64.739
	set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	Total	91.842	51.027	50.234	193.103
Canceladas	jul/08	1.913	659	1.135	3.996
	ago/08	1.627	896	1.473	3.996
	set/08	1.639	932	1.404	3.975
	Total	5.179	2.487	4.012	11.967
Não Utilizadas	jul/08	4.983	1.435	8.692	15.110
	ago/08	2.753	1.316	9.263	13.332
	set/08	2.138	1.376	10.006	13.520
	Total	9.874	4.127	27.961	41.962
Total Geral		213.790	115.282	164.414	412.382

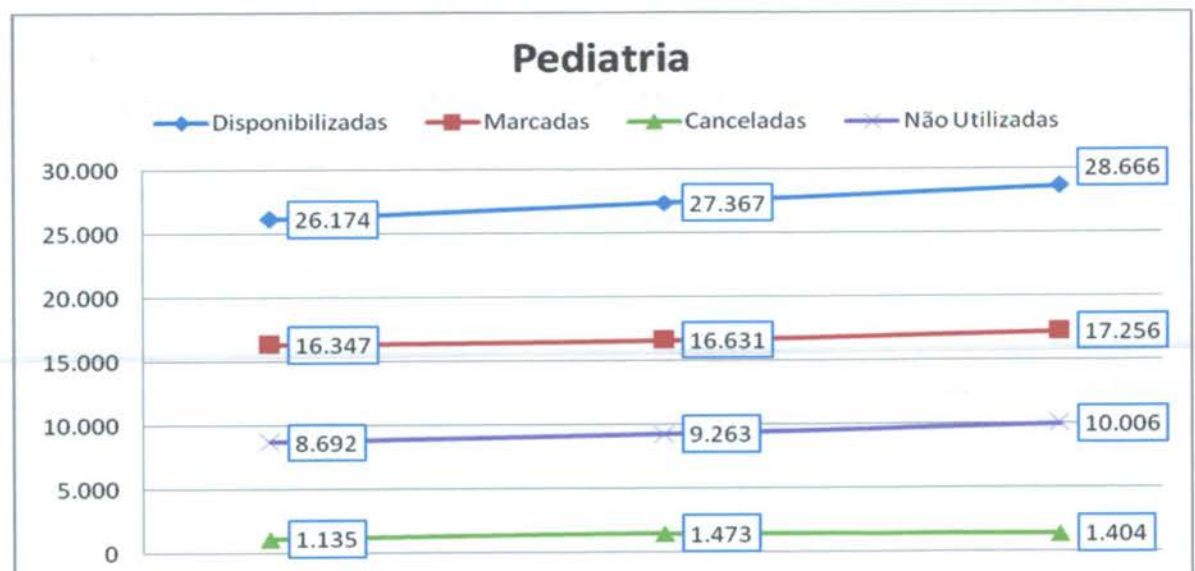
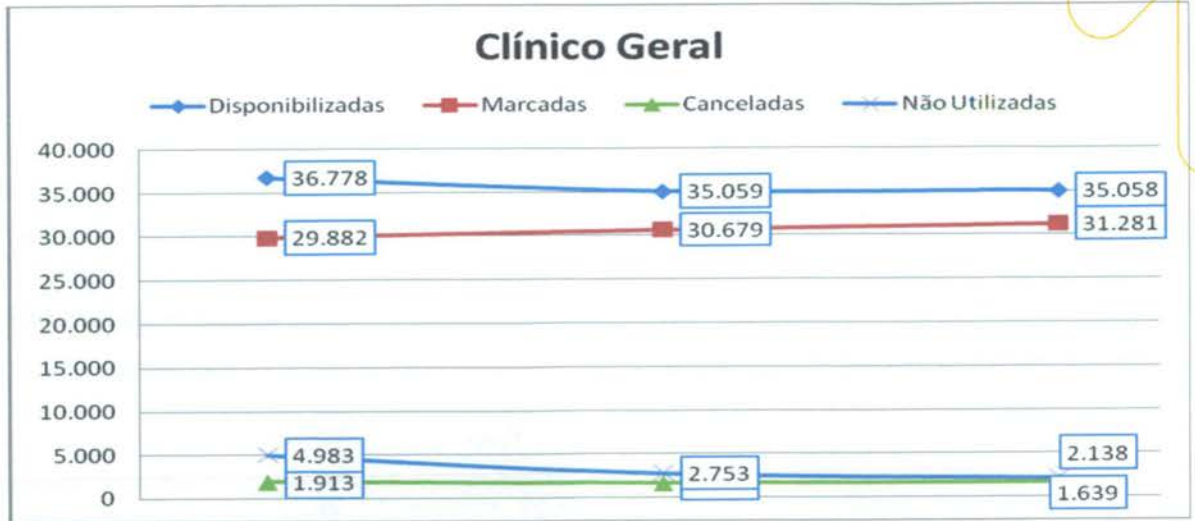
Análise Gráfica Por Status





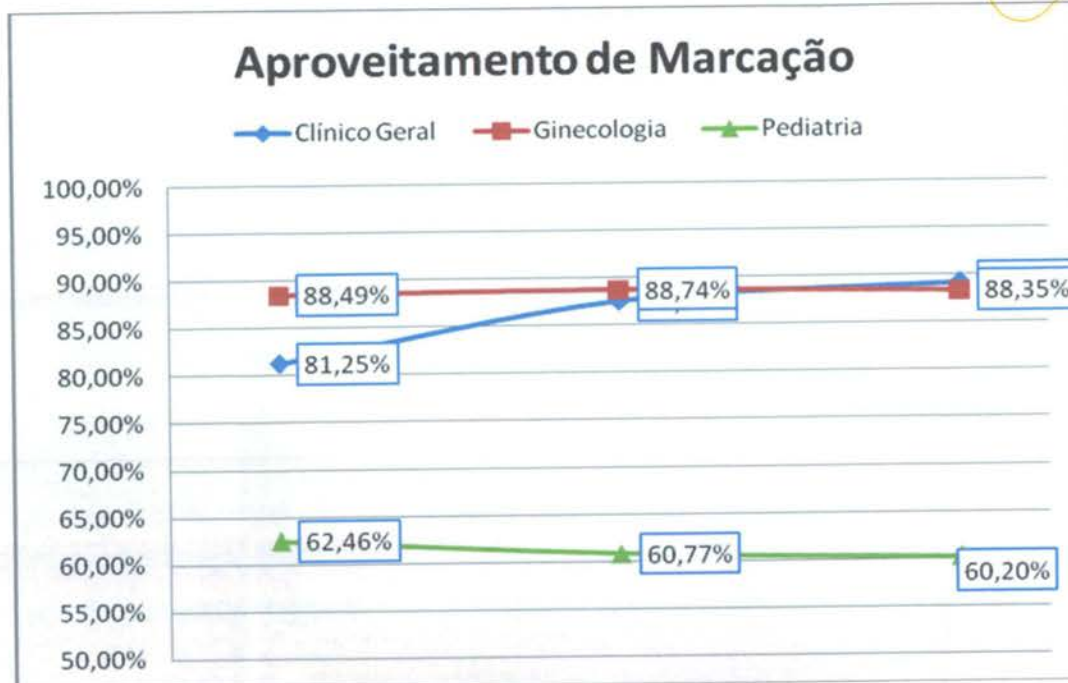


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Índice de Aproveitamento de Consultas



e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Setembro/08 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 4** que as Unidades CAIS Jardim Curitiba, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Norte Ferroviário, Centro de Saúde Vila Regina, não solicitaram cancelamento de consultas.

f) Relatório de Consultas Marcadas de acordo com a Origem do Usuário (Bairros).

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 383 (trezentos e oitenta e três) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta (4 a mais que o mês anterior), os 11 (onze) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Setembro/2008, quadro que se segue:

Item	Bairro	Total
1	Jardim Novo Mundo	3.704
2	Jardim América	2.850
3	Setor Pedro Ludovico	2.021
4	Parque Amazônia	1.940
5	Jardim Nova Esperança	1.905
6	Jardim Balneário Meia Ponte	1.841
7	Setor Urias Magalhães	1.637
8	Setor Leste Vila Nova	1.299
9	Parque Industrial João Braz	1.215





10	Cidade Jardim	1.142
11	Jardim Europa	1.071
12	Setor Sudoeste	934
13	Vila Santa Helena	872
14	Setor Criméia Leste	865
15	Setor São José	825
16	Parque Santa Cruz	811
17	Setor Campinas	807
18	Setor Santos Dumont	805
19	Vila Novo Horizonte	755
20	Bairro Capuava	733
21	Jardim Vila Boa	723
22	Façallville	667
23	Vila Redenção	602
24	Setor Central	597
25	Parque Anhanguera	589
26	Setor Centro Oeste	582
27	Setor Negrão de Lima	561
28	Bairro São Francisco	540
29	Setor Perim	508
30	Setor Norte Ferroviário	491
31	Vila Itatiaia	476
32	Setor Parque Tremendão	468
33	Setor União	464
34	Setor Bueno	461
35	Vila João Vaz	442
36	Bairro Água Branca	435
37	Jardim Petrópolis	434
38	Vila Morais	405
39	Setor Progresso	403
40	Vila Monticelli	394
41	Jardim Presidente	392
42	Vila Mauá	382
43	Chacara do Governador	372
44	Jardim Bela Vista	372
45	Vila Maria Dilce	348
46	Setor Rio Formoso	337
47	Setor Candida de Morais	330
48	Setor Coimbra	320
49	Jardim Planalto	312
50	Jardim California	311
51	Solange Park I	310
52	Bairro Rodoviário	309
53	Jardim Brasil	304





54	Loteamento Carolina Parque	303
55	Setor dos Funcionários	298
56	Vila Regina	295
57	Jardim Goiás	289
58	Conjunto Riviera	278
59	Vila Jardim Vitória	278
60	Vila Pedroso	275
61	Jardim Ana Lúcia	266
62	Vila Maria Luiza	262
63	Parque Oeste Industrial	253
64	Setor Leste Universitário	247
65	Setor Marechal Rondon	235
66	Vila Isaura	227
67	Bairro Jardim Diamantina	226
68	Vila Viana	225
69	Setor Moraes	218
70	Bairro dos Aeroviários	212
71	Setor Aeroporto	212
72	Granja Cruzeiro do Sul	209
73	Setor Bela Vista	206
74	Jardim da Luz	205
75	Vila Bandeirantes	204
76	Vila Abajá	202
77	Bairro Santa Genoveva	201
78	Nova Vila	194
79	Parque Eldorado Oeste	193
80	Jardim Atlático	192
81	Setor Criméia Oeste	192
82	Vila Aurora	191
83	Vila Santa Rita	190
84	Parque Anhanguera II	189
85	Setor Gentil Meireles	186
86	Residencial Parque Flamboyant	185
87	Setor Sul	183
88	Residencial Parque das Flores	181
89	Bairro Jardim das Esmeraldas	180
90	Setor Oeste	177
91	Vereda dos Buritis	175
92	Jardim Santo Antônio	172
93	Setor Morada do Sol	172
94	Vila São Paulo	168
95	Vila Alvorada	154
96	Vila Rosa	152
97	Goiânia 2	149



98	Bairro Nossa Senhora de Fátima	148
99	Residencial Serra Azul	145
100	Carolina Parque Extensão	141
101	Parque Industrial de Goiânia	139
102	Bairro Jardim Vitória	137
103	Vila Nova Canaã	137
104	Vila Lucy	136
105	Vila Romana	132
106	Vila Santa Tereza	131
107	Vila Alto da Glória	129
108	Conjunto Aruanã I	127
109	Vila Finsocial	125
110	Jardim Leblon	124
111	Bairro Anhanguera	123
112	Parque das Amendoeiras	120
113	Vila Clemente	118
114	Vila Cristina	117
115	Conjunto AruanãIII	114
116	Jardim Dom Fernando II	114
117	Setor Sevene	114
118	Vila Paraíso	112
119	Bairro Feliz	111
120	Bairro Ipiranga	111
121	Esplanada do Anicuns	111
122	Parque das Laranjeiras	110
123	Setor Recanto das Minas Gerais	109
124	Conjunto Primavera	108
125	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	108
126	Solange Park II	105
127	Vila Froes	105
128	Village Atalaia	105
129	Jardim Primavera (Acampamento)	103
130	Bairro Nova Suíça	101
131	Jardim Liberdade	101
132	Conjunto Caiçara	99
133	Setor Marista	99
134	Residencial Canadá	98
135	Residencial dos Ipê	96
136	Jardim Tancredo Neves	95
137	Bairro Industrial Mooca	93
138	Setor Norte Ferroviário II	92
139	Bairro Santa Rita	91
140	Conjunto Fabiana	91
141	Jardim das Hortências	88





142	Vila Irany	87
143	Vila Aurora Oeste	86
144	Vila Parque Santa Maria	85
145	Vila São Francisco	83
146	Residencial Hugo Moraes	80
147	Setor Jaó	80
148	Vila Nossa Senhora Aparecida	80
149	Jardim Xavier	78
150	Jardim Conquista	76
151	Residencial Alice Barbosa	76
152	Residencial Olinda	74
153	Residencial Solar Vile	73
154	Vila Luciana	73
155	Vila Santana	71
156	Vila São José - Extensão	71
157	Bairro Alto da Glória	70
158	Vila Legionárias	70
159	Vera Cruz II	69
160	Araguaia Park	68
161	Vila Jaraguá	68
162	Loteamento Tropical Verde	67
163	Parque Paraiso	67
164	Vila Alpes	66
165	Bairro Goiá	64
166	Celina Park	63
167	Vila Canaã	63
168	Vila São Luiz	63
169	Conjunto Aruanã II	62
170	Residencial Morada do Ipê	62
171	Bairro Res Funcionários Públicos	61
172	Chacara de Recreio São Joaquim	61
173	Chacara Shangri-la	61
174	Loteamento Morada dos Sonhos	60
175	Sítio Recreio Mansões do Campus	59
176	Bairro da Serrinha	58
177	Vila Megale	57
178	Vila Perdiz	57
179	Parque das Nações	53
180	Vila Bethel	53
181	Setor Barra da Tijuca	52
182	Residencial Monte Carlo	51
183	Vila Adréia	51
184	Jardim Novo Mundo II	50
185	Jardim São José (Res São José)	50





186	Residencial Morada da Bosque	50
187	Residencial Solar Bouganville	50
188	Residencial Cid Verde	49
189	Vila Resende	49
190	Jardim Clarissa	47
191	Setor Urias Magalhães II	45
192	Residencial Centerville	44
193	Vila Mutirão I	43
194	Residencial 14 Bis	42
195	Residencial Itamaraca	42
196	Solange Park III	41
197	Vila Boa Sorte	41
198	Vila Anchieta	40
199	Vila Coronel Cosme	40
200	Conjunto Vera Cruz	39
201	Jardim Leblon II	38
202	Setor Marabá	38
203	Conjunto Anhanguera	37
204	Vila Adélia	37
205	Vila Martins	37
206	Chacara Samambaia	36
207	Conjunto Residencial Rodoviário	36
208	Residencial Belo Horizonte	36
209	Residencial Nossa Morada	36
210	Parque Industrial Paulista	35
211	Vila Bela	35
212	Vila Vera Cruz	34
213	Residencial Fortaleza	33
214	Residencial Sonho Verde	33
215	Conjunto Morada Nova	32
216	Setor OrientVille	32
217	Vila Americano do Brasil	31
218	Conjunto Castelo Branco	30
219	Residencial Mendanha	30
220	Vila Concórdia	30
221	Residencial Antônio Barbosa	29
222	Residencial São Marcos	29
223	Setor Sol Nascente	29
224	Vila São João	29
225	Jardim Bonanza	28
226	Loteamento Areião I	28
227	Residencial São Leopoldo	28
228	Jardim Califórnia Industrial	27
229	Residencial Real Conquista	27





230	Residencial Sonho Dourado	27
231	Setor das Nações	27
232	Residencial Balneário	26
233	Residencial Guarema	26
234	Setor Noroeste	26
235	Vila Maria José	26
236	Conjunto Vila Isabel	25
237	Mansões Goiânia	25
238	Residencial Park Solar	25
239	Setor Três Marias	25
240	Parque Atheneu	24
241	Residencial Goyaz Park	24
242	Residencial Licardino Ney	24
243	Setor Ulisses Guimarães	24
244	Vila Cristina Continuação	24
245	Residencial Aquarius	23
246	Vera Cruz I	23
247	Vila Colemar Natal e Silva	23
248	Residencial Campus Dourados	22
249	Residencial Granville	22
250	Residencial Itália	22
251	Jardim Pampulha	21
252	Residencial Carla Cristina	21
253	Residencial das Acácias	21
254	Setor Caravelas	21
255	Bairro Vale das Caraíbas	20
256	Parque Acalanto	20
257	Parque Santa Rita	20
258	Residencial Privê Itanhangá	20
259	Residencial Sonho Verde Complemento	20
260	Vila Santa Isabel	20
261	Residencial Elza Fronza	19
262	Residencial Vale do Araguaia	19
263	Vila Santa Efigenia	19
264	Residencial Nova Aurora	17
265	Panorama Park	16
266	Setor das Nações Extensão	16
267	Sítio Ipê	16
268	Vila Santo Afonso	16
269	Setor Chac. São Joaquim	15
270	Residencial Aruanã	14
271	Residencial London Park	14
272	Residencial Talism	14
273	Vila Jacar	14



274	Conjunto Guadalajara	13
275	Conjunto Residencial Campos	13
276	Conjunto Residencial Padre Pelagio	13
277	Parque Balneário	13
278	Residencial Privê Norte	13
279	Bairro Goiá 2	12
280	Condominio Anhaguera	12
281	Loteamento Tupinambas dos Reis	12
282	Residencial Junqueira	12
283	Loteamento Manso Pereira	11
284	Residencial Flamingo	11
285	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	11
286	Vila Aguiar	11
287	Chacara Maria Dilce	10
288	Setor Cristina	10
289	Vila Viandeli	10
290	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	9
291	Vila Oswaldo Rosa	9
292	Vila São José - Complemento	9
293	Parque Industrial João Braz II	8
294	Residencial Eli Forte - Extensão	8
295	Residencial Itaipu	8
296	Vila Fernandes	8
297	Bairro Goiá Setor Veloso	7
298	Chacara Alto da Glória	7
299	Chacara California	7
300	Jardim Atenas	7
301	Jardim Bom Jesus	7
302	Jardim Curitiba	7
303	Jardim Mariliza	7
304	Jardim Santa Cecília	7
305	Residencial Humaita	7
306	Residencial Santa Fé	7
307	Aruanã Parque	6
308	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	6
309	Jardim Guanabara	6
310	Residencial Moinho dos Ventos	6
311	Residencial Porto Seguro	6
312	Vila Andréia I e II	6
313	Vila Pedroso Extensão	6
314	Vila Teófilo Neto	6
315	Chácara Elísio Campos	5
316	Jardim Ipê	5





317	Privê Atlântico	5
318	Residencial Aldeia do Vale	5
319	Bairro São Carlos	4
320	Condomínio Cidade Universitária	4
321	Condomínio Parque dos Cisnes	4
322	Jardim Moema	4
323	Parque das Paneiras	4
324	Residencial Anglo	4
325	Residencial Atalaia	4
326	Residencial Petrópolis	4
327	Residencial Sevilha	4
328	Vila Mooca - Complemento	4
329	Vila Yate	4
330	Bairro Goiânia 2 Complemento	3
331	Campus Universitário	3
332	Conjunto Residencial Yara	3
333	Jardim Vista Bela	3
334	Loteamento Solange Park - Complemento	3
335	Parque das Paneiras II Etapa	3
336	Residencial Jardins Florença	3
337	Vila Jardim São Judas Tadeu	3
338	Village Casa Grande	3
339	Alphaville Residencial	2
340	Capuava Residencial Prive	2
341	Conjunto Residencial Palmares	2
342	Jardim Guanabara II	2
343	Jardim Madri	2
344	Jardim Presidente Extensão III	2
345	Madre Germana II	2
346	Parque Maracanã	2
347	Residencial Clea Borges	2
348	Residencial Forteville	2
349	Residencial Vale da Serra	2
350	Setor Empresarial	2
351	Vila Mooca	2
352	Vila São José	2
353	Bairro Santo Hillário - Complemento	1
354	Bairro São Domingos	1
355	Condomínio das Esmeraldas	1
356	Jardim das Rosas	1
357	Jardim Eli Forte	1
358	Jardim Guanabara III	1
359	Jardim Itaipu	1
360	Jardim Mirabel	1





361	Jardim Presidente Extensão	1
362	Jardim Sonia Maria	1
363	Loteamento Grande Retiro	1
364	Parque das Amendoeiras II	1
365	Parque das Flores Complemento	1
366	Residencial Barravento	1
367	Residencial Della Pena	1
368	Residencial Goiânia Viva	1
369	Residencial Jardim Leblon	1
370	Residencial Luana Park - Continuação	1
371	Residencial Monte Pascoal	1
372	Residencial Monte Verde	1
373	Residencial Rio Verde	1
374	Residencial São Leopoldo - Complemento	1
375	Residencial Senador Paranhos	1
376	Residencial Village Santa Rita II	1
377	Setor Areião II	1
378	Setor Asa Branca	1
379	Setor Estrela Dalva	1
380	Setor Garavelo B	1
381	Setor Perim Continuação	1
382	Sítio Recreio São Geraldo	1
383	Vila Martins Extensão	1

g) No Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento.

No mês de Setembro /2008 o Agente de Atendimento **Jozimar Mendes Viana** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.269 (hum mil duzentos e sessenta e nove) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento Mês de Setembro-2008	
Agente de Atendimento	Quantidade
Alanna Matias Soares	895
Alessandro de Carvalho Cardoso	834
Alexandre Gomes da Silva	732
Alexandre Martins Pereira	621
Aline Gonçalves Borges	930
Aline Graciele Leme	859
Alline Sampaio Sena	1
Ana Cristina Bernardes Maciel	953





Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.147
Ângela Borba de Sousa	500
Anna Eliza Vieira Rosa	952
Antônio Vitor Alves Ortega	574
Berenice Pereira da Silva	874
Celjan Costa Freire Júnior	735
Cíntia José Guedes	794
Claudio Tavares Silveira	2
Cleber Gonçalves Oliveira	888
Cleomar Oliveira Batista Junior	609
Cristina Guimarães Capuzzo	1
Daiane Marques Rodrigues	689
Daisa Pereira Lessa	2
Daniella Gonçalves de Carvalho	740
Danila Carvalho Evangelista	1.208
Danilo Tadeu de Azevedo	766
Dannilo de Paula Ferreira	931
David Douglas B. De Oliveira	891
Diego Franco de Abreu	876
Divaine Maria de Faria	716
Douglas Souza Xavier	880
Edna Rodrigues Nunes	923
Elaine Franciely dos Santos Barros	253
Eliana Rordrigues de Miranda	29
Eliane Frazão Araújo	553
Eluanai Falção Costa	697
Esilene Vilaça da Cruz	776
Esterline Neres Sousa	1.133
ESTEVAO GUSMAO SCARTEZINE	795



Flávia Mariane Zanelatto	605
Gisele Celina dos Santos	628
Gisele Cristina Mota	220
Hosana Gomes Pereira Pimenta Goncalves	574
Idenise Watonabe Viana Brito	602
Jacqueline de Carvalho Silva	168
Jade Azevedo Castro	299
José Roberto Alves	551
Jozimar Mendes Viana	1.269
Juliana Alves da Rocha	861
Juliana Bueno de Melo Alex	717
Karolyne Allana Costa	1.001
Kellen Caetano de Jesus	1.015
Kennia Patricia Martins	329
Larissa de Oliveira	235
Larissa Pereira das Chagas	621
Leticia Sousa Costa Brito	653
Lívia Valadão de Abreu	852
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.171
Lucas Dias Lima Couto	917
Luciano Betanin Roque	1.074
Ludmilla Batista dos Santos	286
Márcia de Oliveira	572
Marcos José Barbosa Chagas	914
Marcos Vinicius Guimarães da Silva	321
Mariana Camargo Cabral	1.004
Marielle Figueiredo Galvão	968
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	645
Marina de Castro França Lima	802



Maurício Leite de Bessa Tocchio	95
Maxilley Souza Lima	708
Maximiano Rodrigues de Oliveira	789
Meirelene da Silva Pereira	956
Murilo Martins Alves	1.027
Nais Neres Quirino	741
Paula Cunha Ramos	1.144
Rangel Gonçalves Afonso	985
Raphael Moreira Alves Otoni	771
Renato Barbosa Oliveira	860
Renisa Cavalcante Faleiros	967
Robson Alves do Santos	1
Robyne Rosário Lopes	745
Rony Peterson Borges	784
Rosana Vieira Matias	791
Saimy Flávia Teles Moura	93
Samira Petrine Borges do Carmo	482
Samuel Batista de Melo	567
Sandra Mara Rocha	422
Severiano Pereira Nunes Junior	571
Silvia Mendonca Marques	698
Tatiane Lemes Moreira	1.933
Taynara Pinheiro de Menêzes	586
Tislander Correia de Oliveira	1.000
Valéria Cândido da Silva	947
Walda Pereira de Souza Bueno.	1.050
Werikson Rodrigues Trigueiro	690

h) Relatório de Visualização de Vagas





Esse relatório permite visualizar a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser identificada dentro de qualquer prioridade de busca. Esta operação ocorre todos os dias às 13h00min e vem obtendo um bom resultado, com aumento – proporcional ao total geral de consultas marcadas no turno vespertino, como se segue:

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE SETEMBRO/08					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goia	231	571	510	1.330	2.642
CAIS Campinas	24	427	303	715	1.469
CAIS Candida de Moraes	229	1.086	796	2.046	4.157
CAIS Chácara do Governador	157	827	578	1.514	3.076
CAIS Finsocial	138	170	167	457	932
CAIS Jardim Curitiba	3	21	18	50	92
CAIS Jardim Novo Mundo	73	751	535	1.412	2.771
CAIS Parque das Amendoeiras	170	273	342	1.016	1.801
CAIS Vila Nova	255	652	518	1.373	2.798
Centro de Saúde Água Branca	88	183	156	362	789
Centro de Saúde Aruanã III	88	126	121	325	660
Centro de Saúde Conjunto Riviera	67	278	201	512	1.058
Centro de Saúde Criméia Leste	175	364	311	808	1.658
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	86	315	222	606	1.229
Centro de Saúde Fama	70	438	305	832	1.645
Centro de Saúde Itatiaia	158	188	184	632	1.162
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	62	382	274	725	1.443
Centro de Saúde Maria Dilce	131	121	148	426	826
Centro de Saúde Marinho Lemos	66	312	232	538	1.148
Centro de Saúde Norte Ferroviário	54	249	158	445	906
Centro de Saúde Parque Amazonia	21	490	342	925	1.778
Centro de Saúde Parque Anhanguera	97	387	269	745	1.498
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	148	335	305	783	1.571
Centro de Saúde São Francisco	109	239	267	679	1.294





Centro de Saúde Setor Perim	106	253	228	616	1.203
Centro de Saúde Setor Rodoviário	86	432	330	883	1.731
Centro de Saúde Vila Boa	76	449	279	710	1.514
Centro de Saúde Vila Canaã	37	307	195	498	1.037
Centro de Saúde Vila Clemente	114	167	183	510	974
Centro de Saúde Vila Mauá	232	496	472	1.252	2.452
Centro de Saúde Vila Moraes	106	305	266	718	1.395
Centro de Saúde Vila Redenção	18	323	205	491	1.037
Centro de Saúde Vila Regina	70	273	220	610	1.173
Centro de Saúde Vila Santa Helena	65	271	196	474	1.006
Centro de Saúde Vila União	52	419	262	722	1.455
CIAMS Jardim América	70	982	696	1.743	3.491
CIAMS Novo Horizonte	85	815	529	1.467	2.896
CIAMS Setor Pedro Ludovico	110	824	522	1.247	2.703
CIAMS Urias Magalhães	270	876	685	1.735	3.566
Total	4.197	16.377	12.530	32.932	66.036

Desta forma, no mês de Setembro/08 foram agendadas 4.197 (quatro mil cento e noventa e sete) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta. Se comparado ao mês de Agosto/08 houve um acréscimo de 78,72%.

i) Relatório do Programa Nascer Cidadão

Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio do corrente quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a puérpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital.

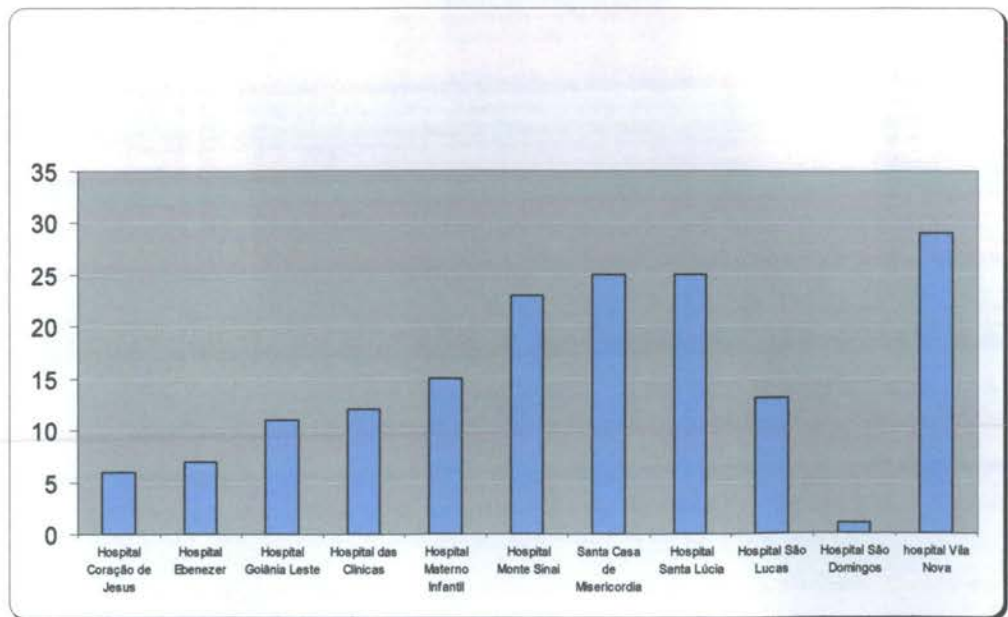
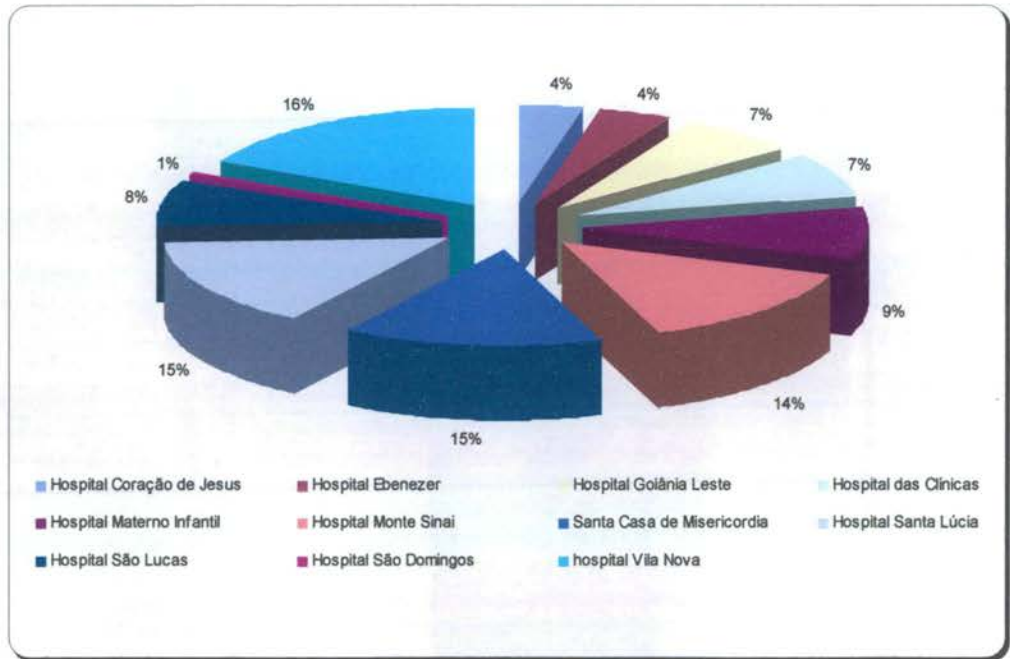
O quadro abaixo demonstra de forma compactada os agendamentos realizados pelas visitadoras por unidade, no mês de Setembro/08.

AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE SETEMBRO/08			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Coração de Jesus	6	6	12
Ebenezer	7	7	14
Goiânia Leste	11	11	22
Hospital das Clínicas	12	8	20
Materno Infantil	15	16	31



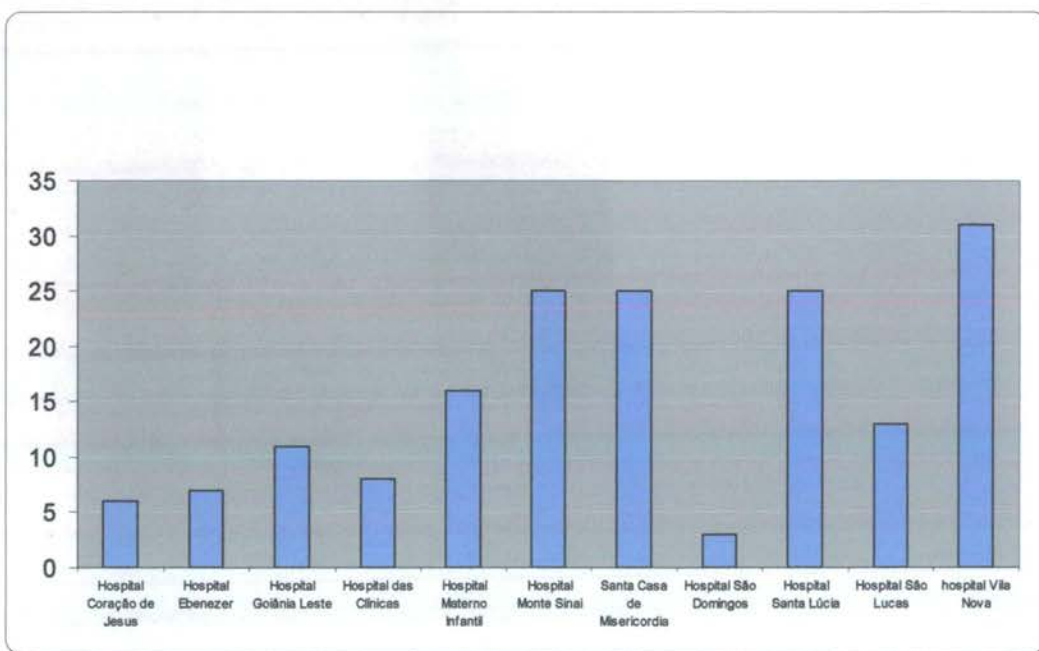
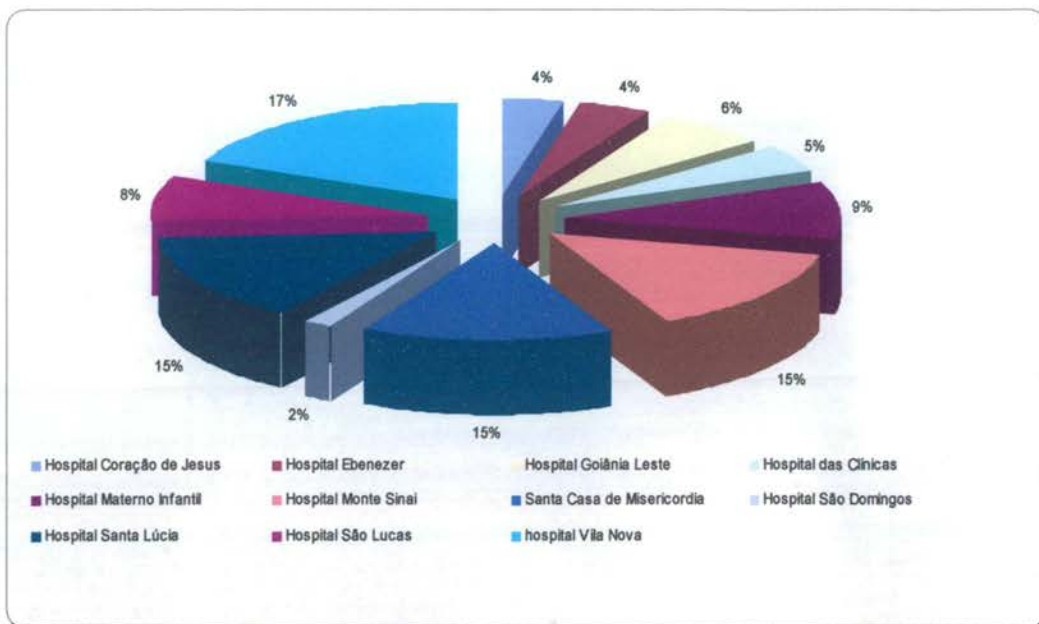
Monte Sinai	23	25	48
Santa Casa	25	25	50
Santa Lúcia	25	25	50
São Domingos	1	3	4
São Lucas	13	13	26
Vila Nova	29	31	60
Total	167	170	337

DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA A PUÉRPERA NO MÊS DE SETEMBRO/08





DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE SETEMBRO/08



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 30 de Setembro de 2008.

Projeto Nascer Cidadão - Planilha de Controle de Agendamento Puérpera





Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
01	01/09	MARTA APARECID A DA SILVA DUARTE	12747	04/11/1983	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº: 2025905 DATA: 10/09/2008 - 07h00min (Tatiane)
02	01/09	MARCIA OLIVEIRA CARDOSO	550800	08/11/1977	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2029967 DATA: 11/09/2008 - 07h00min (Tatiane)
03	01/09	ESELITA CAETANO DE SOUSA	166129	19/02/1982	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	SERGIO RAUL AQUINO E SILVA UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHAES CONSULTA Nº: 2016794 DATA: 11/09/2008 - 10h30min (Tatiane)
04	01/09	TATYA APARECID A NEVES DE ANDRADE	59907	20/11/1987	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	MARIA HELAINA DE ASSIS UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2029830 DATA: 10/09/2008 - 08h30min (Tatiane)
05	01/09	SANDRA MARTINS DE LIMA GOMES	181411	21/10/1979	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA BOA CONSULTA Nº: 2020008 DATA: 11/09/2008 - 07h00min (Tatiane)
06	01/09	Arlane Franciele Barbosa	347685	03/09/1983	Hospital das Clínicas	Leidiane Miabara Cruz	Jose Gonçalves de Oliveira Cais Jardim Novo Mundo Data 10/09/2008 - 07h30min ID Consulta: 2018513 (Maxilley) .
07	02/09	GLAUCIA CORREIA LEO	281639	11/02/1973	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	ROZIMAR VITAL DE FREITAS UNID. SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2017588 DATA: 11/09/2008 - 12h30min (Tatiane)
08	02/09	EDIVANIA PATRONIO DO PATROCINIO	63050	02/03/1987	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	IRISLENE FERREIRA DA SILVA UNID. SAÚDE: CS VILA UNIAO CONSULTA Nº: 2026475 DATA: 12/09/2008 - 07:00 (Tatiane)
...
160	29/09	KARINE SOARES DOS SANTOS	423813	21/08/1988	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	FLORISBELA DIAS VASQUES UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2110446 DATA: 07/10/2008 - 07:00 (Tatiane)
161	29/09	Claudia Lopes da Silva	216413	23/03/1972	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	Jose Gonçalves de Oliveira Cais Jardim Novo Mundo Data 09/10/2008 - 07h30min ID Consulta: 2104992 (Maxilley) .
162	29/09	MIRIAN SOUZA NERI	353520	01/09/1984	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIARIO CONSULTA Nº: 2108373 DATA: 08/10/2008 - 07:00 (Tatiane)



163	29/09	Gilvanete dos Santos Souza	444245	11/08/1982	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Suzete Assis de Oliveira Centro de Saúde Vila Boa Data 09/10/2008 - 07h00min ID Consulta: 2106398 (Maxilley).
164	29/09	Maiara Braga Santana	190442	02/08/1989	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição	André Ibrahim Bayeh Cais Chácara do Governador Data 09/10/2008 - 07h00min ID Consulta: 2111713 (Maxilley).
165	30/09	ANDREIA DIAS DA SILVA	94320	15/03/1978	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA UNID. SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2103754 DATA: 09/10/2008 - 13h30min (Tatiane)
166	30/09	EVA APARECID A DE OLIVEIRA	101345	23/10/1968	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	ROZIMAR VITAL DE FREITAS UNID. SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2103643 DATA: 08/10/2008 - 12h30min (Tatiane)
167	30/09	Jeane Feitosa da Silva	221054	22/10/1980	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Carlos Antonio Carneiro Centro de Saúde Vila Santa Helena Data 07/10/2008 - 07h00min ID Consulta: 2102118 (Maxilley).

Projeto Nascer Cidadão - Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
01	01/09	RN DE MARTA APARECID A DA SILVA DUARTE	550795	31/08/2008	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	MARILU CELESTE CARVALHO UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº: 2025835 DATA: 10/09/2008 - 07h00min (Tatiane)
02	01/09	RN DE MARCIA OLIVEIRA CARDOSO	550803	31/08/2008	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2029919 DATA: 11/09/2008 - 07h00min (Tatiane)
03	01/09	RN DE ESTELITA CAETANO DE SOUSA	550808	30/08/2008	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	MARILDA DE FREITAS MACEDO UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHAES CONSULTA Nº: 2016749 DATA: 11/09/2008 - 12h30min (Tatiane)
04	01/09	RN DE TATYA APARECID A NEVES DE ANDRADE	550871	31/08/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	ALESSANDRA CAROLINE SAMPAIO UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2029774 DATA: 10/09/2008 - 08h30min (Tatiane)
05	01/09	RN DE SANDRA MARTINS DE LIMA GOMES	550877	31/08/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	KATIA MARIA CAVALCANTE UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA BOA CONSULTA Nº: 2020050 DATA: 11/09/2008 - 14h30min (Tatiane)
06	01/09	RN de Arlane Franciele Barbosa	549466	30/08/2008	Hospital das Clinicas	Leidiane Miabara Cruz	Aline de Aquino Lemos CAIS Jardim Novo Mundo Data 10/09/2008 - 07h00min ID Consulta: 2018624 (Maxilley).



07	02/09	RN DE GLAUCIA CORREIA LEO	551433	02/09/2008	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	ROSAURA DINIZ PIMENTEL UNID. SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2017666 DATA: 12/09/2008 - 07h00min (Tatiane)
08	02/09	RN DE EDIVANIA PATRONIO DO PATROCINI O	551645	01/09/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	MARLENE MIGUEL DE LIMA UNID. SAÚDE: CS VILA UNIAO CONSULTA Nº: 2026447 DATA: 12/09/2008 - 07:00 (Tatiane)
...
163	29/09	RN DE RARIANNY ARAUJO DE OLIVEIRA	563678	28/09/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	MARLENE MIGUEL DE LIMA UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO CONSULTA Nº: 2113072 DATA: 06/10/2008 - 07:00 (Tatiane)
164	29/09	RN DE KARINE SOARES DOS SANTOS	563680	29/09/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	MARLY ARRUDA CAMARGO UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2110430 DATA: 07/10/2008 - 07:30 (Tatiane)
165	29/09	RN de Claudia Lopes da Silva	563530	28/09/2008	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	Tanit Ribeiro Carmo Cais Jardim Novo Mundo Data 09/10/2008 – 07h00min ID Consulta: 2105015 (Maxilley) .
166	29/09	RN de Gilvanete dos Santos Souza	563553	28/09/2008	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Kátia Maria Cavalcante C. de Mendonça Centro de Saúde Vila Boa Data 09/10/2008 – 10h30min ID Consulta: 2106406 (Maxilley) .
167	29/09	RN de Maiara Braga Santana	563564	28/09/2008	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição	Maria Ivete de Lima Santos Cais Chácara do Governador Data 09/10/2008 – 07h00min ID Consulta: 2111688 (Maxilley) .
168	30/09	RN DE ANDREIA DIAS DA SILVA	564032	29/09/2008	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	ROSAURA DINIZ PIMENTEL UNID. SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2103744 DATA: 09/10/2008 - 07h00min (Tatiane)
169	30/09	RN DE EVA APARECID A DE OLIVEIRA	564034	30/09/2008	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	ROSAURA DINIZ PIMENTEL UNID. SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2103684 DATA: 08/10/2008 - 07h00min (Tatiane)
170	30/09	RN de Jeane Feitosa da Silva	564251	30/09/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Caritas de Oliveira Centro de Saúde Vila Santa Helena Data 07/10/2008 – 07h00min ID Consulta: 2102126 (Maxilley) .

- 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 04**), licença médica (**Anexo 05**), faltas (**Anexo 06**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 07**);
- f) O Observatório realizou no mês de Julho /2008 do corrente ano o agendamento de 1.629 (hum mil seiscentos e vinte e nove) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.290 (hum mil duzentas e noventa) foram utilizados como reserva técnica pelo Observatório e 339 (trezentas e trinta e nove) foram solicitadas pelas Unidades.

Segue abaixo, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas ao observatório:

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 30 de Setembro de 2008.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/09	GLAUCIA DIVINA BERNARDES	25/01/1975	3289-4025	Ginecologista Leucorréia + prurido intenso e entrega de resultados	HELIO ALVES CRUVINEL UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2003517 DATA: 03/09/2008 - 07h00min (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
02	01/09	KEDNA FERREIRA DE CASTRO	03/07/1967	3289-0727	Nódulo duro e doloroso na mama há 06 dias	ALFREDO PUPPINI FARIAS UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2003428 DATA: 02/09/2008 - 10h30min (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
03	01/09	VALDECI DUTRA DA SILVA	20/02/1966	3218-5594	Ginecologista	CARLOS ANTONIO CARNEIRO UNID. SAÚDE: CS VILA SANTA



						HELENA CONSULTA N°: 1996876 DATA: 02/09/2008 - 07h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Carlos Henrique
04	01/09	MARIA CELIA LORENCO	16/02/1955	3289-7496	Nódulo e dor na mama	SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA BOA CONSULTA N°: 2000941 DATA: 05/09/2008 - 07h00min (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
05	01/09	ANTONIA ALMEIDA DOS SANTOS	11/03/1957	9192-9604	HAS sintomática	MICHELLE MARTINS MÁXIMO UNID. SAÚDE: CS PARQUE ANHANGUERA CONSULTA N°: 2001280 DATA: 03/09/2008 - 14h30min (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
06	01/09	LUVENDOURA PINHEIRO DOS SANTOS	11/06/1980	9131-5183	Tentativa de agendamentos sem sucesso	CARMEN LUCIA NERY ALVES UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE CONSULTA N°: 2027381 DATA: 08/09/2008 - 10h30min (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline
07	01/09	LUZIA PEREIRA DOS SANTOS	13/12/1954	3241-8320	Tosse + dor no peito	VILMAR PIRES DE PAIVA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA N°. 2007271 DATA: 03/09/2008 - 07h00min (Tatiane) Solicitante: Enf. Cristina
...
1898	30/09	DJANIRA LEMES DA SILVA	17/07/1940	(62)3299-9116	Clinico geral HAS, sem medicação.	PROF.: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA UNID.SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS N°:2116688 07/10/2008 as 13:30 Solicitante: Enf. Camila. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1899	30/09	ELIZIA DA CRUZ	06/06/1970	(62)3292-3499	Clinico geral Encaminhamento	PROF.: MARCUS VINICIUS NAVES





						cirúrgico.	UNID.SAÚDE: CS FAMA Nº:2082186 02/10/2008 AS 10:30 Solicitante: Enf. Camila. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1900	30/09	DIVINA DAS GRACAS CAETANO	29/08/1954	(62)3575-8097		Ginecologia Menopausa.	PROF.: HELIO ALVES CRUVINEL UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE Nº:2089252 02/10/2008 AS 07:00 Solicitante: Enf. Daisa. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1901	30/09	KEROLLEN LORRAINE PEREIRA DE CARVALHO	11/09/1991	(62)9207-4398		Ginecologia Dor BV.	PROF.: MARIA RITA LOPES MAIA UNID.SAÚDE: CAIS BAIRRO GOIA Nº:2090039 02/10/2008 AS 13:00 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1902	30/09	VALDIVINA ALVES DE BRITO	04/10/1939	(62)3203-1522		Clinico geral DM.	PROF.: TULIO CESAR MAGALHAES UNID.SAÚDE: CS CRIMEIA LESTE Nº:2081327 02/10/2008 AS 16:00 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1903	30/09	MARIA DA CONCEICAO GOMES	01/07/1933	(62)3285-8548		Clinico geral HAS.	PROF.: JOSE MARCIO SOCRATES GOMES UNID.SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA Nº:2110187 06/10/2008 AS 12:30 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1904	30/09	OLIVEIRO FRANCISCO DA SILVA	14/07/1939	(62)3256-4656		Clinico geral Reumatismo.	PROF.: WALDONEZ RODRIGUES UNID.SAÚDE: CS VILA UNIAO Nº:2113133 07/10/2008 as 15:30 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1905	30/09	GERUSA ALVES DUNCAN	24/12/1948	(62)3296-2390		Ginecologia Dor BV.	PROF.: OLIMPIO PEREIRA NETO UNID.SAÚDE: CS VILA CANAA Nº:2087797 03/10/2008 AS 14:30 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)





1906	30/09	IRACI CLAUDIANA DE ALMEIDA	09/12/1934	(62)3581-1831	Clinico geral HAS, sem medicação.	PROF.: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES UNID.SAÚDE: CS SETOR RODOVIARIO Nº:2088700 03/10/2008 as 07:00 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1907	30/09	KENNEDY ARAUJO GARCES	23/09/1990	(62)3289-5446	Clinico geral HAS, sem medicação.	PROF.: ANTONINHO CRUVINEL UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE Nº:2108607 06/10/2008 AS 12:01 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1908	30/09	MARIA AMELIA MILHOMEM PEREIRA OLIVEIRA	16/01/1947	(62)3280-7565	Clinico geral HAS, sem medicação.	PROF.: EDMAR RODRIGUES ALVES UNID.SAÚDE: CS PARQUE AMAZONIA Nº:2111904 06/10/2008 AS 07:00 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1909	30/09	VANILAINÉ FERREIRA ANDRADE	26/04/1969	(62)3091-1687	Clinico geral DM.	PROF.: ALANO CARVALHO DE SOARES UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE Nº:2108764 06/10/2008 AS 16:30 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1910	30/09	MIRELLA LOPES SANTANA	17/02/1981	(62)3255-4492	Clinico geral Entrega de exames.	PROF.: ARISMAR PEREIRA DE RESENDE UNID.SAÚDE: CIAMS PEDRO LUDOVICO Nº:2112482 06/10/2008 as 10:30 Solicitante: Enf. Daísa. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1911	30/09	MARIA ELIETE SILVA DA SILVA	17/02/1962	(62)9938-4242	Clinico geral Febre e vomito.	PROF.: DIVINA MARGARIDA FRANCO UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE FAMA Nº:2082170 02/10/2008 as 13:30 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
1912	30/09	CARLOS ALBERTO DE ASSIS	18/09/1977	(62)3206-2379	Clinico geral Pielonefrite.	PROF.: GRACYELLA PEDROSA NAVES UNID.SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Nº:2085242



						02/10/2008 as 15:30 Solicitante: Dra. Salma. Obs: avisada no atendimento. (Rony)
--	--	--	--	--	--	---

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 318

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	1809
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	318
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	1491

- g) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- h) O quadro abaixo demonstra de forma compactada 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
01 a 06/09	19689	16798	85,32%
08 a 13/09	19784	15875	80,24%
15 a 20/09	19852	17000	85,63%
22 a 27/08	18742	15958	85,15%

Desta forma, a tabela descrita abaixo apresenta o quantitativo de consultas disponibilizadas e o quantitativo gerado pelas Unidades por semana, no mês de Setembro/2008.

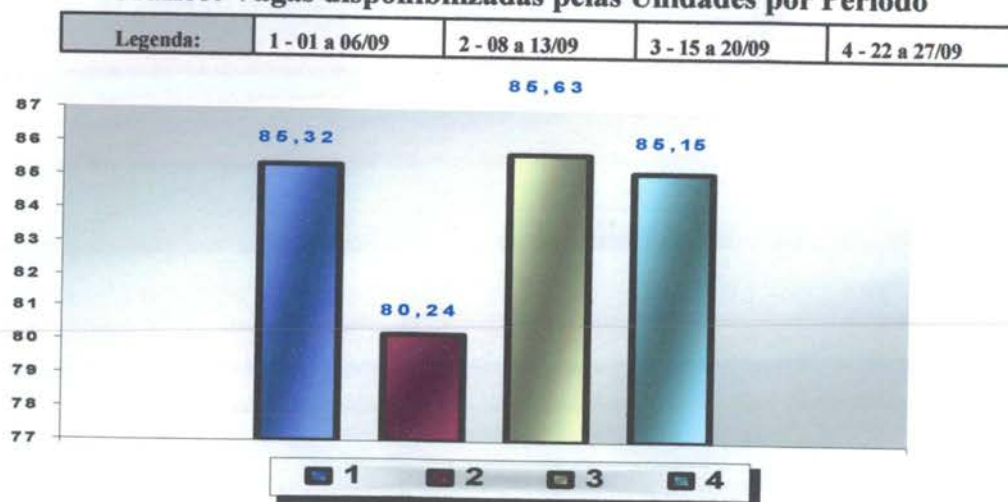
Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Setembro de 2008.												
UNIDADES	01 a 06/09			08 a 13/09			15 a 20/09			22 a 27/09		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	1039	716	68,91%	1039	602	57,94%	1039	695	66,89%	1007	742	73,68%
CAIS CAMPINAS	420	337	80,24%	420	346	82,38%	420	346	82,38%	420	259	61,67%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1121	926	82,60%	1121	978	87,24%	1121	997	88,94%	1121	995	88,76%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	872	614	70,41%	940	621	66,06%	940	648	68,94%	940	716	76,17%
CAIS FINSOCIAL	321	270	84,11%	321	242	75,39%	321	298	92,83%	321	302	94,08%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	487	420	86,24%	607	495	81,55%	607	540	88,96%	607	540	88,96%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	747	508	68,01%	747	662	88,62%	747	622	83,27%	747	622	83,27%
CAIS VILA NOVA	760	697	91,71%	760	623	81,97%	760	711	93,55%	760	731	96,18%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	185	100,00%	185	117	63,24%	185	185	100,00%	185	188	101,62%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	410	100,00%	410	410	100,00%	410	410	100,00%	410	410	100,00%





CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	258	83,77%	308	258	83,77%	308	236	76,62%	308	248	80,52%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	437	99,77%	438	397	90,64%	438	437	99,77%	438	304	69,41%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	376	316	84,04%	376	236	62,77%	376	232	61,70%	376	248	65,96%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	511	314	61,45%	511	337	65,95%	511	373	72,99%	511	375	73,39%
CENTRO DE SAUDE FAMA	442	442	100,00%	442	362	81,90%	442	431	97,51%	442	442	100,00%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	351	91,88%	382	371	97,12%	382	371	97,12%	382	371	97,12%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	429	361	84,15%	429	350	81,59%	429	350	81,59%	358	265	74,02%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	367	365	99,46%	367	239	65,12%	367	367	100,00%	367	347	94,55%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	388	371	95,62%	388	332	85,57%	388	371	95,62%	388	371	95,62%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	383	383	100,00%	383	357	93,21%	383	377	98,43%	383	377	98,43%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	262	68,05%	385	262	68,05%	385	262	68,05%	385	262	68,05%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	489	321	65,64%	489	249	50,92%	489	352	71,98%	489	372	76,07%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	505	480	95,05%	505	400	79,21%	505	412	81,58%	505	390	77,23%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	529	446	84,31%	529	445	84,12%	529	445	84,12%	529	445	84,12%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	364	364	100,00%	364	365	100,27%	364	365	100,27%	364	365	100,27%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	478	413	86,40%	478	399	83,47%	478	426	89,12%	478	462	96,65%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	496	425	85,69%	496	428	86,29%	496	425	85,69%	496	385	77,62%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	316	303	95,89%	316	316	100,00%	316	316	100,00%	316	303	95,89%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	370	363	98,11%	370	363	98,11%	370	363	98,11%	370	363	98,11%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	607	535	88,14%	607	551	90,77%	607	599	98,68%	607	593	97,69%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	334	329	98,50%	334	329	98,50%	334	279	83,53%	334	329	98,50%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	371	99,20%	374	263	70,32%	374	293	78,34%	374	320	85,56%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	283	96,26%	294	263	89,46%	294	283	96,26%	294	247	84,01%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	320	223	69,69%	320	197	61,56%	320	252	78,75%	320	252	78,75%
CIAMS JARDIM AMERICA	837	738	88,17%	837	699	83,51%	837	763	91,16%	837	667	79,69%
CIAMS NOVO HORIZONTE	753	649	86,19%	730	550	75,34%	730	630	86,30%	730	670	91,78%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	897	719	80,16%	827	584	70,62%	827	624	75,45%	827	612	74,00%
CIAMS URIAS MAGALHAES	914	852	93,22%	914	836	91,47%	982	873	88,90%	982	769	78,31%
TOTAIS	19689	16798	85,32%	19784	15875	80,24%	19852	17000	85,63%	18742	13058	85,15%

Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período





- h) 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 consultas da Agenda Padrão.

5.2. Pontos Negativos

○ **Congestionamento de linhas:**

- a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00 min, 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.

O IDTECH em busca de soluções para melhor atender ao usuário, no dia 16 de Janeiro/08 providenciou junto a Secretaria Municipal de Saúde instalação de mais um feixe E1 (30 linhas) com o objetivo de reduzir o número de linhas ocupadas principalmente no horário de 07h00min as 10h00min, quando há maior fluxo de ligações.

Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de 20 (vinte) equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretario Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema.

○ **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;

- **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;

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

5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Solicitação online ao observatório para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores. No mês de Janeiro/08 foram realizados os primeiros testes para implementação do sistema e foi constatado que o mesmo





necessitava de algumas modificações para se adequar totalmente as necessidades da proposta.

Desta forma, ainda **está em desenvolvimento** um módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente do observatório, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.

○ **Visualização de Vagas**

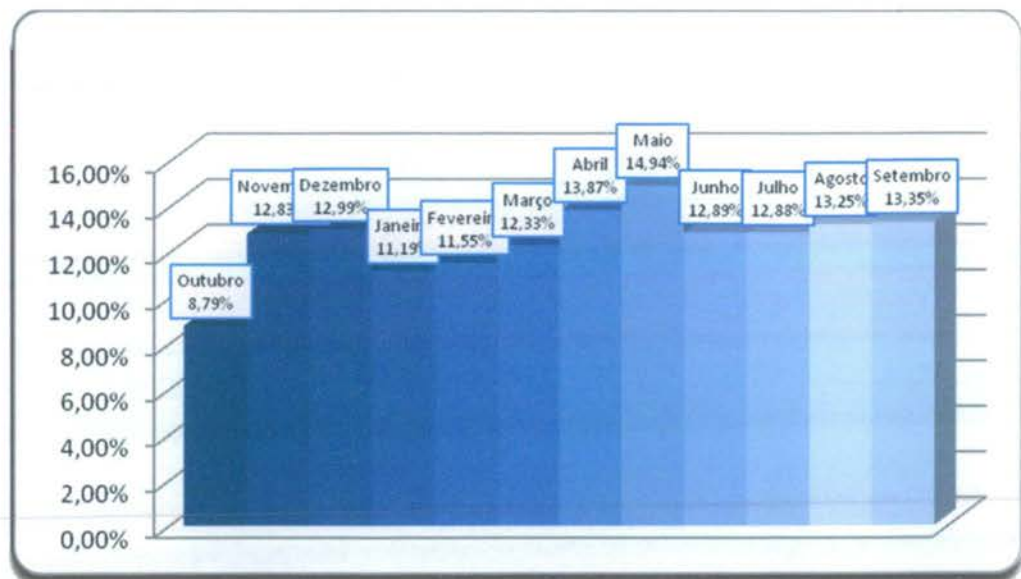
Devido a efetivação dessa rotina, no mês de Maio/08 foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

- O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:

a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;

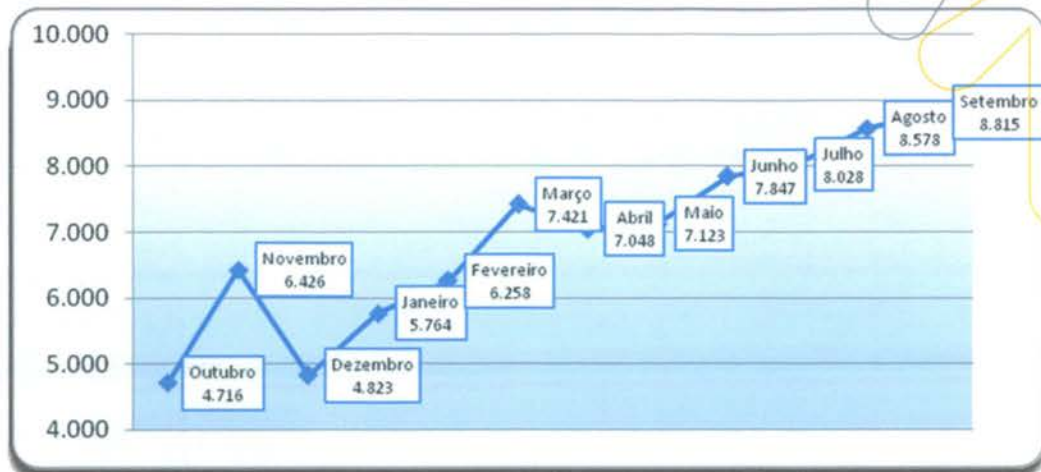
b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.

No período compreendido entre 01 e 30 de Setembro/2008 foi observado o agendamento de 8.815 consultas, o que equivale a 13,35 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Agosto / 2008 foi verificado um acréscimo de 0,10%, visto que o número de consulta marcadas foi maior nesse mês, como se segue:



Os valores do gráfico abaixo se referem ao percentual de retornos em relação ao total de consultas marcadas no mês de Setembro/08.





- A Assessoria de Tecnologia da Informação efetivou a conversão das vagas destinadas a reserva técnica. Desta forma, as vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas.

Desta forma, no período compreendido entre 01 e 30 de Setembro/2008 foram convertidas 3.171(três mil cento e setenta e uma) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas utilizando Reserva Técnica Mês de Setembro 2008		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/9/2008	Segunda-feira	166
2/9/2008	Terça-feira	147
3/9/2008	Quarta-feira	168
4/9/2008	Quinta-feira	123
5/9/2008	Sexta-feira	0
6/9/2008	Sábado	0
7/9/2008	Domingo	140
8/9/2008	Segunda-feira	167
9/9/2008	Terça-feira	163
10/9/2008	Quarta-feira	167
11/9/2008	Quinta-feira	122
12/9/2008	Sexta-feira	0
13/9/2008	Sábado	0
14/9/2008	Domingo	154
15/9/2008	Segunda-feira	183



16/9/2008	Terça-feira	172
17/9/2008	Quarta-feira	162
18/9/2008	Quinta-feira	122
19/9/2008	Sexta-feira	0
20/9/2008	Sábado	0
21/9/2008	Domingo	144
22/9/2008	Segunda-feira	170
23/9/2008	Terça-feira	166
24/9/2008	Quarta-feira	155
25/9/2008	Quinta-feira	113
26/9/2008	Sexta-feira	0
27/9/2008	Sábado	0
28/9/2008	Domingo	136
29/9/2008	Segunda-feira	164
30/9/2008	Terça-feira	137
TOTAL		3.171

○ **Retorno programado:**

1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não forem não agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.

- a. Desde o dia 16 de Junho do corrente ano, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

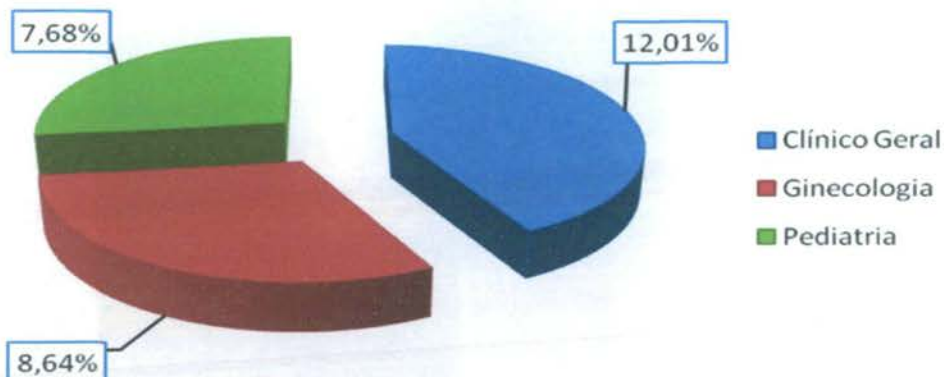
No mês de Setembro/08 houve um acréscimo total de 9,95% (nove ponto noventa e cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme quadro que se segue:

Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	27.927	3.354	31.281	12,01%
Ginecologia	16.107	1.392	17.499	8,64%
Pediatria	16.026	1.230	17.256	7,68%
Total	60.060	5.976	66.036	9,95%





Demonstrativo Gráfico do Acréscimo de Número de Consultas Agendas pelo Retorno Programado



- Bloqueio de usuários que residem em áreas de cobertura da Estratégia Saúde da Família – PSF
 - a) Foram feitas adaptações para que o Agente de Atendimento realize o cadastro de usuários que residem em áreas de cobertura do PSF e o bloqueie para futuras consultas até a devida liberação (quando não houver médico na equipe);
- Maior controle de cadastros: A cada abertura do cadastro de usuário, mesmo para consulta, o código do Agente de Atendimento que fez a operação será gravada, possibilitando ao supervisor identificar quem realizou todas as modificações em cada cadastros de usuários;
- Garantia da finalização do atendimento: Foram realizadas modificações para que o sistema permaneça travado até que o Agente de Atendimento finalize o atendimento, garantindo assim, a realização de uma qualificação adequada;
- Foi efetivado no mês de Junho/08 a conversão de vagas que serão disponibilizadas para o período de 07h00min as 10h00min da manhã, na prioridade 01, e que ainda não foram agendadas. A conversão deverá ocorrer às 13h00min para o processamento das vagas do dia seguinte. O objetivo desse planejamento é evitar que vagas da referida prioridade sejam mais bem aproveitadas evitando as possíveis perdas;
- **Gravação aleatória de atendimentos**

Foi implementado em fase experimental no mês de Agosto/2008 um sistema que a cada vinte minutos sorteará para gravação de atendimento, de forma aleatória, Agentes logados no sistema Teleconsulta, perfazendo sempre um total de 9 (nove) gravações simultâneas. Foi mantido a possibilidade dos Supervisores selecionarem Agentes manualmente para gravação;
- **Alertas e monitoramentos (implementação)**

Foi implementado em fase de teste ferramentas para consultas dos logs do sistema Teleconsulta, apontando em tempo real qualquer possível falha que sistema venha a ter, tanto de ordem tanto física quanto tecnológica, esses possíveis problemas





serão reportados através de relatórios automáticos disparados para a equipe de tecnologia;

5.4. Sugestões para implementações

- Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- Implementar as ações / atividades do observatório da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;
- Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde.

- **Visualização de Vagas**

Como próxima etapa, a proposta é de que seja antecipada em mais um dia a conversão das vagas para o horário das 7h00min às 10h00min, ou seja, as vagas seriam convertidas dois dias antes de data do agendamento da consulta, porém, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

- **Sobras de Vagas**

a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 2 para 12 meses a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

b) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;

c) Sugestão de colocar uma 4ª área de abrangência disponível ao Agente de Atendimento, sendo essa área de abrangência a unidade mais próxima a região do usuário com maior número de vagas disponíveis

d) Possibilidade de mudança no horário de chegada dos usuários às unidades de saúde, sendo esse horário dividido ao meio para que metade da grade chegue no horário normal e a outra metade chegue 1 hora depois do início do atendimento do médico;

e) Necessidade de levantamento de quais unidades de saúde que a agenda está com mais de 16 consultas por profissional.

f) Redimensionamento da divisão do número de vagas por prioridade, considerando que o maior número de sobra de vagas são as de prioridade 1. Os números atuais são 30% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 50% para prioridade 3. Na nova






divisão será retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3.

g) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

o **Usuários do Interior**

a) Necessidade de criar um novo bairro e uma nova unidade de saúde sendo referida como paciente do interior, para o caso de bloqueio de cadastros de pacientes que não são de Goiânia.

Goiânia-GO, 03 de Outubro de 2008.


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Anexos

- Anexo 1** Recortes de Jornais a respeito da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta
- Anexo 2** Informativo Eletrônico – Mega Fone
- Anexo 3** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 4** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto às Férias Comunicadas.
- Anexo 5** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 6** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.
- Anexo 7** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR



Anexo 1 Recortes de Jornais a respeito da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta



SUS é bicho-de-sete-cabeças

Prioridade nos discursos de todas as eleições desde a redemocratização do país, a saúde ganhou espaço privilegiado no debate da campanha eleitoral em Goiânia na semana passada. O deputado federal Sandes Júnior (PP), candidato da Coligação Goiânia da Gente, foi quem puxou o assunto ao criticar as filas e o serviço de teleconsultas da Prefeitura. O prefeito Iris Rezende, candidato a reeleição pela Coligação Goiânia em Primeiro Lugar, se apressou em responder.

A saúde, assim como a segurança e a educação, é considerada uma 'demanda infinita'. Seguindo essa ótica, a apresentadora do programa de Iris já começou o texto lembrando que a saúde passa por dificuldades em todo o país. Não deixa de ser uma boa defesa, mas Sandes conseguiu 'irritar' os adversários ao apontar falhas no atendimento e ao atirar na 'menina dos olhos' da saúde municipal: a central 0800.

Iris também tem a seu favor o fenômeno da ambulancioterapia, uma prática muito mais profissionalizada do que se imagina. Não são só ambulâncias que vêm para Goiânia com pessoas à procura de atendimento. Governos de Estados vizinhos e prefeituras mantêm casas de apoio com alojamento e secretárias para marcar consultas, exames de alta resolução e cirurgias. Não há como identificar quem é de fora, ou os usuários que, de fato, moram em Goiânia.

Sandes se engana ao dizer que o 0800 da prefeitura só atende goianienses porque o usuário é obrigado a apresentar o talão de água ou de energia como comprovante de endereço. É que o paciente pode, muito bem, levar o comprovante da tia, do irmão e até do vizinho. Os Cais e Ciams tentam fechar essa brecha, mas essa é uma prática comum para conseguir atendimento. E não é possível cercar totalmente porque muitos usuários moram de aluguel e apresentam contas de outras pessoas.

Iris também errou feio ao falar em seu programa que não nega atendimento a usuários de fora porque tem 'coração samaritano'. Bem assessorado por técnicos de saúde, Iris já deve ter sido alertado que negar atendimento a qualquer usuário do Sistema Único de Saúde é inconstitucional. A Constituição Federal garante acesso integral e universal à saúde em qualquer parte do território brasileiro.

Mas essa discussão sobre pacientes 'forasteiros' em Goiânia já rendeu outras pérolas. O candidato do PSol, Martiniano Cavalcante criticou a Prefeitura em entrevista à Tribuna do Planalto, por não cadastrar todos os pacientes da cidade. Na opinião do socialista todos os goianienses deveriam ser cadastrados no SUS. Só que isso já vem sendo feito, de forma muito lenta é verdade: por meio do Cartão SUS, que já cadastrou 800 mil goianienses. No cartão, seriam arnazenados todos os dados dos

usuários. O problema é que o serviço já deveria estar implantado em todo o país e não está. Com o Cartão SUS, as prefeituras seriam imediatamente ressarcidas por todos os procedimentos de saúde feitos em pacientes de outras cidades. O cartão também já atende a uma proposta de Sandes que é o banco de dados dos usuários da rede pública de saúde.

Se Sandes consegue acuar Iris com várias críticas, Iris pode, e cutuca, Sandes com as falhas da rede estadual de saúde. A superlotação, o sucateamento e a precarização das relações de trabalho no Hospital de Urgências de Goiânia são de escandalizar. O HGG esteve com fratura exposta durante toda a semana, quando foram suspensas internações e cirurgias. O Hospital de Doenças Tropicais (HDT) chegou a enfrentar uma superbactéria recentemente e no Hospital Materno Infantil faltam insumos básicos para o atendimento. Mas Sandes desconversa e diz que não se pode 'misturar as bolas'. "Goiás é Goiás. Goiânia é Goiânia", diz em entrevista à Tribuna nesta semana. Por outro lado, o governo estadual tem lá a sua fatia de razão ao reclamar que a prefeitura lota suas unidades com pacientes.

É um ciclo de empurra-empurra e a briga não fica restrita ao Estado e Prefeitura de Goiânia. As prefeituras do interior, como lembrado no início deste artigo, tentam se ver livres de seus pacientes e os encaminham de ambulância. Deputados federais e estaduais doam ambulâncias às prefeituras como se fosse uma boa ação. Prefeitos já tentaram até extinguir o Programa Saúde da Família, que se fosse seguido à risca, é o mais perfeito projeto de saúde preventiva. Os agentes de saúde, enfermeiros, cirurgiões-dentistas, mesmo concursados, enfrentam contratos de trabalho absurdos em alguns desses municípios.

As prefeituras colocam a culpa na União. Mas o que dizer da má-gestão dos recursos? A compra de medicamentos e insumos é um teste de fogo para administradores, assim como a manutenção de equipamentos e da estrutura física das unidades. E a tão falada valorização e capacitação profissional dos trabalhadores?

A saúde pública é um desafio. E dos grandes. Não é só por falta de recursos, mas por competência de gestão. Também porque o modelo de saúde pública brasileiro é o mais perfeito sistema criado até hoje. Não existe, em outro lugar no mundo (nem no Canadá que tem SUS) um sistema que garanta integralidade e universalidade no atendimento. O SUS é isso. Saúde de tudo e para todos. Ele ainda está no papel, mas de 1988 para cá, desde a sua criação, avançou muito. Dessa forma, é saudável ouvir e ver, mesmo que sejam propostas mirabolantes, a saúde pública pautar as campanhas. Pena que os candidatos conheçam tão pouco o SUS.

Resultados da Teleconsulta

Dois anos atrás, a Prefeitura de Goiânia implantou a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, que faz o agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde na capital. A intenção era proporcionar conforto e dignidade para o usuário que precisava marcar consultas básicas (ginecologia e obstetrícia, clínica médica e pediatria) e eletivas (não emergenciais). Até então, as pessoas eram obrigadas a madrugar nas filas e, às vezes, perdiam dias de serviço, muitas delas, por nada, porque nem sempre havia vagas disponíveis para todos.

Hoje, o Teleconsulta funciona como pretendíamos, fazendo o agendamento gratuitamente, por telefone, sem necessidade de o paciente ir para a fila. E mais: ainda possibilitou ganhos antes inimagináveis para a gestão do sistema e para a população.

Depois que o serviço entrou em funcionamento, duplicamos o número de consultas agendadas, sem duplicar o número de médicos trabalhando. De 30 mil consultas mensais, pulamos para mais de 60 mil. Isso foi possível com a informatização da agenda, que evita perda de consultas e proporciona um maior controle do serviço prestado pela unidade e da força de trabalho dos profissionais médicos. O Teleconsulta consegue evitar perdas porque se o paciente desiste do atendimento agendado e liga desmarcando com um prazo mínimo de cinco horas de antecedência, a consulta pode ser reaproveitada.

PAULO RASSI

Secretário municipal de Saúde de Goiânia

Teleconsulta registra crescimento

A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta (foto), que completou dois anos de funcionamento em agosto, quebrou, mais uma vez, seu próprio recorde, chegando a 64,7 mil agendamentos. Foi um crescimento de 2 mil consultas por mês. A marca representa mais que o dobro da média de consultas marcadas antes da

inauguração da Central, que era de 30 mil consultas. “Dobramos o número de consultas agendadas sem dobrar o número de médicos trabalhando”, disse o secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi. O desempenho é possível porque a informatização da agenda permite um aproveitamento das vagas de consultas disponíveis na rede.



SUCESSO

Teleconsulta comemora: a cada mês aumentam em 2 mil as consultas. "Foram 60,8 em junho, 62,3 mil em julho e 64,7 mil em agosto", diz um assessor.

Teleconsulta

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, serviço de agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de Goiânia tem sido criticada por candidatos de oposição. De forma evasiva dizem que o serviço não funciona a contento e que não marca consultas com especialistas - apenas para clínico-geral e pediatra. Também são mostradas entrevistas com supostos usuários que não teriam conseguido agendar suas consultas pelo telefone 0800 646-1560.



Nós, que fazemos um trabalho sério, voltado para o resgate da dignidade do cidadão, não podemos permitir que afirmações vazias sejam divulgadas como verdades absolutas. Em dois anos de funcionamento, o Teleconsulta agendou mais de 1,27 milhão de consultas. Apenas no mês de agosto foram mais de 64,7 mil. Essas pessoas não são ilusão. Elas, de fato, existem.

É fato também que nem todas as pessoas que ligaram para o Teleconsulta conseguiram êxito. Trabalhamos com vagas limitadas à capacidade das unidades. Mas diante de 1,27 milhão de agendamentos em uma cidade com cerca de 1,3 milhão de habitantes, ninguém pode deixar de admitir que se trata de exceções. Trabalhamos com consultas eletivas, que podem ser programadas; que não são de urgência. Se no momento em que ligaram esses usuários não conseguiram agendar, podem retornar posteriormente.

A crítica sobre o Teleconsulta não agendar consultas para cardiologista e outros especialistas revela despreparo e desconhecimento. Para chegar ao especialista, é preciso passar por uma consulta básica inicial e o atendimento especializado é agendado posteriormente, a partir do encaminhamento do médico, pela unidade de saúde.

Iris grava fala de apoio a rival do PT em Palmas

ACOMPANHADA PELO PREFEITO, CANDIDATA DO DEM FAZ CENAS DE OBRAS EM GOIÂNIA PARA PROGRAMA DE TV

Bruno Rocha Lima

Em encontro repleto de declarações de apoio para as eleições municipais, o governador do Tocantins, Marcelo Miranda (PMDB), acompanhado da candidata a prefeita de Palmas Nilmar Ruiz (DEM), tiveram ontem agenda com o prefeito Iris Rezende (PMDB), candidato à reeleição, para conhecerem projetos da administração peemedebista.

O motivo oficial da visita foi para Nilmar conhecer as ações da Prefeitura na área de saúde, educação e infra-estrutura, que serão incorporados ao seu plano de governo. Mas o encontro teve como pano de fundo a disputa eleitoral nas duas capitais. Nilmar e Marcelo declararam diversas vezes apoio à reeleição de Iris, que retribuiu gravando para a equipe do programa de TV da democrata uma mensagem de apoio à sua candidatura.

Iris disputa a reeleição com o apoio do PT, partido adversário de Nilmar na disputa em Palmas. O candidato petista é o prefeito Raul Filho – o petista e a democrata estão empatados tecnicamente na primeira posição. Em Goiânia, o DEM apóia a candidatura do principal adversário de Iris, o deputado Sandes Júnior (PP).

APOIO

“Tenho certeza que essa visita fará com que eu possa sair muito mais fortalecida e possa incorporar muito mais projetos ao meu plano de governo”, disse Nilmar, durante a visita. Questionada se o apoio de Iris teria influência na disputa em Palmas, a deputada preferiu negar o viés político da visita. “Minha preocupação é administrar bem minha cidade. Quando a gente vem aqui conhecer o que o prefeito está fazendo, com certeza vai se reveter em qualidade de vida para nosso povo”, disse.



Iris (D) conversa com Nilmar, observado por Marcelo Miranda (E) e secretário Paulo Rassi

Alcides: disputa estadual tem hora

Fabiana Pulcineli

O governador Alcides Rodrigues (PP) procurou ontem desvincular as eleições deste ano com a disputa de 2010, afirmando que não é hora de discutir a sucessão estadual. Em entrevista em evento no Centro de Convenções, Alcides disse que “não é hora” de falar de coligações para eleições estaduais.

Questionado sobre a intenção do governo Lula de formar um novo eixo político no Estado, com união dos partidos que o apóiam, Alcides deixou as possibilidades em aberto: “Não vou deixar a base, mas tenho de ser gra-

to a quem está ajudando Goiás. Mas ainda não é hora de falar em ação política. As pessoas estão atravessando o limite”.

Alcides comentou também a sucessão em Rio Verde, reafirmando que apóia o candidato do partido, Leonardo Veloso. Ele negou disposição em participar de eventos de campanha do candidato Juraci Martins (DEM). “Da outra vez a base se dividiu e o Paulo Roberto Cunha ganhou. Agora está dividida lamentavelmente, como em outras cidades.”

O POPULAR mostrou na segunda-feira que, apesar dos atritos, PP e PSDB estão

unidos em 30 das 50 maiores cidades do Estado – na maior parte contra candidatos do PMDB e do PT.

GOIÂNIA

Auxiliares do governo estadual começaram apenas ontem a se engajar na campanha de Sandes Júnior (PP). A mobilização foi em adesivação no Cepal, no Setor Sul, com a presença de quatro secretários – Ernesto Roller (Segurança), Helio de Sousa (Saúde), Sérgio Caiaido (Infra-estrutura, também presidente do PP) e Joel Braga (Ciência e Tecnologia) – e auxiliares de segundo e terceiro escalões.

O governador do Tocantins defendeu a reeleição de Iris e fez elogios à administração do peemedebista. “A gente se espelha muito no Iris. Ele faz um governo humano, democrático, moderno. Está modernizando a máquina administrativa, está se renovando”, afirmou. Disse que pretende também aproveitar projetos da administração peeme-

debista em Goiânia no governo do Tocantins.

Iris defendeu o fortalecimento da parceria político-administrativa entre as prefeituras e o governo do Tocantins, caso ele e Nilmar sejam eleitos. “Podemos estabelecer um vínculo de relacionamento que pode repercutir no futuro para Goiânia, Palmas, Goiás e Tocantins”, disse.

Após café-da-manhã no Paço Municipal, Miranda e Nilmar foram, com Iris, conhecer os viadutos da T-63 e da Praça do Ratinho, o Centro de Referência do Idoso, o Centro Municipal de Ensino Infantil do Parque Anhanguera e o Tele-Consulta. Eles gravaram cenas e depoimentos sobre os serviços, que devem ser usados no horário eleitoral.



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR



Anexo 2 Informativo Eletrônico - Mega Fone

Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/08 de Setembro de 2008 (Nº11)



Atestado médico: veja novas regras

Quem precisa se afastar do trabalho por motivo de doença precisa ficar atento não só ao prazo de apresentação do atestado - até 48 horas depois que retornou ao seu posto de trabalho - como também a devolução do mesmo ao Idtech após a perícia da Asmetro. Esse prazo é de apenas um dia. Ou seja, quando apresenta e carimba seu atestado na Gerência de Pessoal (GEP), o colaborador tem um dia de prazo para ir à Asmetro e devolvê-lo, validado ou não. Mesmo que a Asmetro conclua que o atestado não é válido, ele precisa ser entregue à GEP.



Saiba mais

Salário Família

É o benefício pago aos trabalhadores, para auxiliar no sustento dos filhos de até 14 anos incompletos ou que sejam inválidos. O salário é pago também nos casos de enteados e tutelados sem bens suficientes para o próprio sustento.

Valores por filho

- Até R\$ 472,43 - R\$ 24,23
- De R\$ 472,44 até R\$ 710,08 - R\$ 17,07
- Atenção! Se a mãe e o pai se encaixam nas exigências, os dois recebem o benefício.
- O valor da quota paga será proporcional aos dias trabalhados nos meses de admissão e demissão do colaborador.

O que acontece?

Atestado médico é coisa séria e sua utilização exige responsabilidade. Até porque o empregador, no caso do Idtech, também tem uma legislação a cumprir. Portanto, a devolução fora do prazo acarreta, sim, punição ao colaborador. Neste caso, temos duas situações:

1 Se a Asmetro validou o documento, ou seja, reconheceu que o Atestado Médico está de conformidade com a legislação vigente e deve ser considerado para o abono da falta ao trabalho, ainda assim, o colaborador receberá advertência ou suspensão (conforme o caso) por indisciplina, pois descumpriu uma norma. Mas neste caso, a falta não será descontada, uma vez que o atestado é válido.

2 Se o documento não foi validado, o Idtech o receberá para efeito de comprovação do indeferimento da clínica do trabalho, mas a falta ao trabalho não será abonada. O colaborador ainda receberá advertência ou suspensão por ter faltado injustificadamente (desídia) e por ter descumprido uma norma (indisciplina). As infrações de desídia e indisciplina, neste caso, serão aplicadas concomitantemente.

Para pensar:

"Boas pessoas não precisam de leis para obrigá-las a agir responsabilmente, enquanto as pessoas ruins encontrarão um modo de contornar as leis."

(Platão)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Outras informações

O salário-família só é pago mediante a apresentação de:

- CP ou CTPS;
- Certidão de Nascimento do filho (original e cópia);
- Caderneta de vacinação ou equivalente (em caso de menor de 7 anos, nos meses de novembro, a partir de 2000)
- Comprovação de invalidez (emitido pela Perícia Médica do INSS, em caso de dependente maior de 14 anos);
- Comprovante de frequência à escola (para dependente a partir de 7 anos, nos meses de maio e novembro, a partir de 2000).

SUSPENSÃO - O pagamento do benefício será suspenso se não forem apresentados atestados de vacinação e frequência escolar e quando os filhos completarem 14 anos de idade. O valor do salário família é reajustado anualmente.

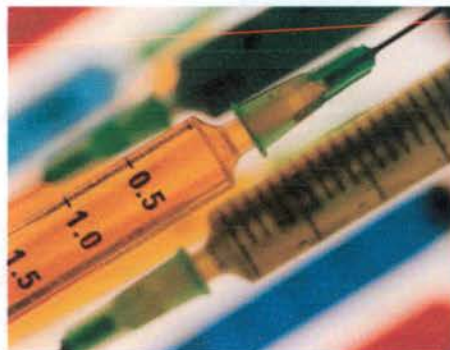
Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/23 de Setembro de 2008 (Nº12)

Idtech realiza 2ª etapa de vacinação

Começa nesta quarta-feira, dia 24 de setembro, a segunda etapa da campanha de vacinação do Idtech. Realizada em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, a vacinação acontece pelo segundo ano consecutivo e tem como objetivo melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e reduzir o absenteísmo.

Serão imunizados cerca de 200 colaboradores de todas as frentes de trabalho. A expectativa é a de que todos estejam vacinados até o dia 7 de outubro. Todas as vacinas previstas pelo Programa Nacional



de Imunização para adultos serão asseguradas: febre amarela, tríplice viral, hepatite B, dupla adulto e gripe.

SAIBA mais

Obrigatoriedade

A Portaria nº597, de 8 de abril de 2004, do Ministério da Saúde, prevê a obrigatoriedade do Cartão de Vacinação atualizado para pagamento de salário família, matrículas do maternal ao ensino superior, alistamento militar, deslocamentos nacionais e internacionais, recebimento de benefícios concedidos pelo governo e contratação pública e privada. Portanto, não deixe de se vacinar e de guardar com cuidado o comprovante de vacinação. Ele pode ser cobrado de você em várias oportunidades.

Veja os horários

Matutino - 8h30 às 11 horas
Vespertino - 14h30 às 17 horas

DIA 24/09 (Vespertino)
Complexo Regulador

Dia 25/09 (Período Integral)
Teleconsulta
Central de Processamento de Dados
Cartão SUS

Dia 07/10 (Matutino)
Complexo Regulador

ATENÇÃO!

1. Colaboradores dos turnos noturno e madrugada do Complexo Regulador deverão tomar suas vacinas nos turnos vespertino, no dia 24/09, ou matutino, no dia 07/10

2. A vacinação do dia 25/09 será realizada na sede do Idtech, à Rua 01, nº 60, Setor Oeste.

VACINA É SAÚDE!

Quer descansar?

O Sesc Goiás inaugurou no dia 12 de setembro a Pousada Sesc Pirenópolis, em uma área de 7,400m² no centro da cidade. Com 45 apartamentos, alguns adaptados para portadores de necessidades especiais, a pousada tem capacidade para 145 hóspedes e dispõe de salão de jogos, piscina aquecida, sauna e área verde com churrasqueiras.

Colaboradores do Idtech associados podem usufruir da Pousada fazendo suas reservas pelo site www.sescgo.com.br ou pelo telefone (62) 3331-1383.

IMPORTANTE!

As vacinas tomadas precisam ser anotadas no cartão. Então, não se esqueça de trazê-lo para o trabalho no dia previsto. Se o documento estiver no Idtech, não se preocupe. A Coordenação-Técnica o colocará à disposição dos vacinadores para a devida anotação.

Campanha da rubéola

O Ministério da Saúde realizou até o dia 12 de setembro, com prorrogação até o final da semana passada, campanha para imunizar as pessoas com idades entre 20 e 39 anos contra a rubéola.

Quem já se vacinou na campanha não precisa ser imunizado agora. Quem não se vacinou, pode aproveitar esta segunda oportunidade.



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO



Anexo 3 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.



Grade de Consultas por Profissional

quarta-feira, 1 de outubro de 2008 às 09:14h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	336	0	10	346	
		BRUNA MARA MARTINS LIMA	20	120	0	140	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	154	0	31	185	
		PAULO CESAR GUADELUP SILVA	149	58	7	214	
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	293	46	8	347	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	667	34	16	717	
		Total da Especialidade	1.619	258	72	1.949	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	146	0	1	147	
		CEZAR GONCALVES GOMES	73	0	1	74	
		MARIA RITA LOPES MAIA	206	23	0	229	
		Total da Especialidade	425	23	2	450	
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	28	0	70	98	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	213	0	30	243	
		MARIA ANGELICA BATISTA DOS SAN	112	0	244	356	
		NIVALDO DAVID AMARAL	1	58	18	77	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	244	0	75	319	
		Total da Especialidade	598	58	437	1.093	
	Total da Unidade de Saúde			2.642	339	511	3.492
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	95	0	1	96
			RAFEH ANDRAUS FILHO	339	0	0	339
ROBERTO MARINHO			341	0	1	342	
Total da Especialidade			775	0	2	777	
GINECOLOGIA		CLEIDE APARECIDA CANDIDO	200	12	0	212	
		Total da Especialidade	200	12	0	212	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	323	0	9	332	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	171	70	13	254	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Campinas	PEDIATRIA	Total da Especialidade	494	70	22	586	
	Total da Unidade de Saúde		1.469	82	24	1.575	
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	362	0	0	362	
		ERIKA PATRICIA NETO	274	0	1	275	
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	248	0	0	248	
		GLAUS MONTEIRO BORGES	254	72	1	327	
		MARCELO GRANDO CORREIRA	300	40	0	340	
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	260	0	0	260	
		Total da Especialidade	1.698	112	2	1.812	
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	260	0	3	263	
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	265	0	4	269	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	252	0	0	252	
		MARIA HELAINA DE ASSIS	184	0	9	193	
		MAURICIO CHATER	213	0	48	261	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	172	0	0	172	
		Total da Especialidade	1.346	0	64	1.410	
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	147	0	106	253	
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	93	8	172	273	
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	141	0	25	166	
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	288	139	70	497	
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	236	0	104	340	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	208	0	43	251	
		Total da Especialidade	1.113	147	520	1.780	
	Total da Unidade de Saúde		4.157	259	586	5.002	
	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA	8	29	1	38
			FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	692	0	0	692
			FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	226	16	0	242
			RICARDO OLIVEIRA E SILVA	354	0	0	354
			SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	337	16	2	355
Total da Especialidade			1.617	61	3	1.681	
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	225	3	1	229	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	253	15	1	269	
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	90	0	0	90	
		Total da Especialidade	568	18	2	588	
	PEDIATRIA	KAMILA OLIVEIRA DUARTE	160	0	79	239	
		MARCIO CAETANO QUEIROZ	219	0	119	338	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	252	0	104	356	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	260	0	71	331	
		Total da Especialidade	891	0	373	1.264	
	Total da Unidade de Saúde			3.076	79	378	3.533
	CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	36	0	0	36
FLAVIO MARQUES DOS SANTOS			110	0	4	114	
SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES			208	2	0	210	
Total da Especialidade			354	2	4	360	
GINECOLOGIA		MARCELLO BRAGA VIGGIANO	62	0	47	109	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	110	0	23	133	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	67	0	31	98	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	89	0	41	130	
		Total da Especialidade	328	0	142	470	
PEDIATRIA		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	32	0	75	107	
		DANIEL ALVES DA SILVA	89	0	189	278	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	129	11	54	194	
		Total da Especialidade	250	11	318	579	
Total da Unidade de Saúde			932	13	464	1.409	
CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	92	0	115	207	
		Total da Especialidade	92	0	115	207	
	Total da Unidade de Saúde			92	0	115	207
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	243	0	0	243	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	286	0	0	286	
		ITAMAR PALMEIRA FIGUEIRA	353	0	2	355	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	134	0	0	134	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	336	0	0	336	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.352	0	2	1.354	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	152	58	0	210	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	179	0	0	179	
		LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO	144	22	0	166	
		Total da Especialidade	475	80	0	555	
	PEDIATRIA	ALINE DE AQUINO LEMOS	267	46	50	363	
		ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	110	0	40	150	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	195	0	7	202	
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	314	0	29	343	
		PAULO ROBERTO CAMPOS CRESPO	34	0	0	34	
		TANIT RIBEIRO CARMO	24	0	0	24	
		Total da Especialidade	944	46	126	1.116	
	Total da Unidade de Saúde			2.771	126	128	3.025
	CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	77	0	58	135
ANTONIO ALESSANDRO PARIS			212	0	102	314	
CLEITON RODRIGUES LOPES			84	14	11	109	
FABRICIO QUEIROZ CORREIA			25	74	1	100	
FLAVIO EURIPEDES BORGES ALVES			61	0	24	85	
KHODR MAHMUD ALE CHARAFEDDIN			177	0	86	263	
LAURO ALESSANDRO QUEIROZ SAN			178	0	159	337	
OSWALDO BATISTA POFAHL			104	0	28	132	
WALER JOSE DE CAMPOS REIS			139	0	50	189	
WESLEY NORIYUKI MURAKAMI DA SI			116	0	19	135	
Total da Especialidade			1.173	88	538	1.799	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	180	0	0	180	
		Izelman de Oliveira	209	0	1	210	
		Total da Especialidade	389	0	1	390	
PEDIATRIA		AMANDA CAMARGO PANTALEAO	46	0	68	114	
		GERALDO PINTO FIGUEIREDO FILHO	111	0	486	597	
		JOAO SERAFIM FILHO	5	16	55	76	
	JONAS JOSE DE SOUZA	7	0	0	7		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Parque das Amendoeiras	PEDIATRIA	LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	3	0	0	3	
		VANESSA MARIA DA SILVA	67	0	187	254	
		Total da Especialidade	239	16	796	1.051	
	Total da Unidade de Saúde	1.801	104	1.335	3.240		
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	343	0	5	348	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	344	0	16	360	
		CARLOS ALBERTO CASCAO	351	0	4	355	
		MICHELE RONCATO FRANCA	274	0	5	279	
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	352	0	12	364	
		Total da Especialidade	1.664	0	42	1.706	
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	200	11	0	211	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	231	24	2	257	
		Total da Especialidade	431	35	2	468	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	239	0	118	357	
		REGINA AUXILIADORA DOS SANTOS	135	0	193	328	
		TANIA STEIN FISCHER	329	18	22	369	
		Total da Especialidade	703	18	333	1.054	
	Total da Unidade de Saúde	2.798	53	377	3.228		
	Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	34	32	2	68
			Nina Maria Cavalcanti de Polli	252	52	3	307
			Total da Especialidade	286	84	5	375
GINECOLOGIA		LEANDRO MATOS	199	0	2	201	
		Total da Especialidade	199	0	2	201	
PEDIATRIA		HELIO GONCALVES PINHO	236	0	89	325	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	68	0	284	352	
		Total da Especialidade	304	0	373	677	
Total da Unidade de Saúde		789	84	380	1.253		
Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	280	20	43	343	
		Total da Especialidade	280	20	43	343	
	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	197	10	36	243	
		Total da Especialidade	197	10	36	243	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Aruanã III	PEDIATRIA	OSMAR MATIAS DE ABREU	183	36	140	359	
		Total da Especialidade	183	36	140	359	
	Total da Unidade de Saúde		660	66	219	945	
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	651	0	20	671	
		Total da Especialidade	651	0	20	671	
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	28	0	0	28	
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	233	0	5	238	
		Total da Especialidade	261	0	5	266	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	146	0	170	316	
		Total da Especialidade	146	0	170	316	
	Total da Unidade de Saúde		1.058	0	195	1.253	
	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	477	11	70	558
			TULIO CESAR MAGALHAES	324	0	18	342
Total da Especialidade			801	11	88	900	
GINECOLOGIA		CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	213	0	0	213	
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	180	15	0	195	
		Total da Especialidade	393	15	0	408	
PEDIATRIA		IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	264	10	31	305	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	200	0	106	306	
		Total da Especialidade	464	10	137	611	
Total da Unidade de Saúde		1.658	36	225	1.919		
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns		CLINICO GERAL	GERALDO MAGELA DE SOUSA	201	0	0	201
	GLAUS MONTEIRO BORGES		256	0	5	261	
	Total da Especialidade		457	0	5	462	
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	228	0	5	233	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	165	0	0	165	
		Total da Especialidade	393	0	5	398	
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	153	0	164	317	
		JULIANA DE MELO MELGACO	129	0	219	348	
		LUZIA AUGUSTA DE ALMEIDA	97	0	111	208	
		Total da Especialidade	379	0	494	873	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		1.229	0	504	1.733	
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	306	20	0	326	
		DIVINA MARGARIDA FRANCO	324	0	1	325	
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	333	0	2	335	
		Total da Especialidade	963	20	3	986	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	194	0	1	195	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	172	12	0	184	
		Total da Especialidade	366	12	1	379	
	PEDIATRIA	JOSE VILMAR TAVARES	125	20	204	349	
		RENATTA EGIDO VOLU	191	0	119	310	
		Total da Especialidade	316	20	323	659	
	Total da Unidade de Saúde		1.645	52	327	2.024	
	Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	FRANCISCO JADER FEITOSA DE SOU	184	0	27	211
			MARIA FRANCISCA ALVES	464	118	143	725
Total da Especialidade			648	118	170	936	
GINECOLOGIA		DIVALDO MATOS SANTANA	269	19	172	460	
		Total da Especialidade	269	19	172	460	
PEDIATRIA		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	2	0	0	2	
		VALERIA GERALDA QUINTINO KLEIN	243	0	71	314	
		Total da Especialidade	245	0	71	316	
Total da Unidade de Saúde		1.162	137	413	1.712		
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte		CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	281	1	0	282
	Domingos de Souza Nery Junior		338	0	0	338	
	Total da Especialidade		619	1	0	620	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	269	0	3	272	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	151	57	6	214	
		Total da Especialidade	420	57	9	486	
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	172	0	101	273	
		MIRNA MARIANO LEAO	232	48	57	337	
		Total da Especialidade	404	48	158	610	
Total da Unidade de Saúde		1.443	106	167	1.716		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	153	64	488	705	
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	201	0	128	329	
		Total da Especialidade	354	64	616	1.034	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	180	0	56	236	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	98	117	39	254	
		Total da Especialidade	278	117	95	490	
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	194	0	139	333	
		Total da Especialidade	194	0	139	333	
	Total da Unidade de Saúde			826	181	850	1.857
	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	LARISSA RORIZ DE CASTRO	286	91	16	393
Larissa Santana Neves			305	91	22	418	
Total da Especialidade			591	182	38	811	
GINECOLOGIA		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	143	136	1	280	
		GILSON MOURA DE BRITO	192	29	0	221	
		Total da Especialidade	335	165	1	501	
PEDIATRIA		MARIA LUCIA DA SILVA	124	42	205	371	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	98	66	195	359	
		Total da Especialidade	222	108	400	730	
Total da Unidade de Saúde			1.148	455	439	2.042	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	334	0	0	334	
		TANIA MARA LOURENCO	9	0	0	9	
		Total da Especialidade	343	0	0	343	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	236	0	7	243	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	36	0	0	36	
		Total da Especialidade	272	0	7	279	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	92	0	261	353	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	199	0	146	345	
		Total da Especialidade	291	0	407	698	
	Total da Unidade de Saúde			906	0	414	1.320
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	263	42	1	306	
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	301	0	0	301	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	LUCIO MAURO VASCONCELOS	229	0	1	230	
		Total da Especialidade	793	42	2	837	
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	182	22	1	205	
		LEONEL GOMES LEITE	244	0	9	253	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	218	0	4	222	
		Total da Especialidade	644	22	14	680	
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	244	4	0	248	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	60	0	0	60	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	37	0	0	37	
		Total da Especialidade	341	4	0	345	
	Total da Unidade de Saúde			1.778	68	16	1.862
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	142	17	0	159
			MICHELLE MARTINS MÁXIMO	187	0	0	187
VANESSA CANDIDO DE FREITAS			184	23	0	207	
Total da Especialidade			513	40	0	553	
GINECOLOGIA		DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	205	0	1	206	
		EROS DE SOUSA	221	8	6	235	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	223	3	0	226	
		Total da Especialidade	649	11	7	667	
PEDIATRIA		ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	179	0	154	333	
		IVAN ISAAC	157	23	134	314	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	0	67	0	67	
		Total da Especialidade	336	90	288	714	
Total da Unidade de Saúde			1.498	141	295	1.934	
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz		CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	327	0	18	345
	MARCO ANTONIO CORDEIRO		303	14	15	332	
	SIMONE RIBEIRO MIRANDA		245	33	43	321	
	Total da Especialidade		875	47	76	998	
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	186	10	0	196	
		Total da Especialidade	186	10	0	196	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	111	239	19	369	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	PEDIATRIA	FLAVIO MATIAS DE MORAES	145	0	216	361
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	254	0	104	358
		Total da Especialidade	510	239	339	1.088
	Total da Unidade de Saúde		1.571	296	415	2.282
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	329	0	7	336
		ROSE MARY REIS DIAS GUADELUP	305	0	33	338
		Total da Especialidade	634	0	40	674
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	318	0	175	493
		Total da Especialidade	318	0	175	493
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	171	6	144	321
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	171	0	8	179
		Total da Especialidade	342	6	152	500
	Total da Unidade de Saúde		1.294	6	367	1.667
	Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	288	0	45
TANIA REZENDE FERRAZ			280	42	2	324
Total da Especialidade			568	42	47	657
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE RODRIGUES	201	0	32	233
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	132	0	126	258
		Total da Especialidade	333	0	158	491
PEDIATRIA		RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	80	31	238	349
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	222	0	105	327
		Total da Especialidade	302	31	343	676
Total da Unidade de Saúde		1.203	73	548	1.824	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	LÍVIO MARTINS TEIXEIRA	239	60	5	304
		PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	171	47	6	224
		TATIANY LUDMILLA DE QUEIROZ DUA	290	0	11	301
		Total da Especialidade	700	107	22	829
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	232	0	1	233
		MONICA DE FATIMA SILVA	175	0	2	177
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	206	0	26	232
Total da Especialidade		613	0	29	642	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	253	0	46	299	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	165	14	174	353	
		Total da Especialidade	418	14	220	652	
	Total da Unidade de Saúde		1.731	121	271	2.123	
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	263	0	0	263	
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	169	0	3	172	
		VIOLETA MARCEL GHANNAM	183	78	0	261	
		Total da Especialidade	615	78	3	696	
	GINECOLOGIA	SAULO GONCALVES DE MENDONCA	214	11	1	226	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	194	0	0	194	
		Total da Especialidade	408	11	1	420	
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	383	0	318	701	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	108	0	166	274	
		Total da Especialidade	491	0	484	975	
	Total da Unidade de Saúde		1.514	89	488	2.091	
	Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	254	13	1	268
			LOIDE CUNHA DE FARIA	277	64	0	341
Total da Especialidade			531	77	1	609	
GINECOLOGIA		OLIMPIO PEREIRA NETO	224	4	11	239	
		Total da Especialidade	224	4	11	239	
PEDIATRIA		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	200	0	33	233	
		OSMAR GABRIEL DE OLIVEIRA	82	0	271	353	
		Total da Especialidade	282	0	304	586	
Total da Unidade de Saúde		1.037	81	316	1.434		
Centro de Saúde Vila Clemente		CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	264	0	65	329
	JULIANA SAYURI SUGITA		224	4	70	298	
	Total da Especialidade		488	4	135	627	
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	223	11	3	237	
		EROS DE SOUSA	90	58	96	244	
		Total da Especialidade	313	69	99	481	
PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	173	34	429	636		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Clemente	PEDIATRIA	Total da Especialidade	173	34	429	636	
	Total da Unidade de Saúde		974	107	663	1.744	
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	ANA PAULA PEIXOTO	307	0	23	330	
		CELSO TAVARES DOS REIS	188	0	7	195	
		MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA	536	0	38	574	
		RICHARD RAMOS CRISPIM	336	0	11	347	
		Total da Especialidade	1.367	0	79	1.446	
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	250	9	5	264	
		EULI JOSE BRAGA	222	0	31	253	
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	237	0	31	268	
		Total da Especialidade	709	9	67	785	
	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	194	12	99	305	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	182	31	114	327	
		Total da Especialidade	376	43	213	632	
	Total da Unidade de Saúde		2.452	52	359	2.863	
	Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	311	0	38	349
			GEHRY SILVA FERREIRA	365	0	3	368
Total da Especialidade			676	0	41	717	
GINECOLOGIA		ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	210	0	1	211	
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	232	0	0	232	
		Total da Especialidade	442	0	1	443	
PEDIATRIA		MONICA GONCALVES FERNANDES P	54	101	41	196	
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	223	0	4	227	
		Total da Especialidade	277	101	45	423	
Total da Unidade de Saúde		1.395	101	87	1.583		
Centro de Saúde Vila Redenção		CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	266	20	1	287
	GUTEMBERG DA SILVA FRAGA		237	0	0	237	
	Total da Especialidade		503	20	1	524	
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	162	3	0	165	
		TULIO ALVES SARDINHA	39	0	0	39	
	Total da Especialidade		201	3	0	204	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Redenção	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	261	0	39	300
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	72	0	263	335
		Total da Especialidade	333	0	302	635
	Total da Unidade de Saúde		1.037	23	303	1.363
Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	306	0	29	335
		PATRICIA BELÉM PARREIRA	277	0	2	279
		Total da Especialidade	583	0	31	614
	GINECOLOGIA	ERWIN MOREIRA DA ROCHA	207	0	2	209
		PLINIO RIBEIRO BORGES	159	0	47	206
		Total da Especialidade	366	0	49	415
	PEDIATRIA	JANETE GUIMARAES ALVES	224	0	5	229
		Total da Especialidade	224	0	5	229
	Total da Unidade de Saúde		1.173	0	85	1.258
	Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	310	0	0
Total da Especialidade			310	0	0	310
GINECOLOGIA		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	196	0	4	200
		Total da Especialidade	196	0	4	200
PEDIATRIA		CARITAS DE OLIVEIRA	270	0	33	303
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	230	7	69	306
		Total da Especialidade	500	7	102	609
Total da Unidade de Saúde		1.006	7	106	1.119	
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	326	0	0	326
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	349	0	1	350
		Total da Especialidade	675	0	1	676
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	177	14	3	194
		MARCIA REGINA FREIRE	225	0	0	225
		Total da Especialidade	402	14	3	419
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	165	90	84	339
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	213	0	131	344
		Total da Especialidade	378	90	215	683
Total da Unidade de Saúde		1.455	104	219	1.778	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	302	0	0	302	
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	339	16	0	355	
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	303	0	0	303	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	272	0	0	272	
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	211	12	0	223	
		Total da Especialidade	1.427	28	0	1.455	
	GINECOLOGIA	ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	77	12	8	97	
		Doliana Martins Brasil	204	4	1	209	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	230	1	1	232	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	199	0	8	207	
		RACHEL MACHADO DE OLIVEIRA PO	237	0	0	237	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	239	7	13	259	
		Total da Especialidade	1.186	24	31	1.241	
	PEDIATRIA	MARIA INES DA SILVA PIRES	309	20	14	343	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	263	0	2	265	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	306	0	11	317	
		Total da Especialidade	878	20	27	925	
	Total da Unidade de Saúde			3.491	72	58	3.621
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	215	0	0	215
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	336	0	0	336
CELSO TAVARES DOS REIS			192	5	0	197	
LUIZ VIEIRA DA PAIXAO			310	15	0	325	
ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO			231	0	0	231	
Total da Especialidade			1.284	20	0	1.304	
GINECOLOGIA		ALFREDO PUPPINI FARIAS	104	0	0	104	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	154	12	1	167	
		HELIO ALVES CRUVINEL	84	0	0	84	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	245	0	0	245	
		Total da Especialidade	587	12	1	600	
PEDIATRIA		ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	163	9	0	172	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	294	0	44	338	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	PEDIATRIA	MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	276	31	22	329	
		MARIA INES BARBOSA	85	50	71	206	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	207	0	10	217	
		Total da Especialidade	1.025	90	147	1.262	
	Total da Unidade de Saúde		2.896	122	148	3.166	
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	AMAURY LAMOUNIER NEVES	30	0	0	30	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	356	1	0	357	
		VICENTE JOSE VITA	0	96	0	96	
		VILMAR PIRES DE PAIVA	352	0	2	354	
		Total da Especialidade	738	97	2	837	
	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	155	102	1	258	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	430	0	3	433	
		EBERTH FRANCO VENCIO	175	0	1	176	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	223	0	0	223	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	220	0	0	220	
		Total da Especialidade	1.203	102	5	1.310	
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	236	0	74	310	
		JADER LEONEL DE PAULA	293	15	29	337	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	12	0	1	13	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	221	0	22	243	
		Total da Especialidade	762	15	126	903	
	Total da Unidade de Saúde		2.703	214	133	3.050	
	CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	313	16	0	329
			AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	1	0	0	1
			JANE DOMINGAS DA SILVA	203	0	0	203
JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES			362	0	0	362	
MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA			352	0	2	354	
RAFAELA HENRIQUE DE SOUZA LIMA			325	0	2	327	
SAMUEL SAJJI KAMOUH			200	0	0	200	
Total da Especialidade			1.756	16	4	1.776	
GINECOLOGIA		DIVALDO MATOS SANTANA	165	0	38	203	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Urias Magalhães	GINECOLOGIA	IDEVAL RODRIGUES DE TOLEDO	193	0	55	248	
		MUSBAH NADER KOLAILAT	126	0	51	177	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	298	78	16	392	
		TULIO ALVES SARDINHA	192	0	15	207	
		Total da Especialidade	974	78	175	1.227	
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	206	0	132	338	
		MARA RUBIA DE PAIVA	177	0	180	357	
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	453	32	101	586	
		Total da Especialidade	836	32	413	1.281	
	Total da Unidade de Saúde			3.566	126	592	4.284
	Total Geral			66.036	3.975	13.520	83.531



Anexo 04 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto às Férias Comunicadas.





TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FÉRIAS)

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
03/09	Cais Bairro Goiá	-----	Nivaldo David	1622	<i>Férias.</i> Informa que o profissional encontra-se usufruindo férias no período de 01 a 30/09. Foram canceladas 58 vagas disponíveis para o período de 03 a 05/09, posteriormente não há grade gerada. <i>(Tatiane)</i>
09/09	Ciams Jd. América	Maria de Fátima	Maria Inês Pires	3752	<i>Férias (02 dias - 19 e 22/09).</i> Foram canceladas 14 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
10/09	Cais Finsocial	Ireni	Celso Santos	928	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 15 a 30/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
10/09	Cais Amendoeiras	-----	Jonas José de Souza	6049	<i>Férias.</i> Informa que o profissional encontra-se usufruindo férias no período de 01 a 30/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
15/09	Ciams Jd. América	Patrícia	Maria Inez Pires	3752	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional gozará férias no período de 29/12 a 27/01. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
15/09	Cais Chácara do Governador	Vilma	Silvia de Paula Ungarelli	11041	<i>Férias.</i> Comunica que a referida Médica irá usufruir férias no período de 01 a 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
16/09	Ciams Jd. América	Maria de Fátima	Marly Arruda Camargo	2611	<i>Dois dias de férias.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 02 e 03/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
17/09	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marlene Quimico	2818	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/10. Foram canceladas 104 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
18/09	CS Maria Dilce	Francisca	Carlos César Borges	3475	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 06 a 10/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
23/09	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Alfredo Puppini	5431	<i>Férias.</i> Informa que o profissional gozará férias no período de 06/10 a 04/11. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
24/09	CS Norte Ferroviário	Juraci	Lais Monteiro	3105	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 15 a 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
24/09	CS Vila Santa Helena	Mônica	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	<i>Férias.</i> Informa que o profissional gozará férias no período de 03/11 a 02/12. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
25/09	Cais Campinas	Emília	Elizabeth Rassi	2499	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/10 e 30/10 a 29/11. Foram canceladas 16 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>



Anexo 05 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.





Prefeitura de Goiânia

TEL-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (LICENÇAS)

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E FINANCEIRO

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vicente José Vita	5669	Licença Prêmio. Informa que o profissional irá usufruir licença prêmio no período de 01 a 30/11. Foram canceladas 80 vagas disponíveis e 224 vagas geradas. Foram remanejadas 50 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 01 para o dia 02/09; - 06 consultas do dia 01 para o dia 03/09; - 06 consultas do dia 01 para o dia 04/09; - 03 consultas do dia 02 para o dia 04/09; - 06 consultas do dia 02 para o dia 05/09; - 03 consultas do dia 02 para o dia 08/09; - 08 consultas do dia 03 para o dia 08/09; - 07 consultas do dia 04 para o dia 09/09; - 06 consultas do dia 05 para o dia 09/09; - 01 consulta do dia 08 para o dia 09/09. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional José Márcio Sócrates. (Tatiane)
			Eberth Franco	5791	Licença Prêmio. Informa que o referido Médico irá usufruir licença prêmio no período de 06/10 a 04/12. Agenda não gerada. (Tatiane)
01/09	CS Vila Moraes	Sara	Mônica Gonçalves	5005	Licença Médica. Foram Canceladas 86 vagas disponíveis até o dia 13/09. Foram remanejadas 39 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 28/08 para o dia 03/09; - 04 consultas do dia 28/08 para o dia 04/09; - 05 consultas do dia 28/08 para o dia 05/09; - 03 consultas do dia 28/08 para o dia 08/09; - 05 consultas do dia 01 para o dia 08/09; - 05 consultas do dia 01 para o dia 09/09; - 06 consultas do dia 02 para o dia 09/09; - 04 consultas do dia 02 para o dia 10/09; - 04 consultas do dia 03 para o dia 10/09. - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Rosaura Diniz. (Tatiane)
03/09	CS Vila Moraes	Sara	Mônica Gonçalves	5005	Licença Médica (Continuação). Foram canceladas 60 vagas geradas até o dia 18/09. (Tatiane)
08/09	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	8695	Licença. Informa que a profissional não atenderá no período de 09 a 18/09. Foram canceladas 99 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 09 para o mesmo dia; - 07 consultas do dia 10 para o dia 11/09;



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Setembro/ 2008 (LICENÇAS)

				<ul style="list-style-type: none"> - 01 consulta do dia 11 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 12 para o mesmo dia; - As consultas foram remanejadas para a profissional Isaura Araújo. (Tatiane)
16/09	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	<p>8695</p> <p>Licença Médica. Comunica que a profissional não atenderá no período de 19 a 28/09. Foram canceladas 62 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para a profissional Isaura Araújo: - 10 consultas do dia 19 para o mesmo dia; - 08 consultas do dia 22 para o mesmo dia; - 04 consultas do dia 23 para o mesmo dia. (Tatiane)
18/09	CS Maria Dilce	Francisca	Eveling Lorena	<p>11672</p> <p>Licença Médica. Informa que a profissional não atenderá no período de 18 a 26/09. Foram canceladas 59 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 consultas do dia 18 para o dia 22/09; - 03 consultas do dia 19 para o dia 23/09; - 04 consultas do dia 23 para o dia 24/09; - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Carlos César Borges. (Tatiane)
19/09	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro	<p>10440</p> <p>Licença Maternidade. Informa que a Médica irá tirar licença Maternidade a partir do dia 06/10. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>
22/09	CS Marinho Lemos	Amarilda	Eveling Lorena	<p>6313</p> <p>Licença para acompanhar o pai doente. Informa que a profissional não atenderá no período de 22 a 25/09. Foram remanejadas 54 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para o profissional Gilson Moura: - 02 consultas do dia 22 para o dia 24/09; - 04 consultas do dia 22 para o dia 25/09; - 04 consultas do dia 22 para o dia 26/09; - 05 consultas do dia 22 para o dia 01/10; - 02 consultas do dia 23 para o dia 01/10. - Para Dra. Eveling Lorena: - 11 consultas do dia 23 para o dia 29/09; - 02 consultas do dia 23 para o dia 30/09; - 10 consultas do dia 24 para o dia 30/09; - 02 consultas do dia 24 para o dia 01/10; - 10 consultas do dia 25 para o dia 01/10; - 02 consultas do dia 25 para o dia 02/10. (Tatiane)
29/09	Cais Campinas	Lidiane	Solange Inês Hernandez	<p>3349</p> <p>Licença Médica. Comunica que a profissional não atenderá no período de 29/09 a 03/10. Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 34 consultas agendadas, da seguinte forma:</p>



Anexo 06 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.





**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01/09	CS Vila Clemente	Ronice	Juliana Sayuri	11716	<i>Atestado Médico_dia 01/09.</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
01/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires de Paiva	3168	<i>Atestado Médico.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 17, 18 e 19/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
01/09	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marcelo Grando	11991	<i>Falta (Curso de Especialização).</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 11 e 12/09. Foram canceladas 28 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
01/09	Cais Jardim Novo Mundo	Flavia	Dra. Leila Maria da Silva Francisco Tristão	4011	<i>Atestado Médico.</i> Foram remanejadas 11 consultas do dia 01/09/2008, da seguinte forma: -02 consultas para o dia 02/09; -05 consultas para o dia 05/09; -04 consultas para o dia 08/09; Obs.: Todas para a Dr. Dra. Leila Maria da Silva Francisco Tristão – (4011). (<i>Maxilley</i>)
01/09	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Adriana Helena	8572	<i>Atestado Médico_dia 01/09.</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 03/09; - 05 consultas para o dia 05/09; - 01 consulta para o dia 08/09. (<i>Tatiane</i>)
01/09	CS Vila União	Paola	Marlene Miguel	2373	<i>Capacitação.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 02 e 03/09. Foram canceladas 24 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas do dia 02 para o dia 05/09; - 03 consultas do dia 03 para o dia 08/09. (<i>Tatiane</i>)
01/09	CS Setor Rodoviário	Onilda	Lívio Martins	13046	<i>Curso.</i> Informa que o Médico não atenderá nos dias 15 e 16/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
01/09	CS Vila Boa	Conceição	Nina Maria Cavalcante Violeta Marcel	9567 5577	<i>Ausência (Motivos particulares).</i> Comunica que o profissional não atenderá no período de 29/09 a 10/10. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
01/09	CS Vila Regina	Devalmir	Janete Guimarães	5326	<i>Seminário.</i> Informa que a profissional não atenderá no período de 06 a 10/10. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
01/09	CS Vila Santa Helena	Mônica	Maria Ângela de Miranda	5244	<i>Falta (Cirurgia).</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 24, 25 e 26/09. Foram canceladas 36 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
01/09	CS Vila Santa Helena	Mônica	Maria Ângela de Miranda	5244	<i>Falta (Luto em família).</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 02/09. Foram



**OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

02/09	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Benedito Monteiro	5408	canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 03/09; - 07 consultas para o dia 04/09; - 01 consulta para o dia 05/09. <i>(Tatiane)</i>
02/09	CS Parque Amazônia	Rosângela	Flávia Duarte	8890	<i>Realizando parto_dia 02/09.</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 05/09; - 05 consultas para o dia 08/09; - 05 consultas para o dia 09/09. <i>(Tatiane)</i>
02/09	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Adriana Helena	8572	<i>Atestado Médico.</i> Foram remanejadas 12 consultas do dia 02/09, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 05/09; - 06 consultas para o dia 09/09. <i>(Tatiane)</i>
02/09	Ciams Jd. América	Marly	Fernando César	4641	<i>Atestado Médico_dia 02/09.</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 08/09; - 05 consultas para o dia 09/09. <i>(Tatiane)</i>
02/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Eberth Franco	5791	<i>Congresso.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 23, 24 e 25/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
02/09	Cais Campinas	-----	Roberto Marinho	1974	<i>Falta (Audiência Judicial).</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 22/09. Foram canceladas 12 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
			Rafael Andraus	3461	<i>Capacitação em Asma.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Rosane Rassi	3133	<i>Capacitação em Asma.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
02/09	Cais Finsocial	Ireni	Elizabeth Rassi	2499	<i>Capacitação em Asma.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Orcídio Antônio	1753	<i>Capacitação em Asma.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
02/09	CS Setor Rodoviário	Onilda	Patrícia Barbosa	8007	<i>Falta (Aniversário).</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 05/09. Foram canceladas 11 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i> <i>Falta.</i> Comunica que a profissional não atenderá no dia 11/09. Foram canceladas 10 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

03/09	CS Setor Rodoviário	Martinha	Vera Maria Caetano	5924	<i>Falta (Por motivo de doença)</i> . Informa que a profissional não atenderá nesse dia. Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 04/09; - 02 consultas para o dia 05/09. <i>(Tatiane)</i>
03/09	CS Vila União	Paola	Marlene Miguel de Lima	2373	<i>Capacitação em Asma</i> . Informa que a profissional não atenderá nos dias 05, 09 e 12/09. Foram canceladas 02, 16 e 13 vagas disponíveis, respectivamente. O remanejamento foi feito da seguinte forma: - <u>Dia 05/09</u> => 18 consultas; - 09 consultas para o dia 08/09; - 09 consultas para o dia 10/09; - Dia 09/09 => 02 consultas, todas para o dia 10/09. - Dia 12/09 => 01 consulta para o dia 10/09. <i>(Tatiane)</i>
03/09	CS Vila Canaã	Ronie	Loide Cunha de Faria	10007	<i>Congresso Brasileiro de AIDS</i> . Informa que a profissional não atenderá nos dias 08, 09 e 10/09. Foram canceladas 25 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
03/09	Caís Amendoeiras	Kédina	Geraldo Pinto	6942	<i>Curso</i> . Comunica que o profissional não atenderá nos dias 02, 09, 16, 23 e 30/10. Agendas não geradas. <i>(Tatiane)</i>
03/09	CS Pq. Anhanguera	Ivana	Vanessa Cândido	13115	<i>Capacitação em hanseníase</i> . Informa que a profissional não atenderá nos dias 25/09, 02/10 e 09/10. Foram canceladas 48 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
			Bárbara de Mello	12996	<i>Capacitação em hanseníase</i> . Informa que a profissional não atenderá nos dias 25/09, 02/10 e 09/10. Foram canceladas 36 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
03/09	Ciams Jd. América	Marly	Vanessa Cândido	13115	<i>Palestra para o grupo de tabagismo</i> . Comunica que a Médica não atenderá no dia 05/11. Foram canceladas 10 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
			Adriana Fernandes	5710	<i>Atestado Médico</i> . Comunica que a profissional não atenderá nos dias 26 e 29/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
04/09	CS Vila Clemente	Ronice	Eros de Souza	1973	<i>Atestado Médico</i> . Informa que o profissional não atenderá hoje. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 05/09. <i>(Tatiane)</i>
04/09	Ciams Jd. América	Maria de Fátima	Doliana Martins	8956	<i>Falta (Motivos de saúde)_Dia 04/09</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 11/09; - 05 consultas para o dia 12/09; - PARA DRA. RACHEL MACHADO: - 02 consultas para o dia 08/09. <i>(Tatiane)</i>
04/09	Centro de Saúde Setor Perim	Marly	Rodrigo Caetano de Almeida	6445	<i>Falta (Motivo de Doença)</i> . Foram remanejadas 6 consultas dos dias 04 e 05/09, todas



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

04/09	CS Conjunto Riviera	Hereno	Maria Aparecida Lopes	5203	para o dia 08/09/2008. (Maxilley) <i>Simpósio.</i> Comunica que a referida Médica não atenderá nos dias 19 e 20/09. Agenda não gerada. (Tatiane)
04/09	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Luzia Augusta de Almeida	2832	<i>Falta (Motivos particulares / Congresso).</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 22, 24, 25 e 26/09. Agenda não gerada. (Tatiane)
04/09	CS Vila Redenção	Rúbia	Gutemberg da Silva	4348	<i>Curso de Atualização.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 16 e 17/09. Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)
04/09	CS Vila Mauá	Dreydy	Maria da Conceição Matos	5173	<i>Falta (Consulta Médica).</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 05, 25 e 26/09. Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, do dia 05 para o dia 09/09; - Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)
04/09	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Adriana Helena	8572	<i>Atestado Médico dia 03/09.</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 10/09; - 06 consultas para o dia 12/09. (Tatiane)
04/09	CS Pq. Anhanguera	-----	Bárbara de Mello	12996	<i>Congresso.</i> Comunica que a profissional não atenderá no dia 16/10. Foram canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)
05/09	CS Vila Clemente	Suely			<i>Atestado Médico dia 05/09.</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, todas para o dia 10/09. (Tatiane)
05/09	CS Pq. Anhanguera	Ivana	Eros de Sousa	1973	<i>Atestado Médico dia 05/09.</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 10/09; - 06 consultas para o dia 11/09; - 01 consulta para o dia 12/09. (Tatiane)
05/09	Ciams Jd. América	Marly	Alexandre Marchiori	11658	<i>Palestra.</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 01/10. Agenda não gerada. (Tatiane)
05/09	CS Setor Rodoviário	Francisca	Livio Martins	13046	<i>Falta dia 05/09 (Tratamento odontológico).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 08/09; - 10 consultas para o dia 09/09. (Tatiane)
05/09	CS Vila Canaã	Paulo César	Loide Cunha de Faria	10007	<i>Congresso Brasileiro de Aids (Continuação).</i> Foram remanejadas 27 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 08 para o dia 11/09;



OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

							- 08 consultas do dia 09 para o dia 15/09; - 08 consultas do dia 10 para o dia 15/09. <i>(Tatiane)</i>
05/09	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195			<i>Congresso de Pediatria</i> . Comunica que a profissional não atenderá no período de 23 a 26/09. Foram canceladas 128 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
08/09	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Aline de Aquino	10972			<i>Falta (Problemas de saúde)</i> . Comunica que a profissional não atenderá no dia 08/09. Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 18 consultas para o dia 10/09; - 02 consultas para o dia 15/09. <i>(Tatiane)</i>
08/09	Ciams Pedro Ludovico	Maria Alice	Arismar Pereira	3498			<i>Atestado Médico</i> . Comunica que o profissional não atenderá nesse dia. Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 10/09; - 08 consultas para o dia 11/09. <i>(Tatiane)</i>
08/09	Cais Bairro Goiás	Weuler	Alfredo Puppini	5431			<i>Congresso de DST/AIDS</i> . Informa que o profissional não atenderá no período de 08 a 10/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
08/09	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro	10440			<i>Falta (Consulta Médica)</i> . Comunica que a profissional não atenderá no dia 16/09. Foram canceladas 16 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
08/09	CS Parque Amazônia	Rosângela	Martha Lorena	3588			<i>Falta dia 08/09 (Problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 09/09; - 05 consultas para o dia 10/09. <i>(Tatiane)</i>
08/09	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Luzia Augusta	2832			<i>Congresso</i> . Comunica que a profissional não atenderá no período de 22 a 26/08. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
09/09	Ciams Jd. América	Marly	Afonso Rufino	2510			<i>Falta (Motivos pessoais)</i> . Comunica que a profissional não atenderá no dia 23/09. Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
09/09	CS Fama	Raquel / Cláudia	José Vilmar Tavares	995			<i>Congresso de Clínica Médica</i> . Comunica que o profissional não atenderá nos dias 15, 16 e 17/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
09/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira	3498			<i>Falta</i> . Informa que o Médico não atenderá dia 15/09. Foram canceladas 20 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i> <i>Atestado Médico (Dias 09 e 10/09)</i> . Foram remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 09 para o dia 15/09; - 08 consultas do dia 09 para o dia 16/09; - 12 consultas do dia 10 para o dia 17/09;



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

09/09	Ciams Jd. América	Maria de Fátima	Maria Edna Pereira	4653	- 02 consultas do dia 10 para o dia 18/09. (Tatiane) Congresso. Comunica que a profissional não atenderá no dia 19/09. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e 03 vagas disponíveis para o dia 18/09 para que a Unidade efetue o remanejamento dos retornos agendados. (Tatiane)
09/09	Cais Campinas	Stela	Cleide Aparecida	10991	Falta (problemas de saúde). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 11/09; - 04 consultas para o dia 12/09; - 05 consultas para o dia 15/09. (Tatiane)
09/09	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Gracyella Pedroso	11484	Congresso. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 15 e 16/10. Agenda não gerada. (Tatiane)
10/09	CS Vila Canaã	-----	Tanit Ribeiro	7013	Congresso. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 16 e 17/10. Agenda não gerada. (Tatiane)
10/09	CS Vila Redenção	-----	Dayra Elcira	4107	Palestra para o grupo de tabagismo. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 18 e 24/09. Foram canceladas 13 vagas disponíveis e 16 vagas geradas. (Tatiane)
10/09	CS Setor Rodoviário	Francisca	Eline Correa	12597	Simpósio Pé Diabético. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 19 e 20/09. Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Tatiane)
10/09	Cais Bairro Goiá	Patrícia	Simão Pedro	5004	Viagem p/ realizar curso. Informa que o profissional não atenderá no dia 12/09. Foram canceladas 08 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 12 consultas agendadas. (Tatiane)
10/09	Cais Bairro Goiá	Patrícia	Maria Rita Lopes	11201	Falta dia 10/09. Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 12/09; - 08 consultas para o dia 15/09. (Tatiane)
11/09	Cais Bairro Goiá	-----	Paulo César Guadelup	5743	Falta (Dias 09 e 10/09). Foram remanejadas 24 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 09 para o dia 15/09; - 06 consultas do dia 09 para o dia 16/09; - 05 consultas do dia 10 para o dia 17/09; - 06 consultas do dia 10 para o dia 18/09. (Tatiane)
11/09	CS Setor Perim	Marly	Tânia Rezende	6559	Falta. Informa que o profissional não atenderá no dia 12/09. Não há grade para cancelar. (Tatiane) Falta (Dia 11/09). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 15/09; - 05 consultas para o dia 16/09. (Tatiane)



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

11/09	CS Vila Clemente	Ronice	Maria Luisa Faria	3401	<i>Falta (Dias 11 e 12/09).</i> Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas do dia 11 p/ o dia 15/09; Foram remanejadas 06 consultas agendadas do dia 12 para o dia 15/09. <i>(Tatiane)</i>
11/09	Cais Bairro Goiá	Patrícia	Simão Pedro	5004	<i>Atestado Médico (Dias 11 e 12/09).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 11 para o dia 16/09; - 06 consultas do dia 11 para o dia 17/09; - 10 consultas do dia 12 para o dia 17/09; - 06 consultas do dia 12 para o dia 18/09. <i>(Tatiane)</i>
11/09	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Harley Ricardo	6652	<i>Falta (Realizar exames).</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 12/09. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 15/09; - 04 consultas para o dia 17/09. <i>(Tatiane)</i>
11/09	CS Itatiaia	-----	Valéria Geralda	11833	<i>Falta (Viagem).</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 26 e 29/09. Foram canceladas 42 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
11/09	CS Marinho Lemos	Amarilda	Gilson Moura de Brito		<i>Congresso de Clínica Médica.</i> Comunica que o profissional não atenderá nos dias 15, 16, 17 e 18/10. Foram canceladas 12 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i> .
12/09	CS Setor Perim	Hozana	Tânia Rezende	6559	<i>Falta (Dia 12/09).</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 16/09; - 09 consultas para o dia 17/09; - 02 consultas para o dia 18/09. <i>(Tatiane)</i>
12/09	Cais Amendoeiras	Kédina	Cleiton Rodrigues	12578	<i>Falta (Dia 12/09).</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas (somente os usuários que compareceram), todas para o dia 19/09. <i>(Tatiane)</i>
12/09	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Fábio Guilherme	3497	<i>Atestado Médico (Dia 15/09).</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 17/09; - 02 consultas para o dia 18/09; - 02 consultas para o dia 19/09. <i>(Tatiane)</i>
12/09	Cais Bairro Goiá	Andréia Soares	Ana Paula Pereira	6060	<i>Congresso de Pediatria.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 24, 25 e 26/09. Foram canceladas 32 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
12/09	CS Vila Redenção	-----	Juliana Modanez	8918	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que a profissional não atenderá no dia 06/10. Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
12/09	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Arluci Crescêncio	7275	<i>Atestado Médico (Dia 12/09).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma:



**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

12/09	CS Fama	Cláudia	Ana Cláudia Nazareno	11634	- 07 consultas para o dia 16/09; - 02 consultas para o dia 18/09; - 01 consulta para o dia 19/09. <i>(Tatiane)</i> <i>Falta (Dia 11/09, por motivo de doença).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, todas para o dia 22/09. <i>(Tatiane)</i>
12/09	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Geraldo Magela	9440	<i>Palestra p/ o grupo de hiperidria.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 30/09. Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
12/09	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Leonardo Alves	10391	<i>Palestra p/ o grupo de gestantes.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 01/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
15/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Afonso Rufino	2510	<i>Congresso de Pé Diabético.</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 19/09. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 22/09. <i>(Tatiane)</i>
15/09	CS Setor Rodoviário	Martinha	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Faltas (Consulta Médica).</i> Informa que a Médica não atenderá nos dias 09 e 10/10. Foram canceladas 23 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
15/09	CS Criméia Leste	Dulciana	Irma Juliana	4288	<i>Atestado Médico (Dias 15 e 16/09).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 15 para o dia 17/09; - 05 consultas do dia 15 para o dia 19/09; - 11 consultas do dia 15 para o dia 22/09; - 09 consultas do dia 16 para o dia 22/09; - 01 consulta do dia 16 para o dia 23/09. <i>(Tatiane)</i>
15/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Jader Leonel de Paula	2652	<i>Falta (Em 13/09 – problemas de saúde).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, todas para o dia 17/09. <i>(Tatiane)</i>
15/09	Ciams Jd. América	Patrícia	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Atestado Médico (Dia 16/09).</i> Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 17/09. <i>(Tatiane)</i>
15/09	CS Itatiaia	Idelma	Afonso Rufino	2510	<i>Falta (Consulta Médica).</i> Informa que a referida Médica não atenderá no dia 31/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
15/09	CS Vila Boa	Conceição	Maria Francisca Alves	2914	<i>Simpósio sobre Pé Diabético.</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 19/09. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 22/09. <i>(Tatiane)</i>
			Nina Maria	9567	<i>Atestado Médico. (Dia 16/09).</i> Foram canceladas 21 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 17/09. <i>(Tatiane)</i> <i>Capacitação em Hanseniose.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 21 e



				22/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Ausência não justificada.</i> Comunica que o profissional não está atendendo no período de 15 a 18/09. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 63 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para o profissional Francisco Batista: - 03 consultas do dia 15 para o dia 17/09; - 02 consultas do dia 16 para o dia 17/09; - 04 consultas do dia 15 para o dia 18/09; - 07 consultas do dia 15 para o dia 19/09; - 04 consultas do dia 15 para o dia 23/09; - 05 consultas do dia 16 para o dia 23/09; - 04 consultas do dia 16 para o dia 23/09; - 07 consultas do dia 16 para o dia 24/09; - 05 consultas do dia 17 para o dia 24/09; - 11 consultas do dia 17 para o dia 25/09; - Para o profissional Marcelo Grandio: - 01 consulta do dia 17 para o dia 23/09; - 10 consultas do dia 18 para o dia 23/09. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Capacitação em Hanseniase.</i> Informa que os referidos profissionais não atenderão no dia 08/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Ausência (Motivos pessoais).</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 16 a 30/10. Porém atenderá dobrado na semana de 01 a 15/10 para compensar. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Falta (Dia 16/09).</i> Foram remanejadas 08 consultas agendadas (somente os usuários que compareceram), da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 18/09; - 04 consultas para o dia 22/09. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Falta (Dia 16/09).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 18/09. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Atestado Médico (Dia 16/09).</i> Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 18/09. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Curso de Capacitação.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 10 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
				<i>Falta.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 19/09. Foram canceladas 07 vagas
16/09	Cais Cândida de Moraes	Alessandra Borges	Glaus Monteiro	2432
16/09	CS Fama	Raquel	Ana Cláudia Nazareno Marcus Vinicius Neves	11634 10629
16/09	CS Vila Clemente	Ismariano	Carmen Lúcia	11110
16/09	CS Marinho Lemos	Amarilda	Eveling Lorena	11672
16/09	CS Maria Dilce	Leila	Eveling Lorena	11672
16/09	CS Vila Clemente	Régio	Eros de Sousa	1973
16/09	CS Parque Anhanguera	-----	Vanessa Cândido	13115
16/09	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Marco Antônio Cordeiro	2449



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

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

16/09	CS Vila Redenção	-----	Eline Correa	12597	disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 22/09. (Tatiane) Capacitação de Dengue. Comunica que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)
16/09	CS São Francisco	Priscilla	Edna Maria Ferreira José Gonçalves de Oliveira	4853 2889	Folga. Comunica que a profissional não atenderá no dia 29/09. Agenda não gerada. (Tatiane) Atestado Médico. Comunica que o profissional não atenderá no dia 03/10. Agenda não gerada. (Tatiane)
17/09	CS Maria Dilce	Leila	Evellling Lorena	11672	Falta (17/09). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 23/09. (Tatiane)
17/09	CS Itatiaia	Idelma	Maria Francisca Alves	2914	Atestado Médico. Informa que a profissional não atendeu no dia 16/09 e não atenderá nos dias 17 e 18/09. Foram canceladas 24 vagas disponíveis e remanejadas 40 consultas agendadas, da seguinte forma: - 23 consultas do dia 17 para o dia 22/09; - 17 consultas do dia 18 para o dia 23/09. (Tatiane)
17/09	CS Marinho Lemos	Maria José	Evellling Lorena	11672	Falta (Dias 17 e 18/09). Foram remanejadas 25 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 17 para o dia 23/09; - 06 consultas do dia 17 para o dia 24/09; - 01 consulta do dia 17 para o dia 25/09; - 11 consultas do dia 18 para o dia 25/09; - Para o profissional Gilson Moura: - 01 consulta do dia 18 para o dia 22/09. (Tatiane)
17/09	CS Rodoviário	Martinha	Livio Martins Teixeira	13046	Falta (17/09). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 22/09; - 06 consultas para o dia 23/09. (Tatiane)
17/09	CS Parque Amazônia	Rosângela	Edmar Rodrigues	2826	Atestado Médico. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 17, 18 e 19/09. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 38 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 17 para o dia 22/09; - 05 consultas do dia 17 para o dia 23/09; - 06 consultas do dia 18 para o dia 24/09; - 09 consultas do dia 18 para o dia 25/09; - 03 consultas do dia 19 para o dia 25/09; - 09 consultas do dia 19 para o dia 26/09. (Tatiane)
17/09	CS Vila Mauá	Dreydy	Linon Rose	4212	Falta (Dia 18 e 19/09). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e a Unidade ficou



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

17/09	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Marlene Quimico	2818	responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
17/09	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein Fischer	6291	<i>Falta (Dia 22/09)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
17/09	Cais Bairro Goiá	-----	Wandemberg Monte Negro	3602	<i>Falta</i> . Informa que o profissional não atenderá no dia 18/09. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma: - 15 consultas para o dia 22/09; - 15 consultas para o dia 23/09. <i>(Tatiane)</i>
17/09	CS Pq. Anhanguera	-----	Vanessa Cândido	13115	<i>Curso de Capacitação em Asma (Dia 30/10)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
			Bárbara de Mello	12996	<i>Curso de Capacitação em Asma (Dia 30/10)</i> . Foram canceladas 12 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
			Ary Antunes	1368	<i>Curso de Capacitação em Asma (Dia 30/10)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
17/09	CS Vila Clemente	Ismariano	Eros de Sousa	1973	<i>Falta (Motivos de Saúde)</i> . Informa que o profissional não atenderá no dia 18/09. Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 23/09. <i>(Tatiane)</i>
17/09	CS Vila Mauá	Dreydy	Celso Tavares dos Reis	3047	<i>Capacitação em Dengue</i> . Comunica que o profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
18/09	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein Fischer	6291	<i>Falta (Dia 22/09 - CANCELAMENTO)</i> . Foram disponibilizadas 16 vagas que haviam sido canceladas e foram canceladas 16 vagas disponíveis para o dia 24/09. <i>(Tatiane)</i>
18/09	CS São Francisco	Priscilla	Rose Mary Dias Guadelup	5744	<i>Capacitação em Dengue</i> . Informa que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
18/09	CS Conj. Riviera	Hereno	Maria Aparecida Lopes	5203	<i>Capacitação (Dia 29/09)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			José Janos Raven	4048	<i>Capacitação (Dia 30/09)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Geovane José de Lima	5923	<i>Capacitação (Dia 30/09)</i> . Agenda não gerada para o turno vespertino. <i>(Tatiane)</i>
18/09	Ciams Jd. América	Marly	Adriana Fernandes	5710	<i>Falta (Audiência Judicial)</i> . Comunica que a referida Médica não atenderá no dia 01/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
18/09	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Alessandra Caroline	9049	<i>Congresso</i> . Informa que a Médica não atenderá nos dias 23, 24 e 25/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

18/09	Ciams Novo Horizonte	Vanessa	Maria da Conceição Matos	5173	<i>Ausência por Motivos Particulares (Dias 25, 26 e 29/09). Foram canceladas 25 vagas disponíveis e 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>
18/09	Cais Chácara do Governador	Cárta	Simão Pedro Abdalla	5004	<i>Capacitação em Hanseníase. Comunica que o profissional não atenderá no dia 08/10. Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>
18/09	CS Pq. Anhanguera	Ivana	Vanessa Candido	13115	<i>Falta. Informa que devido a problemas de saúde a profissional não conseguiu realizar o atendimento de todos os pacientes no dia 18/09. Foram remanejadas 11 consultas e cancelada 01 vaga disponível no dia 23/09 para que a Unidade efetue o remanejamento de 01 retorno agendado. (Tatiane)</i>
18/09	CS Aruanã III	Fabiana	Osmar Matias	3743	<i>Falta. Comunica que o Médico não atenderá no dia 22/09. Foram canceladas 20 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>
18/09	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Priscilla Ribeiro	4311	<i>Falta (Mestrado). Comunica que a profissional não atenderá no dia 03/10. Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>
			Maurício Chater	5734	<i>Congresso. Informa que o Médico não atenderá no dia 21/10. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>
			Marcelo Grando	11991	<i>Capacitação em Hanseníase. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 28 e 29/10 e 04/11. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>
			Roberto Marinho	1974	<i>Capacitação Dias 01, 08, 21, 22, 30/10/ 2008. Foram canceladas 16 vagas geradas para o dia 01/10. Nos demais dias não há grade gerada. (Tatiane)</i>
			Rosane Rassi	3133	<i>Capacitação Dias 01, 08, 21, 22, 30/10/ 2008. Foram canceladas 20 vagas geradas para o dia 01/10. Nos demais dias não há grade gerada. (Tatiane)</i>
			Elizabeth Rassi	2499	<i>Capacitação Dias 01, 08, 21, 22, 30/10/ 2008. Foram canceladas 20 vagas geradas para o dia 01/10. Nos demais dias não há grade gerada. (Tatiane)</i>
18/09	Cais Campinas	Emília	Rafael Andraus	3461	<i>Capacitação Dias 01, 08, 21, 22, 30/10/ 2008. Foram canceladas 20 vagas geradas para o dia 01/10. Nos demais dias não há grade gerada. (Tatiane)</i>
			Bruno Pascoal	12898	<i>Capacitação Dias 01, 08, 21, 22, 30/10/ 2008. Foram canceladas 06 vagas geradas para o dia 01/10. Nos demais dias não há grade gerada. (Tatiane)</i>
			Solange Inês	3349	<i>Capacitação Dias 01, 28, 29/10/ 2008 e 04/ 11/ 2008. Foram canceladas 12 vagas geradas para o dia 01/10. Nos demais dias não há grade gerada. (Tatiane)</i>
			Cleide Aparecida	10991	<i>Capacitação Dias 01/10/ 2008. Foram canceladas 09 vagas geradas. (Tatiane)</i>
18/09	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Elenilson de Godoy	3675	<i>Curso de Hanseníase. Comunica que o profissional não atenderá no dia 08/10. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)



18/09	Cais Amendoeiras	-----	Carlos César	3475	<i>Atestado Médico.</i> Informa que o Médico não atenderá no dia 06/10. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
18/09	CS Vila Mauá	Dreydy	Celso Tavares	3047	<i>Congresso de Clínica Médica.</i> Comunica que o profissional não atenderá no período de 15 a 18/10. Foram canceladas 47 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
19/09	CS Parque Anhanguera	Ivana	Bárbara de Mello	12996	<i>Atestado Médico (Dia 19/09).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 22/09; - 05 consultas para o dia 23/09; - Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 26/09 para que a Unidade efetue o remanejamento de 01 retorno agendado. (<i>Tatiane</i>)
19/09	CS Maria Dilce	-----	Darque Maria	3261	<i>Curso de Atualização em Dengue.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
19/09	Cais Chácara do Governador	Cárita	Carlos Rego Maranhão	4386	<i>Curso de Atualização em Dengue.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 32 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
19/09			Simão Pedro Abdalla	5004	<i>Falta.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 22/09. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 24/09; - 01 consulta para o dia 25/09. (<i>Tatiane</i>)
19/09	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Falta (Problemas de saúde).</i> Comunica que o profissional não atenderá nesse dia, no turno vespertino. Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta para o mesmo dia; - 08 consultas para o dia 22/09; - 03 consultas para o dia 23/09. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Túlio César Magalhães. (<i>Tatiane</i>)
19/09	CS Água Branca	Ana Paula Dulce	Nina Maria Cavalcanti	9567	<i>Viagem.</i> Informa que a profissional não atenderá no período de 25/09 a 13/10. Foram canceladas 81 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 12 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
19/09	Cais Bairro Goiá	Vera	Alfredo Pupini	5431	<i>Congresso.</i> Comunica que o profissional não atenderá nos dias 17, 27, 28 e 29/10. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
19/09			Ana Paula Pereira	6060	<i>Congresso.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 24, 25 e 26/10. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
19/09			Elidia Célia	5291	<i>Congresso.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 24, 25 e 26/10. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

19/09	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Glória / Cida	Wilson Rodrigues	6192	<i>Falta (Problemas de Saúde)</i> . Comunica que o profissional não atendeu no dia 19/09. Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 22/09; - 05 consultas para o dia 23/09; - 02 consultas para o dia 24/09. (<i>Tatiane</i>)
19/09	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marrilda de Freitas Macedo	4195	<i>Congresso (Ressalva)</i> . Foram canceladas 32 vagas disponíveis para o dia 29/09. (<i>Tatiane</i>)
			Afonso Rufino	2510	<i>Congresso de Clínica Médica</i> . Comunica que o profissional não atenderá no período de 15 a 18/10. Foram canceladas 48 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
			Sérgio Raul de Aquino	6715	<i>Congresso de Clínica Médica</i> . Comunica que o profissional não atenderá no período de 15 a 18/10. Foram canceladas 30 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
22/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Jane Domingas	10320	<i>Congresso de Clínica Médica</i> . Comunica que a profissional não atenderá no período de 17/10. Foram canceladas 24 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
			Arismar Pereira de Resende	3498	<i>Atestado Médico (22/09)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 24/09; - 06 consultas para o dia 25/09. (<i>Tatiane</i>)
22/09	CS St. Perim	Marly	Tânia Rezende	6559	<i>Falta (Dia 22/09)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 23/09; - 06 consultas para o dia 24/09; - 07 consultas para o dia 25/09. (<i>Tatiane</i>)
22/09	CS Setor Rodoviário	Onilda	Patrícia Gonçalves	8007	<i>Curso de Tabagismo</i> . Informa que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
			Tatiany Ludmilla	10702	<i>Curso de Tabagismo</i> . Informa que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
22/09	CS Fama	Raquel	Rosa Maria do Nascimento	3360	<i>Falta (Reunião no CRM)</i> . Comunica que a referida Médica não atenderá no dia 24/09. Foram canceladas 04 vagas disponíveis para esse dia e 08 vagas disponíveis para o dia 29/09 – para que a Unidade efetue o remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
			Marcus Vinícius Neves	10629	<i>Capacitação em Dengue</i> . Comunica que os profissionais não atenderão no dia 01/10. Foram canceladas 18 e 16 vagas disponíveis, respectivamente. (<i>Tatiane</i>)
			Ana Cláudia Nazareno	11634	
22/09	CS Vila Mauá	Dreydy	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<i>Falta</i> . Informa que a profissional não atenderá no dia 25/09. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANejamento E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

			Maria da Conceição Matos	5173	<i>Falta (Viagem)</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 29/09. Foram canceladas 16 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
22/09	Cais Chácara do Governador	Vilma	Fabírcia Vieira	10732	<i>Congresso de Clínica Médica.</i> Comunica que a referida Médica não atenderá no dia 16/10. Foram canceladas 40 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
22/09	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Elenilson de Godoy Geraldo Magela de Sousa	3675 9440	<i>Capacitação em Dengue.</i> Informa que os profissionais não atenderão no dia 01/10. Foram cancelada; 13 e 13, respectivamente. <i>(Tatiane)</i>
22/09	CS Itatiaia	-----	Maria Francisca Alves Valéria Geralda Quintino	2914 11833	<i>Capacitação em Dengue.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 24 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i> <i>Capacitação em Dengue.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 01/10. Agenda não gerada <i>(Tatiane)</i>
22/09	CS Setor Rodoviário	Onilda	Livio Martins Teixeira	13046	<i>Capacitação em Dengue.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 16 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
22/09	CS São Francisco	Priscilla	Edna Maria Ferreira	4853	<i>Folgas.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 06 e 07/10. Foram canceladas 40 vagas geradas <i>(Tatiane)</i>
23/09	Cais Chácara do Governador	Cárita	Márcio Caetano Fabrício Valtuille	6616 12497	<i>Falta (Motivos pessoais).</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 06/10. Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i> <i>Curso em Belo Horizonte.</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 26/09. Foram cancelada; 09 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 29/09. <i>(Tatiane)</i>
23/09	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria da Silva	4011	<i>Parto de Emergência (23/09).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 26/09; - 04 consultas para o dia 29/09. <i>(Tatiane)</i>
23/09	CS Vila Boa	Conceição	Suzete de Oliveira	4291	<i>Palestra p/ o grupo de gestantes.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 29/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
23/09	CS St. Rodoviário	Onilda	<i>Curso de Hanseniase:</i>		
			Livio Teixeira	13046	<i>Dia 21/10.</i> Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Patrícia Gonçalves	8007	<i>Dia 21/10.</i> Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Tatiany Ludmilla	10702	<i>Dia 29/10.</i> Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Danuzia Camelo	4510	<i>Dias 28 e 29/10.</i> Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

		<i>Curso de Tabagismo:</i>				
		Patricia Gonçalves	8007			<i>Dias 15 e 29/10 e palestra no grupo de hiperdia dia 31/10. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>
23/09	CS Pq. Industrial João Braz	Simone Ribeiro Miranda	10440	Carmelita		<i>Atestado Médico. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 01 e 02/10. Foram canceladas 32 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>
23/09	Ciams Novo Horizonte	Flávio Matias de Moraes	10120			<i>Capacitação em Dengue. Informa que o Médico não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>
23/09		Maria Suely Gomes	3622	Livia		<i>Falta (Motivos particulares). Informa que a profissional não atenderá no dia 10/10. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>
23/09	Cais Amendoeiras	Celso Tavares	3047	-----		<i>Congresso. Comunica que o profissional não atenderá no período de 15 a 17/10. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>
24/09		Vanessa Maria	8221			<i>Capacitação em Dengue. Informa que a Médica não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 32 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>
24/09	Cais Vila Nova	João Luiz Vinhal	9338	Íris		<i>Congresso. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 01 e 02/10. Foram canceladas 41 vagas disponíveis e existem 11 consultas agendadas. Foram remanejadas 02 consultas do dia 01/10 para o dia 25/09 e estamos aguardando a transmissão da grade do dia 06 a 11/10 para efetuarmos o remanejamento de 09 consultas. (Tatiane)</i>
24/09		Kellen Sebba de Alencar	11008			<i>Congresso. Informa que a Médica não atenderá no dia 30/09. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e existem 14 consultas agendadas. Foram remanejadas 13 consultas para o dia 29/09 e estamos aguardando a transmissão da grade do período de 06 a 11/10 para efetuarmos o remanejamento de 01 consulta agendada. (Tatiane)</i>
24/09	CS Vila Santa Helena	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	Mônica		<i>Falta (Consulta Médica). Informa que o profissional não atenderá no dia 06/10. Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>
24/09	Ciams Novo Horizonte	Maria Inês Barbosa	2624	Vadna		<i>Atestado Médico. Comunica que a Médica não atenderá no dia 25/09. Foram canceladas 39 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 02/10. (Tatiane)</i>
		Luiz Vieira da Paixão	1915			<i>Capacitação em Dengue (Dia 01/10). Foram canceladas 14 vagas disponíveis. Existem 16 consultas agendadas, foram remanejadas 15 consultas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 29/09; - 06 consultas para o dia 30/09. - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. (Tatiane)</i>
		Celso Tavares	3047			<i>Capacitação em Dengue (Dia 01/10). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 30/09. (Tatiane)</i>



			Maria da Conceição Matos	5173	<i>Capacitação em Dengue (Dia 01/10)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
24/09	Cáis Campinas	Emília	Solange Inês	3349	<i>Atestado Médico</i> . Informa que a profissional não atenderá nos dias 24, 25 e 26/09. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 24 para o dia 29/09; - 06 consultas do dia 24 para o dia 30/09; - 02 consultas do dia 25 para o dia 30/09; - 08 consultas do dia 25 para o dia 02/10; - 04 consultas do dia 26 para o dia 02/10; - 03 consultas do dia 26 para o dia 03/10. - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Rosane Rassi. <i>(Tatiane)</i>
			Osmar Matias	3743	<i>Capacitação</i> . Informa que o profissional não atenderá no dia 30/09. Foram canceladas 14 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
24/09	CS Aruanã III	Fabiana	Litemar Gualberto	7222	<i>Capacitação</i> . Informa que o profissional não atenderá no dia 30/09. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. <i>(Tatiane)</i>
			Vinícius Gomes	9078	<i>Capacitação</i> . Informa que o profissional não atenderá no dia 30/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Litemar Gualberto	7222	<i>Curso</i> . Comunica que o profissional não atenderá nos dias 01 e 03/10. Foram canceladas 27 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
			Loide Cunha de Faria	10007	<i>Capacitação em Dengue dia 01/10</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, todas para o dia 02/10. <i>(Tatiane)</i>
			Dayra Elcira	4107	<i>Capacitação em Dengue dia 01/10</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
25/09	CS Vila Canaã	Miriã / Ronie	Olimpio Pereira	3264	<i>Capacitação em Dengue dia 01/10</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 02/10. <i>(Tatiane)</i>
			Maria Suely Gomes	3622	<i>Capacitação em Dengue dia 01/10</i> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
			Osmar Gabriel	3336	<i>Capacitação em Dengue dia 01/10</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
25/09	Cais Cândida de Moraes	-----	Marcelo Grando	11991	<i>Curso ACLS</i> . Comunica que o profissional não atenderá no dia 03/10. Foram canceladas 14 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
25/09	CS São Francisco	Priscilla	Rose Mary Dias	5744	<i>Congresso</i> . Comunica que a profissional não atenderá nos dias 16 e 17/10. Foram canceladas 17 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

25/09	Cais Bairro Goiá	Rosana	Nivaldo David	1622	<i>Falta.</i> Informa que o profissional não atenderá no período de 06 a 10/10. Foram canceladas 79 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
25/09	Cais Campinas	-----	Rosane Rassi	3133	<i>Capacitação sobre Dengue (Dia 01/10).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
			Bruno Pascoal	12898	<i>Capacitação sobre Dengue (Dia 01/10).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
			Cleide Aparecida	10991	<i>Capacitação sobre Dengue (Dia 01/10).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
			Rafah Andraus	3461	<i>Capacitação sobre Dengue (Dia 01/10).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
25/09	CS Parque Amazônia	Rosângela	Roberto Marinho	1974	<i>Capacitação sobre Dengue (Dia 01/10).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
			Solange Inês	3349	<i>Capacitação sobre Dengue (Dia 01/10).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
25/09	CS Parque Amazônia	Rosângela	Arluci Crescêncio	7275	<i>Atestado Médico (Dia 25/09).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 29/09; - 04 consultas para o dia 30/09. (<i>Tatiane</i>)
25/09	Cais Amendoeiras	Amanda	Ana Laura Bezerra	8919	<i>Congresso.</i> Informa que a profissional não atenderá no período de 20 a 27/10. Foram canceladas 32 vagas geradas e a Unidade ficou responsável por repor os dias reegerando a grade dos dias 13, 30 e 31/10. (<i>Tatiane</i>)
25/09	CS Criméia Leste	Raimunda	Diolindo dos Santos	7392	<i>Falta (Dia 25/09).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 29/09; - 07 consultas para o dia 30/09; - 03 consultas para o dia 01/10. (<i>Tatiane</i>)
26/09	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Samuel Sajji	12182	<i>Falta (Viagem).</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 03/10. Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
26/09	CS Setor Rodoviário	Martinha	Livio Martins Teixeira	13046	<i>Falta (Dia 26/09 - Por motivo de doença).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 29/09; - 09 consultas para o dia 30/09; - 01 consulta para o dia 03/10. (<i>Tatiane</i>)
29/09	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira	3498	<i>Atestado Médico.</i> Informa que o profissional não atenderá no período de 29/09 a 02/10. Foram canceladas 23 vagas disponíveis e remanejadas 35 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 29 para o dia 30/09; - 05 consultas do dia 29/09 para o dia 01/10; - 06 consultas do dia 30/09 para o dia 01/10; - 03 consultas do dia 30/09 para o dia 02/10;



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

29/09	CS Vila Clemente	Ismariano	Juliana Sayuri	11716	- 07 consultas do dia 01 para o dia 02/10; - 07 consultas do dia 02 para o dia 03/10. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Divino Pereira. <i>(Tatiane)</i>
29/09	Cais Jd. Novo Mundo	Flávia	Leila Maria	4011	Curso sobre Hanseníase. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 23, 28 e 29/10 e no dia 04/11. Grade modificada pela Unidade. <i>(Tatiane)</i>
29/09	CS Vila Moraes	Sara	Mônica Gonçalves	5005	Parto de Urgência. Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 03/10; - 05 consultas para o dia 06/10; - 02 consultas para o dia 07/10. <i>(Tatiane)</i>
29/09	CS Aruanã III	Fabiana	Vinícius Gomes Batista	9078	Capacitação sobre Dengue. Comunica que a profissional não atenderá no dia 01/10. Foram canceladas 14 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
29/09	CS Marinho Lemos	Maria José	Larissa Roriz	12548	Falta (Motivos particulares). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 01/10; - 09 consultas para o dia 02/10; - 04 consultas para o dia 03/10. <i>(Tatiane)</i>
30/09	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Glória	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	Falta (Prova de residência no RS). Informa que a Médica não atenderá no dia 20/10. Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
30/09	Cais Vila Nova	Íris	João Luiz Vinhal	9338	Congresso de Clínica Médica. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 16, 17 e 18/10. Foram canceladas 24 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
30/09	CS Vila União	-----	Tânia Stein	6291	Congresso (Continuação). Foram remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 08/10. <i>(Tatiane)</i>
30/09	CS Vila Redenção	-----	Irislene Ferreira	4384	Falta. Informa que a profissional não atenderá no dia 10/10. Foram canceladas 16 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
30/09	CS Fama	Raquel	Túlio Alves Sardinha	5865	Falta (Recadastramento no IMAS). Comunica que a Médica não atenderá no dia 03/10. Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 06/10. <i>(Tatiane)</i>
30/09			Ana Cláudia Nazareno	11634	Grade Equivocada (Profissional de Licença Prêmio). Foram canceladas 28 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
30/09			Marcus Vinícius Neves	10629	Curso de Hanseníase. Informa que a profissional não atenderá nos dias 21 e 22/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>



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

Referência: Setembro/ 2008 (FALTAS)

30/09	CS Vila Boa	Araguaci	Saulo Gonçalves	6568	<i>Falta (Problemas de Saúde)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: -05 consultas para o dia 06/10; -05 consultas para o dia 07/10; -01 consulta para o dia 08/10. (<i>Tatiane</i>)
30/09	CS Vila Mauá	Dreydy	Richard Ramos Crispim	10645	<i>Falta_dia 07/10</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)



Anexo 07 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).





Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01/09	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivana	Dr. Ivan Isaac	2213	<i>Alterações em grade.</i> Foram remanejadas 04 consultas do dia 02/09/2008 para o dia 03/09/2008. A unidade ficou responsável pelo remanejamento de 12 consultas. Foram canceladas 7 vagas disponíveis do dia 02/09 e 16 vagas disponíveis do dia 09/09. (<i>Maxilley</i>)
01/09	CS Marinho Lemos	Amarilda	Larissa Santana	12162	<i>Cancelamento de palestra.</i> Informa atendimento normal para a profissional no dia 26/09. Grade regerada. (<i>Tatiane</i>)
04/09	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Benedito Monteiro	5408	<i>Luto em família (Falecimento do pai).</i> Foram remanejadas 27 consultas agendadas, da seguinte forma: - PARA DR. JOSÉ GONÇALVES: - 07 consultas do dia 05 para o dia 09/09; - 04 consultas do dia 05 para o dia 10/09; - 05 consultas do dia 08 para o dia 11/09; - PARA DRA. LEILA MARIA: - 06 consultas do dia 08 para o dia 09/09; - 01 consulta do dia 08 para o dia 12/09; - 04 consultas do dia 09 para o dia 12/09. - Restaram 18 consultas para serem remanejadas no dia 05/09 – após a transmissão de nova grade. (<i>Tatiane</i>)
04/09	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<i>Cancelamento para realizar procedimento.</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 09/09. (<i>Tatiane</i>)
04/09	Ciams Jd. América	Marly	Alexandre Marchiori	11658	<i>Cancelamento para realizar procedimento.</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 10/09. (<i>Tatiane</i>)
04/09	CS Vila Morais	Shirley	Daniel Ribeiro	9973	<i>Alterações em grade.</i> Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
08/09	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Glória	Augusto César	4915	<i>Alteração de horário.</i> Comunica que foi regerada a grade do profissional devido à mudança de horário de início de atendimento. (<i>Tatiane</i>)
09/09	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Benedito Monteiro	5408	<i>Alteração de horário.</i> Solicitação de mudança de horário no dia 19 de setembro, para as 11h00min. (<i>Tatiane</i>) <i>Luto em família (continuação).</i> Foram remanejadas 21 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 09 para o dia 15/09; - 04 consultas do dia 09 para o dia 16/09;



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (MOTIVOS DIVERSOS)

11/09	CS Itatiaia	-----	Francisco Jader	12897	- 03 consultas do dia 10 para o dia 16/09; - 06 consultas do dia 10 para o dia 17/09; - 05 consultas do dia 12 para o dia 17/09. (Tatiane) Afastamento. Informa que o profissional não atenderá a partir do dia 20/09. Foram canceladas 800 vagas geradas. (Tatiane)
12/09	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lucia Nery Alves	11110	Bloqueio para realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis. (Tatiane)
16/09	CS Vila Boa	Conceição	Violeta Marcel	5577	Afastamento. Comunica que a profissional não mais atenderá na Unidade a partir do dia 22/09. Foram canceladas 51 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. (Tatiane)
17/09	Cais Bairro Goiá	-----	Bruna Mara Martins	12584	Grade Equivocada – Profissional de Licença Maternidade. Informa que a profissional não atenderá por dois meses. Foram canceladas 69 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. (Tatiane)
17/09	CS Vila União	-----	Suzana Novais	12165	Transferida p/ C.S. Vila Boa. Agenda não gerada a partir do dia 22/09. (Tatiane)
17/09	CS Vila União	-----	Irislene Ferreira Da Silva	4288	Bloqueio p/ colocação de DIU. Foram canceladas 08 vagas disponíveis para o período de 22 a 26/09. (Tatiane)
18/09	CS Vila Boa	Conceição	Violeta Marcel	5577	Afastamento (Continuação). Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 22 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 23 para o dia 22/09; - 08 consultas do dia 23 para o mesmo dia; - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Suzana Novais. (Tatiane)
18/09	Cais Bairro Goiá	Juliano	Bruna Mara Martins	12584	Grade Equivocada – Profissional de Licença Maternidade (CONTINUAÇÃO). Foram remanejadas 37 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas do dia 17 para o dia 19/09; - 06 consultas do dia 17 para o dia 23/09; - 14 consultas do dia 18 para o dia 24/09; - 07 consultas do dia 22 para o dia 24/09; - 01 consulta do dia 23 para o dia 24/09; - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Wandemberg. (Tatiane)
19/09	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	Bloqueio para realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 25/09. (Tatiane)
22/09	CS Itatiaia	Idelma	Maria Francisca Alves	2914	Bloqueio de Agendamento. Foram canceladas 16 vagas disponíveis para o dia 25/09. (Tatiane)
24/09	Cais Bairro Goiá	-----	Paulo César Guadelup	5743	Afastamento. Solicita o cancelamento da grade do profissional a partir do dia 24/09.



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Setembro/ 2008 (MOTIVOS DIVERSOS)

				<p>Foram canceladas 56 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. Foram remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -04 consultas do dia 24 para o dia 25/09; -06 consultas do dia 24 para o dia 26/09; -08 consultas do dia 25 para o dia 29/09; -02 consultas do dia 26 para o dia 29/09; -08 consultas do dia 29 para o dia 30/09. <p>-Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Simão Pedro. (Tatiane)</p>
		Larissa Roriz	12548	<p>Reforma da Unidade (dia 26 e 29/09). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -20 consultas do dia 26/09 para o dia 06/10; -10 consultas do dia 29/09 para o dia 07/10. (Tatiane)
		Larissa Santana Neves	12162	<p>Reforma da Unidade (dia 26 e 29/09). Foram canceladas 09 vagas e remanejadas 31 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -20 consultas do dia 26/09 para o dia 06/10; -11 consultas do dia 29/09 para o dia 07/10. (Tatiane)
26/09	CS Marinho Lemos	Maria José	4578	<p>Reforma da Unidade (dia 26 e 29/09). Foram canceladas 33 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -03 consultas do dia 26/09 para o dia 06/10; -02 consultas do dia 29/09 para o dia 06/10. (Tatiane)
		Maria Lúcia da Silva	3708	<p>Reforma da Unidade (dia 29/09). Foram canceladas 11 vagas e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 06/10. (Tatiane)</p>
		Gilson Moura de Brito	6313	<p>Reforma da Unidade (dia 26 e 29/09). Foram remanejadas 04 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -02 consultas para o dia 02/10; -02 consultas para o dia 03/10. (Tatiane)
		Eveling Lorena	11672	<p>Reforma da Unidade (dia 29/09). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, todas para o dia 06/10. (Tatiane)</p>
29/09	CS Vila Clemente	Ronice	11110	<p>Bloqueio p/ realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 30/09. (Tatiane)</p>
29/09	CS Marinho Lemos	Maria José	12548	<p>Reforma da Unidade (dia 30/09). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -09 consultas para o dia 03/10; -07 consultas para o dia 07/10; -02 consultas para o dia 08/10. (Tatiane)



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Setembro/ 2008 (MOTIVOS DIVERSOS)

				<p>Reforma da Unidade (dia 30/09). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 consultas para o dia 03/10; - 04 consultas para o dia 07/10; - 03 consultas para o dia 09/10. (Tatiane)
				<p>Reforma da Unidade (dia 30/09). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 03/10. (Tatiane)</p>
				<p>Reforma da Unidade (dia 30/09). Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 06/10. (Tatiane)</p>
				<p>Reforma da Unidade (dia 30/09). Não há agenda. (Tatiane)</p>
				<p>Reforma da Unidade (dia 30/09). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 consultas para o dia 07/10; - 03 consultas para o dia 08/10. (Tatiane)
				<p>Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 consultas do dia 01 para o dia 08/10; - 04 consultas do dia 01 para o dia 10/10; - 14 consultas do dia 03 para o dia 10/10; - 03 consultas serão remanejadas posteriormente (após nova transmissão de grade). (Tatiane)
				<p>Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 36 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 02 para o dia 09/10; - 03 consultas do dia 02 para o dia 10/10; - 15 consultas do dia 03 para o dia 10/10; - 05 consultas serão remanejadas posteriormente (após nova transmissão de grade). (Tatiane)
				<p>Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10). Foram canceladas 27 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas do dia 02 para o dia 07/10; - 05 consultas do dia 03 para o dia 07/10. (Tatiane)
				<p>Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10). Foram canceladas 39 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas do dia 01 para o dia 08/10;



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Setembro/ 2008 (MOTIVOS DIVERSOS)



				<ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 02 para o dia 08/10. (Tatiane)
		Gilson Moura de Brito	6313	<p>Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 25 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas do dia 01 para o dia 07/10; - 08 consultas do dia 01 para o dia 08/10; - 01 consulta do dia 02 para o dia 09/10; - 06 consultas do dia 02 para o dia 09/10; - 02 consultas do dia 03 para o dia 09/10; - 05 consultas do dia 03 para o dia 10/10. (Tatiane)
		Evellling Lorena	11672	<p>Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10). Foram remanejadas 26 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas do dia 01 para o dia 08/10; - 05 consultas do dia 01 para o dia 09/10; - 07 consultas do dia 02 para o dia 09/10; - 06 consultas serão remanejadas posteriormente, após nova transmissão de grade. (Tatiane)
30/09	CS Vila Redenção	Túlio Alves Sardinha	5865	<p>Grade Equivocada (Profissional de Licença Prêmio). Foram canceladas 28 vagas geradas. (Tatiane)</p>