



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO/2008

- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia



Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
OUTUBRO/2008

Registrado



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 02 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Outubro/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.....	10
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.....	14
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 Outubro 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.....	28
4.1.13 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Setembro e Outubro de 2008.....	28
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À OUTUBRO/08.....	30
5.1. Pontos Positivos.....	43
5.2. Pontos Negativos.....	90
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	90
5.4. Sugestões para implementações	96
ANEXOS.....	98





RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO/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

A necessidade de se falar de humanização no atendimento em saúde surge quando se constata que a evolução científica e técnica dos serviços de saúde não têm sido acompanhadas por um avanço correspondente na qualidade do contato humano. Muitas dificuldades enfrentadas pelos usuários da saúde podem ser evitadas quando se ouve, compreende, acolhe, considera e respeita suas opiniões, queixas e necessidades. Humanizar o atendimento em saúde é fortalecer o desejável comportamento ético e o arsenal técnico-científico, com os cuidados dirigidos às necessidades existenciais dos pacientes. Humanizar é, também, investir em melhorias nas condições de trabalho dos profissionais da área, é alcançar benefícios para a saúde e qualidade de vida dos usuários, dos profissionais e da comunidade.

Nesse contexto, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH e a Secretaria Municipal de Saúde não têm medido esforços para organizar a atenção básica do Município de Goiânia, com vistas a garantir aos usuários do Sistema Único de Saúde o direito do exercício da cidadania, a atenção à saúde através de um atendimento ágil, efetivo, direcionado, com maior número e aproveitamento de vagas e dentro da qualidade almejada junto a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

O Teleconsulta tem cumprido com o propósito de humanizar o atendimento, marcando consulta por telefone, gratuitamente e na unidade mais próxima da casa do usuário, e principalmente pelo fato do usuário não ter mais a necessidade de madrugar na porta dos postos e centros de saúde para agendar uma consulta básica eletiva.

No mês de Outubro/2007, o Teleconsulta agendou 60.127 (sessenta mil cento e vinte e sete) consultas de clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia. Os beneficiados foram usuários residentes na área de abrangência das 39 unidades de saúde atendidas pelo serviço. Com esse quantitativo, ultrapassa em 1.385.000 (hum milhão trezentos e oitenta e cinco mil) o número de consultas agendadas desde a inauguração da central, em 4 de agosto de 2006.





Foi verificado nesse período um decréscimo no número de marcação de consultas, interrompendo os recordes que vinham sendo superados mês a mês, desde Junho/08. Um dos motivos que contribuíram para a redução do agendamento, além dos feriados destinados aos funcionários públicos e do aniversário de Goiânia, foi o grande número de cursos / seminários e capacitações oferecidos pela Secretaria Municipal de Saúde aos profissionais médicos, que ocasionaram uma queda de 9,8% no número de consultas marcadas em relação ao mês de Setembro/08, ou seja, de 5.909 (cinco mil novecentos e nove) consultas.

O Teleconsulta continua sendo um importante instrumento de gestão do SUS, visto que o serviço tem realizado o uso racional das vagas / aproveitamento das consultas, melhorado a relação médico paciente, permitido o conhecimento do universo do usuários do sistema, maior controle sobre os serviços prestados e sobre o seu uso pelo usuário, controle rigoroso da qualidade de trabalho dos profissionais médicos e da produção das unidades de saúde, por meio de relatórios gerados em tempo real.

A racionalização do uso das vagas de consultas continua sendo um desafio. A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem convertido em tempo real as vagas que estão em quantitativo maior em uma determinada prioridade para uma de menor número, evitando as perdas. A informatização da agenda tem possibilitado o usuário a cancelar sua consulta quando este por algum motivo não poderá comparecer à sua consulta previamente agendada, permitindo assim que a vaga retorne ao sistema para ser novamente ocupada.

Este reaproveitamento pode ser feito com antecedência de até 5 (cinco) horas. A título de exemplificação, nesse mês 1.272 (hum mil duzentos e setenta e dois) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 2,11% (dois ponto onze por cento) do total das consultas agendadas.

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.

Para tanto, a Assessoria de Tecnologia da Informação nesse mês de Outubro/08 implementou melhorias que contribuíram para esse aprimoramento, haja visto que os procedimentos possibilitaram maior agilização das atividades / organização / segurança e eficiência do serviço ali prestado como se segue: a)Automatização do processo de envio dos arquivos oriundos do Observatório, b)Automatização do envio de relatórios de intercorrências pelos Supervisores, c) Normatização dos procedimentos relacionados a inclusão / exclusão das equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.

A incorporação da reserva técnica à agenda foi realizada com sucesso nesse período. As vagas são lançadas na agenda da Central sempre às 13 horas do dia anterior à data de validade, de acordo com a nova proposta, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Observatório. Foram agendadas 3.187 (três mil cento e oitenta e sete) consultas utilizando essa nova estratégia. Nesse mês, se comparado com o mês de Setembro/08, houve um acréscimo de 9,94% (nove ponto noventa e quatro) por cento das consultas, utilizando essa estratégia.

A metodologia utilizada para o agendamento de consultas de retorno tem melhorado o atendimento ao usuário, visto que as mesmas são garantidas apenas dentro de 30 dias e podem ser agendadas com prazo máximo de espera de 9 (nove) dias. Esse procedimento dá ao usuário que necessita do retorno prioridade frente aos que solicitam consulta de primeira vez, que tem o prazo máximo de espera de 7 (sete) dias. No mês de Outubro/08 foram agendadas 8.778 (oito mil setecentos e setenta e oito) consultas para retorno, o que equivale a 14,60% (quatorze ponto sessenta por cento) do total de





consultas marcadas nesse período. Houve um acréscimo de 1,25% (hum ponto vinte e cinco por cento) em relação ao mês de Setembro/2008.

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

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 10,28% (dez ponto vinte e oito por cento) para as vagas perfazendo um total de 5.605 (cinco mil seiscentos e cinco) 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 Outubro/08, pode-se observar que das consultas agendadas para clínico geral, 6,01% (seis ponto um por cento) foram para pacientes que referiram ser portadores de diabetes, 6,57% (seis ponto cinqüenta e sete por cento) para portadores de hipertensão e 87,42% (oitenta e sete ponto quarenta e dois por cento) para outros problemas -sintomas / doenças.

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.

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 Outubro/08, 271 (duzentos e setenta e uma) consultas foram efetivamente marcadas. O IDTECH tem providenciado o envio das fotos tiradas pelas visitadoras no momento das visitas, às famílias, via correio. O IDTECH e a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia realizam de 11 a 19 de Outubro, no Shopping Bougainville e de 21 a 28 de outubro no Paço Municipal a mostra fotográfica Cidadania desde o berço.

As fotos foram selecionadas no acervo reunido a partir do início do agendamento por telefone, quando as crianças passaram também a ter a primeira imagem registrada pelas visitadoras do Projeto. Desde a integração, ocorrida no dia 10 de Maio/08, mais de mil bebês e mães atendidos e fotografados pelas técnicas de enfermagem, uma vez que muitas não têm máquina fotográfica, para registrar o momento único do nascimento dos bebês.





No mês de Outubro/08 foram agendadas 51.349 (cinquenta e um mil trezentos e quarenta e nove) consultas de primeira vez e 8.778 (oito mil setecentos e setenta e oito) de retorno, perfazendo 85,40% (oitenta e cinco ponto quarenta por cento) e 14,60% (quatorze ponto sessenta por cento) das 60,127 (sessenta mil cento e vinte e sete) consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com (2.664) agendamentos, seguido do Urias Magalhães (2.119), Jardim América (2.109), Novo Horizonte (1.982), Chácara do Governador (1.917), Jardim Novo Mundo (1.741), Vila Nova (1.655), Bairro Goiá (1.610) e, entre os Centros de Saúde, o Vila Mauá se despontou com 1.524.

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CAIS Chácara do Governador (1.131), CAIS Cândida de Moraes (1.104), CAIS Vila Nova (1.046), CAIS Bairro Goiá (1.026), CIAMS Urias Magalhães (993), CIAMS Jardim América (970), Centro de Saúde Vila Mauá (877) e CAIS Jardim Novo Mundo (839).

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, no mês de Outubro/08 todas as Unidades solicitaram cancelamento de consultas.

Dentre os 380 (trezentos e oitenta e três) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 10 (onze) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Outubro/2008, foram: Jardim Novo Mundo (3.449), Jardim América (2.463), Parque Amazônia (1.871), Setor Pedro Ludovico (1.764), Jardim Balneário Meia Ponte (1.746), Jardim Nova Esperança (1.744), Setor Urias Magalhães (1.504), Setor Leste Vila Nova (1.200), Parque Industrial João Braz (1.095), Jardim Europa (1.018)

Além da cobertura do atendimento realizada a 65% da população goianiense, o Teleconsulta estendeu suas atividades às 13 (treze) equipes de PSF destituídas do profissional médico, que estão inseridas no sistema, e que representam aproximadamente 52.000 (cinquenta e dois 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 Outubro /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. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (81%), C. Saúde Aruanã III (77%), Centro de Saúde Criméia Leste (75%), Centro de Saúde Maria Dilce (74%), Centro de Saúde Vila Boa (74%), Centro de Saúde Fama (73%), CAIS Chácara do Governador (72%), Centro de Saúde Parque Industrial João Brás (71%), Centro de Saúde Vila União (71%), CAIS Cândida de Moraes (71%), CAIS Jardim Novo Mundo (70%) e Centro de Saúde Vila Santa Helena (70%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Perim efetivou apenas (38%).

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 Setembro/08 pode-se observar que as médias percentuais foram mantidas. Cabe ressaltar que 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.





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.

Dentro desse pressuposto, o presente relatório tem como objetivo precípua realizar uma análise sucinta das atividades realizadas nesse período, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também irá apontar os pontos positivos / negativos e providências tomadas e/ou sugestões para melhoria do trabalho proposto.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

O IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizou o espaço físico para instalação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, obedecendo ao prescrito na Subcláusula Primeira da Cláusula Quinta do Contrato de Gestão 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 Teleatendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

URA - Unidade de Resposta Audível

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

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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

Posição de Supervisão

Além das funções básicas de PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o 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.

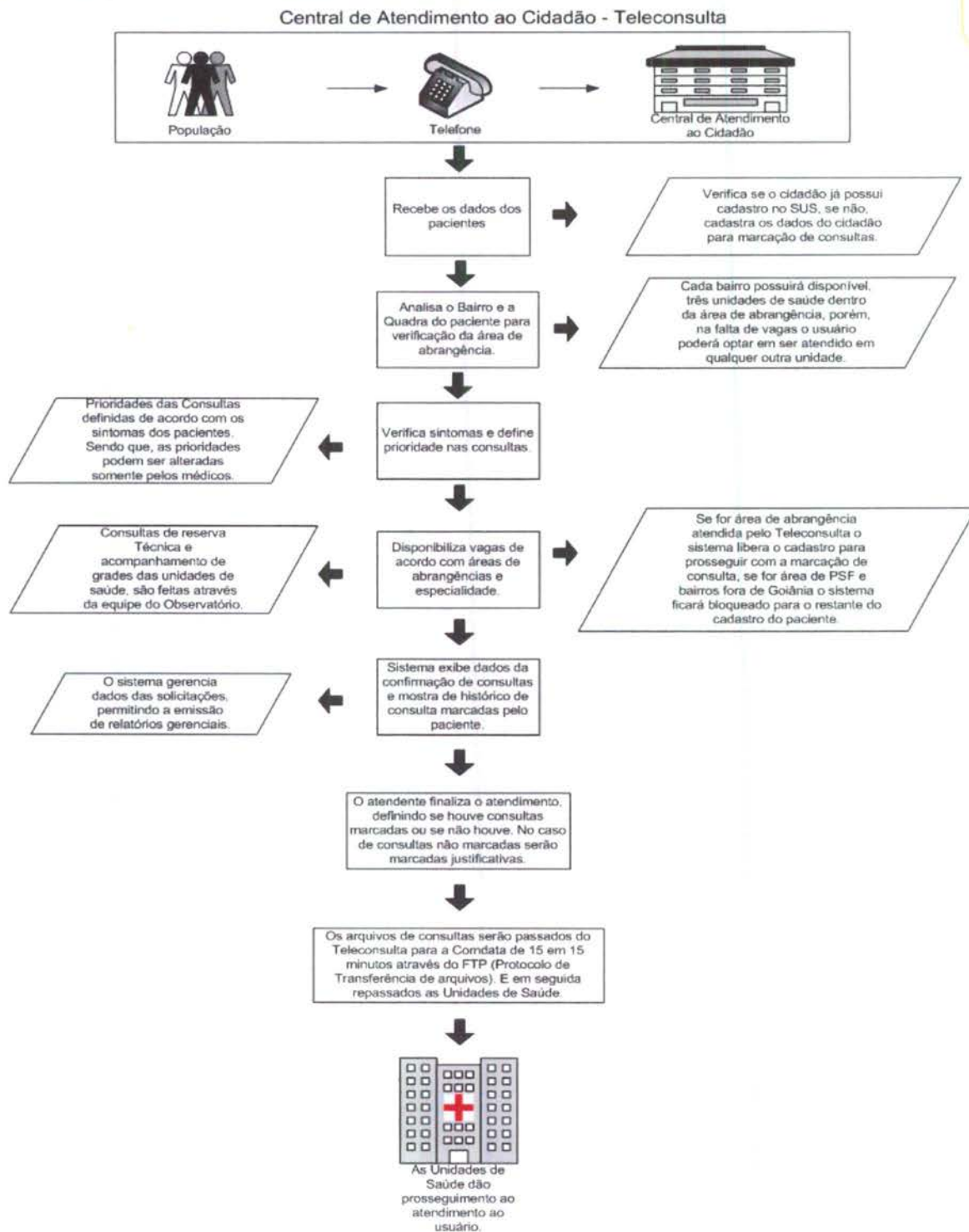
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.





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

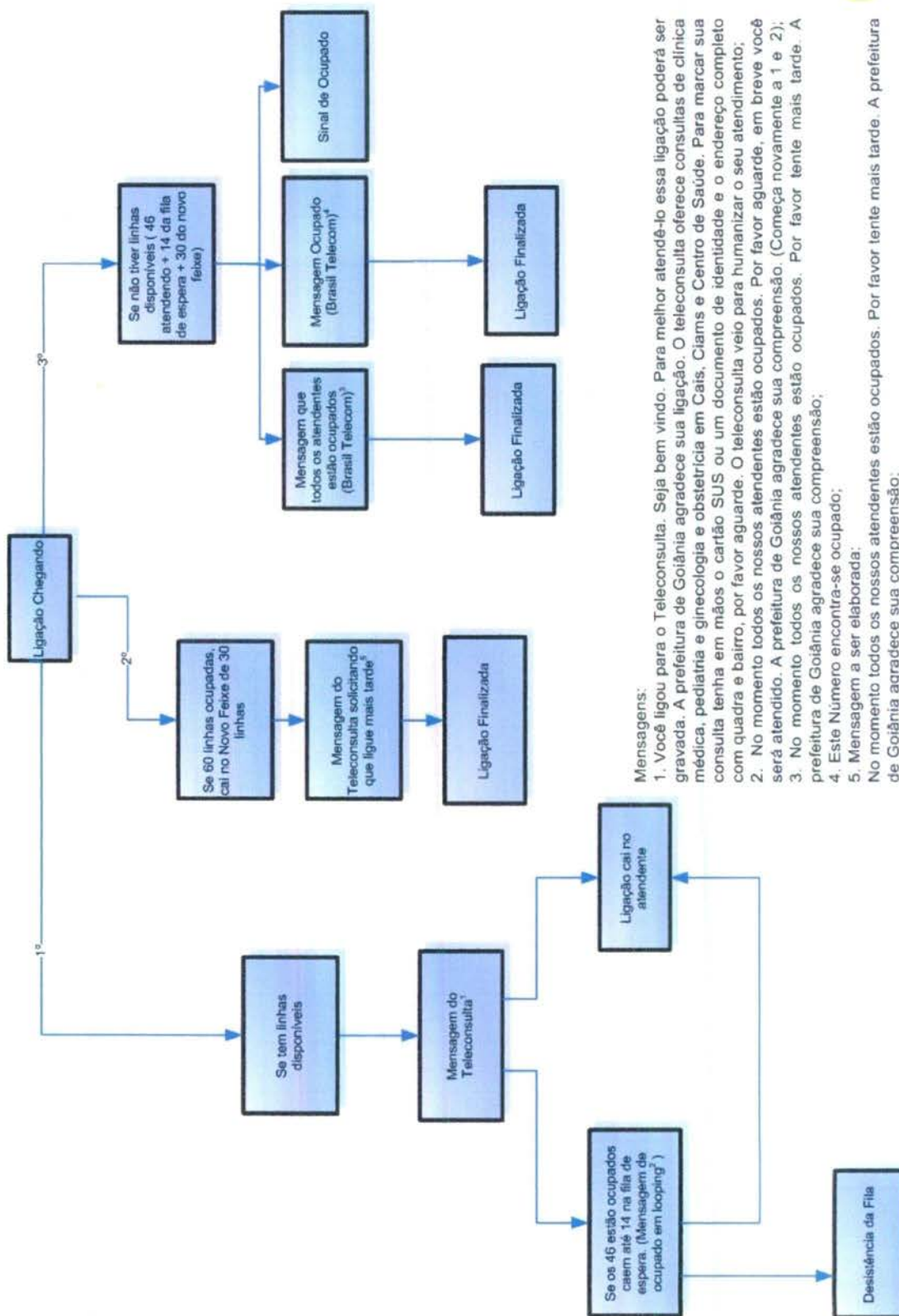
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários





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 obstetrícia em Cats, 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 Outubro/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 OUTUBRO/ 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 Outubro/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 Outubro/ 2008.

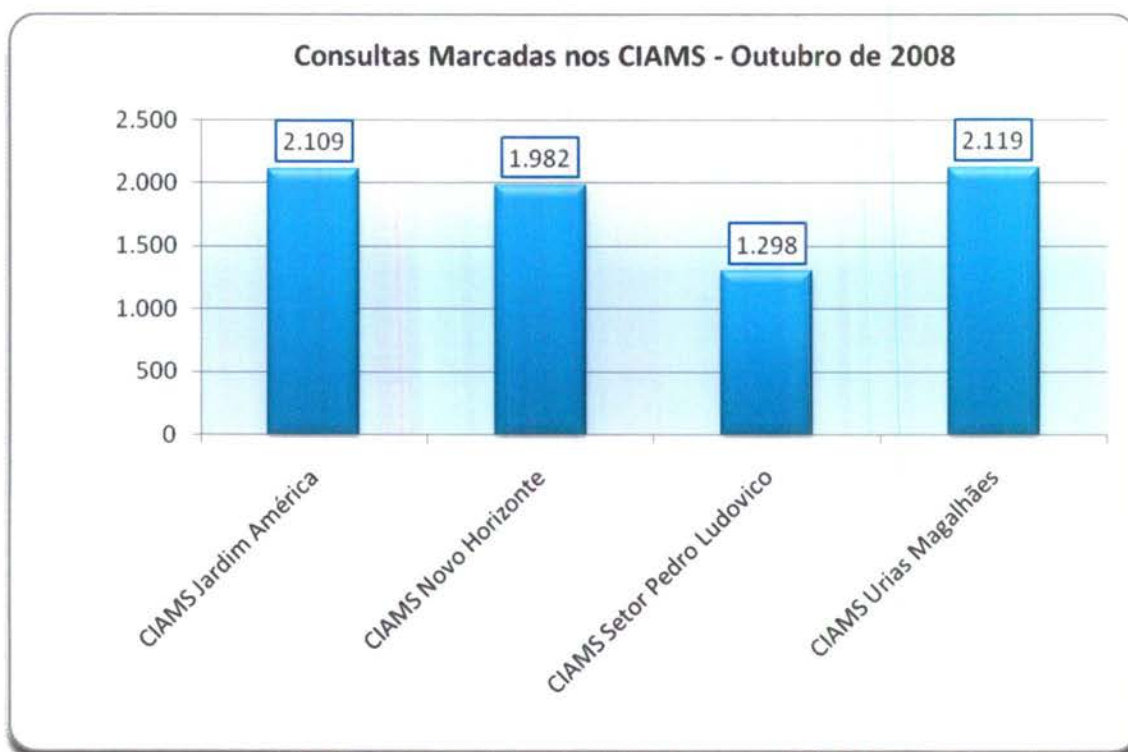
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Outubro / 2008			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	14.447	14.231	28.678
Ginecologia	6.937	9.180	16.117
Pediatria	7.480	7.852	15.332
Total	28.864	31.263	60.127



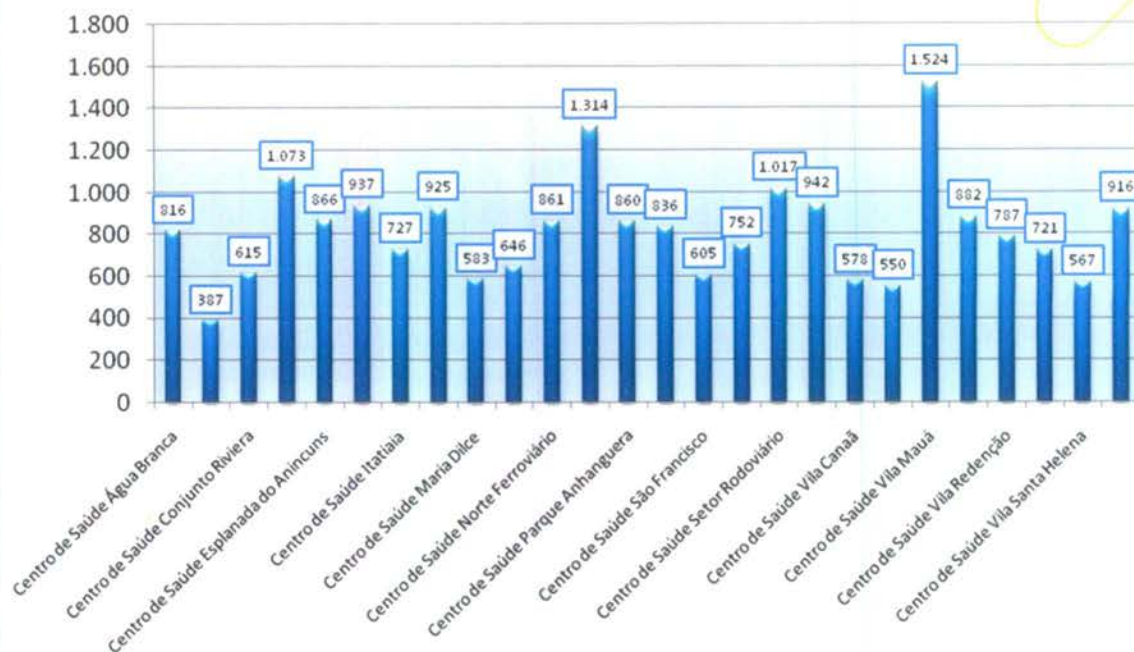


4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).



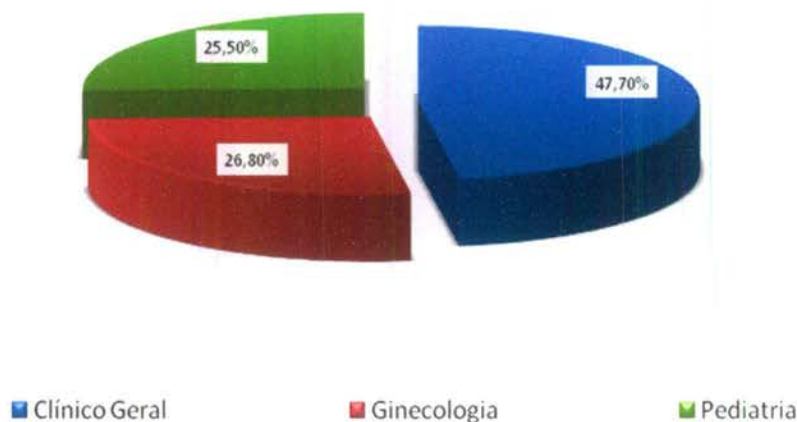


Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Outubro de 2008



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

Outubro - 2008				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goia	1.026	226	358	1.610
CAIS Campinas	382	88	298	768
CAIS Cândida de Moraes	1.104	838	722	2.664
CAIS Chácara do Governador	1.131	284	502	1.917
CAIS Finsocial	294	227	164	685
CAIS Jardim Curitiba	0	0	29	29
CAIS Jardim Novo Mundo	839	287	615	1.741
CAIS Parque das Amendoeiras	666	241	114	1.021
CAIS Vila Nova	1.046	218	391	1.655
Centro de Saúde Água Branca	387	229	200	816
Centro de Saúde Aruanã III	187	102	98	387
Centro de Saúde Conjunto Riviera	354	207	54	615
Centro de Saúde Criméia Leste	578	218	277	1.073
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	375	259	232	866
Centro de Saúde Fama	491	234	212	937
Centro de Saúde Itatiaia	366	181	180	727
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	362	275	288	925
Centro de Saúde Maria Dilce	280	200	103	583
Centro de Saúde Marinho Lemos	295	225	126	646
Centro de Saúde Norte Ferroviário	385	296	180	861
Centro de Saúde Parque Amazonia	496	369	449	1.314
Centro de Saúde Parque Anhanguera	283	420	157	860
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	413	99	324	836
Centro de Saúde São Francisco	204	199	202	605
Centro de Saúde Setor Perim	353	239	160	752
Centro de Saúde Setor Rodoviário	413	390	214	1.017
Centro de Saúde Vila Boa	371	264	307	942
Centro de Saúde Vila Canaã	246	146	186	578
Centro de Saúde Vila Clemente	283	144	123	550
Centro de Saúde Vila Mauá	877	452	195	1.524
Centro de Saúde Vila Moraes	418	249	215	882





Centro de Saúde Vila Redenção	350	248	189	787
Centro de Saúde Vila Regina	331	243	147	721
Centro de Saúde Vila Santa Helena	163	140	264	567
Centro de Saúde Vila União	425	262	229	916
CIAMS Jardim América	970	712	427	2.109
CIAMS Novo Horizonte	966	379	637	1.982
CIAMS Setor Pedro Ludovico	399	495	404	1.298
CIAMS Urias Magalhães	993	655	471	2.119
Total	19.502	10.940	10.443	40.885

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/10/2008	1.249	741	648	2.638
2/10/2008	1.007	538	581	2.126
3/10/2008	689	369	377	1.435
4/10/2008	337	184	149	670
5/10/2008	471	273	213	957
6/10/2008	1.622	928	848	3.398
7/10/2008	1.406	831	712	2.949
8/10/2008	1.294	757	727	2.778
9/10/2008	1.101	556	634	2.291
10/10/2008	664	325	356	1.345
11/10/2008	328	225	127	680
12/10/2008	602	321	306	1.229
13/10/2008	1.670	958	727	3.355
14/10/2008	1.477	835	803	3.115
15/10/2008	1.260	697	696	2.653
16/10/2008	968	544	613	2.125
17/10/2008	421	256	415	1.092
18/10/2008	258	178	156	592
19/10/2008	508	289	299	1.096
20/10/2008	1.044	456	626	2.126
21/10/2008	1.313	716	530	2.559
22/10/2008	1.210	629	618	2.457
23/10/2008	810	481	452	1.743
24/10/2008	262	145	105	512





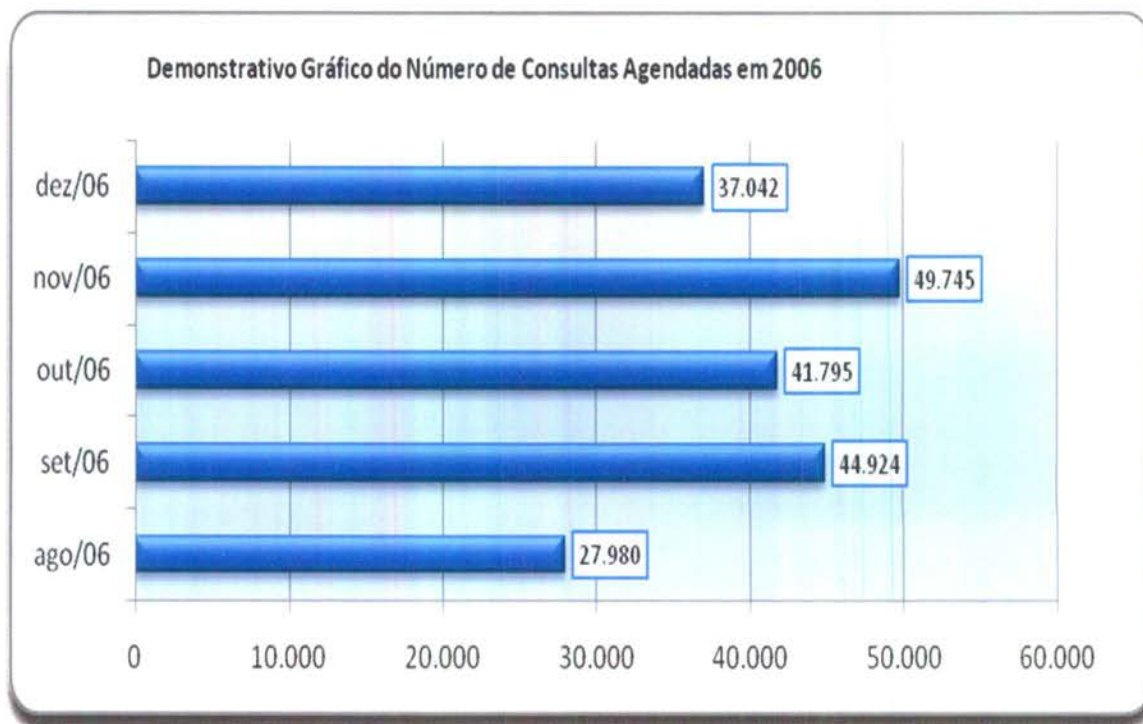
25/10/2008	147	77	122	346
26/10/2008	352	210	229	791
27/10/2008	1.398	858	624	2.880
28/10/2008	1.445	804	698	2.947
29/10/2008	1.440	859	816	3.115
30/10/2008	1.201	713	673	2.587
31/10/2008	724	364	452	1.540
Total	28.678	16.117	15.332	60.127

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

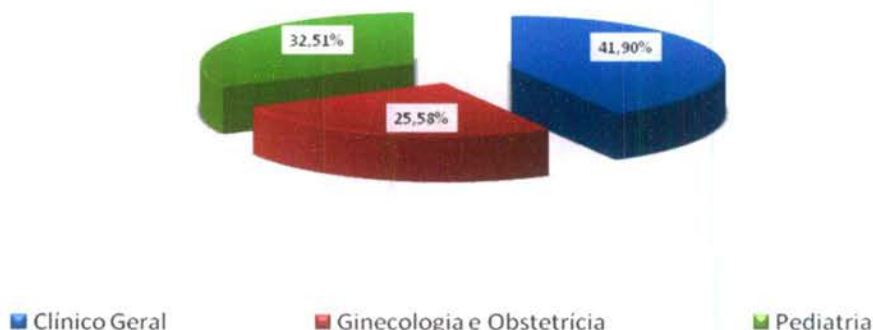
* de 04 a 31/08

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





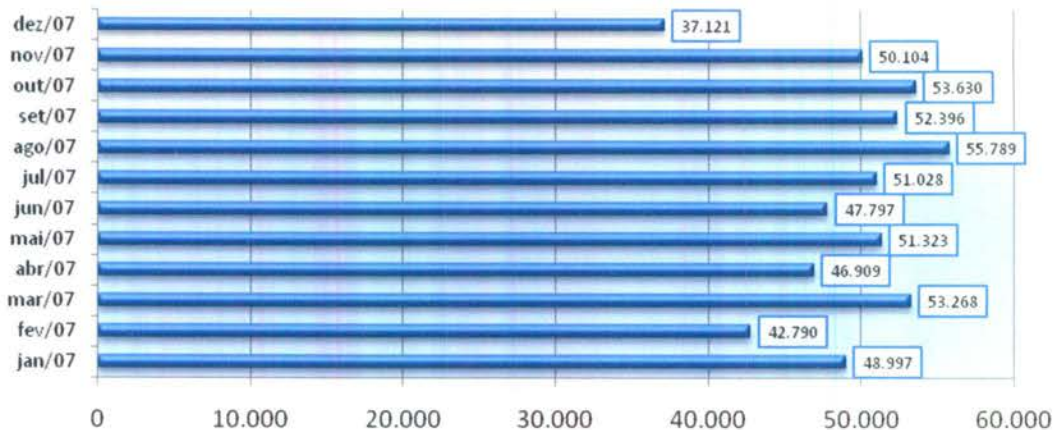
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



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

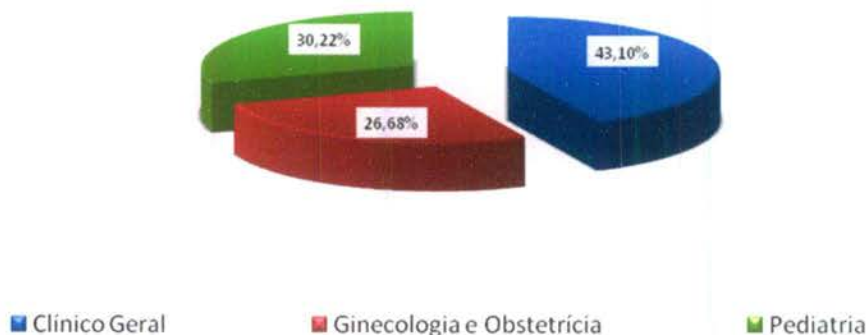
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	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





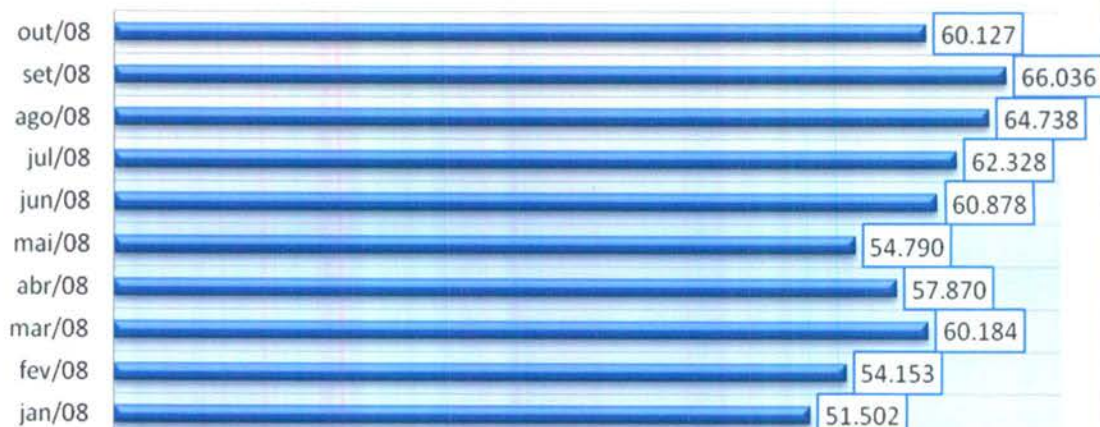
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



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 Obstetria	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
	out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
Total		276.365	157.035	159.206	592.606

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008





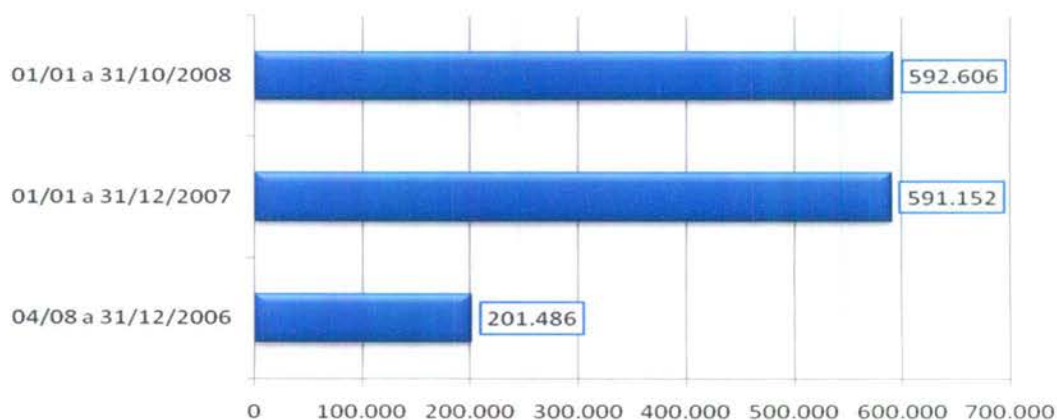
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008



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

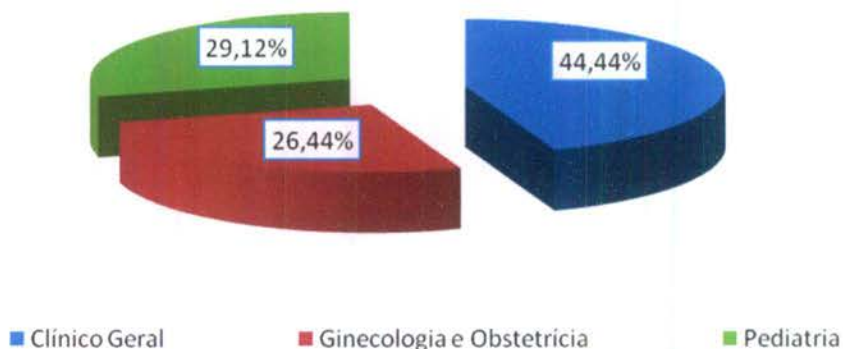
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/10/2008	276.365	157.035	159.206	592.606
Total		615.575	366.314	403.355	1.385.244

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.



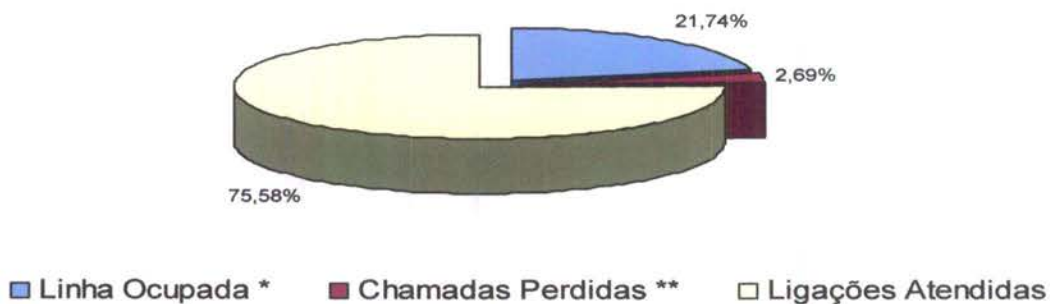
4.1.9. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

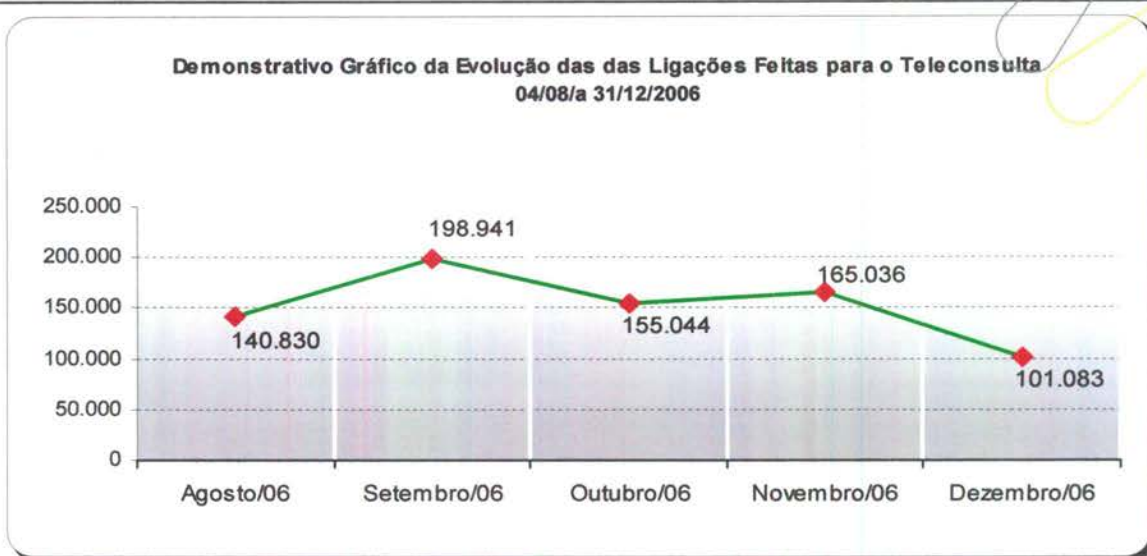
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
Total		760.934	218.852	27.050

* 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





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
	Maió	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

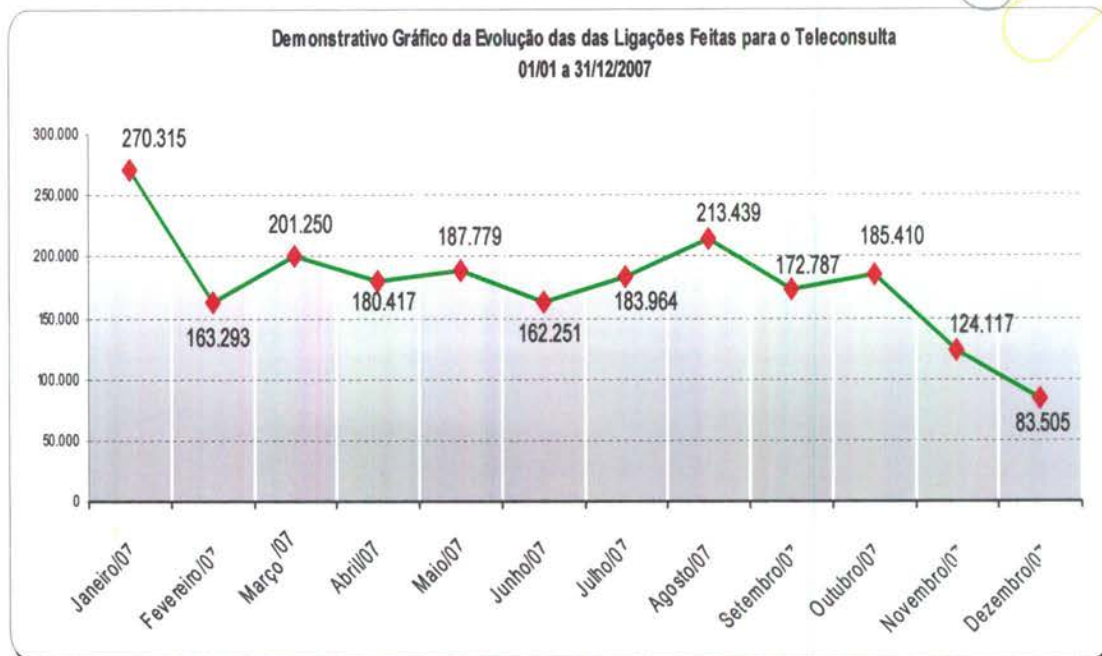
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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





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
	Maior	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
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
Total		1.534.339	1.021.951	206.635	36.642

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

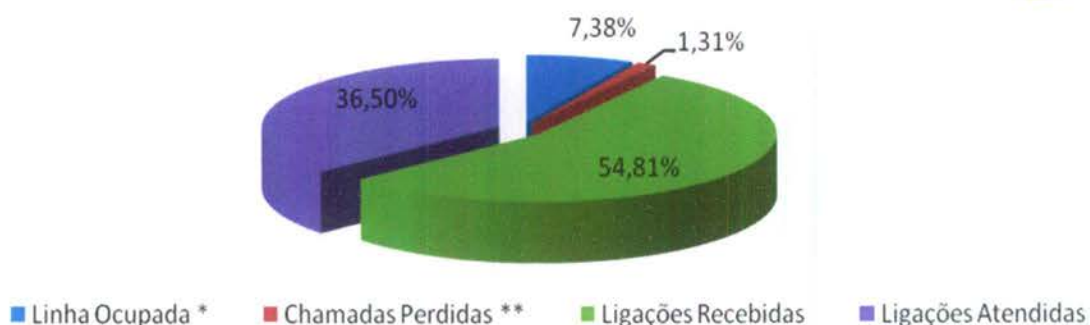
*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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





**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01/2008 a 31/10/2008**



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	206.635	36.642	1.021.951	1.534.339
Total	936.227	120.294	2.983.380	4.423.800

* 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.

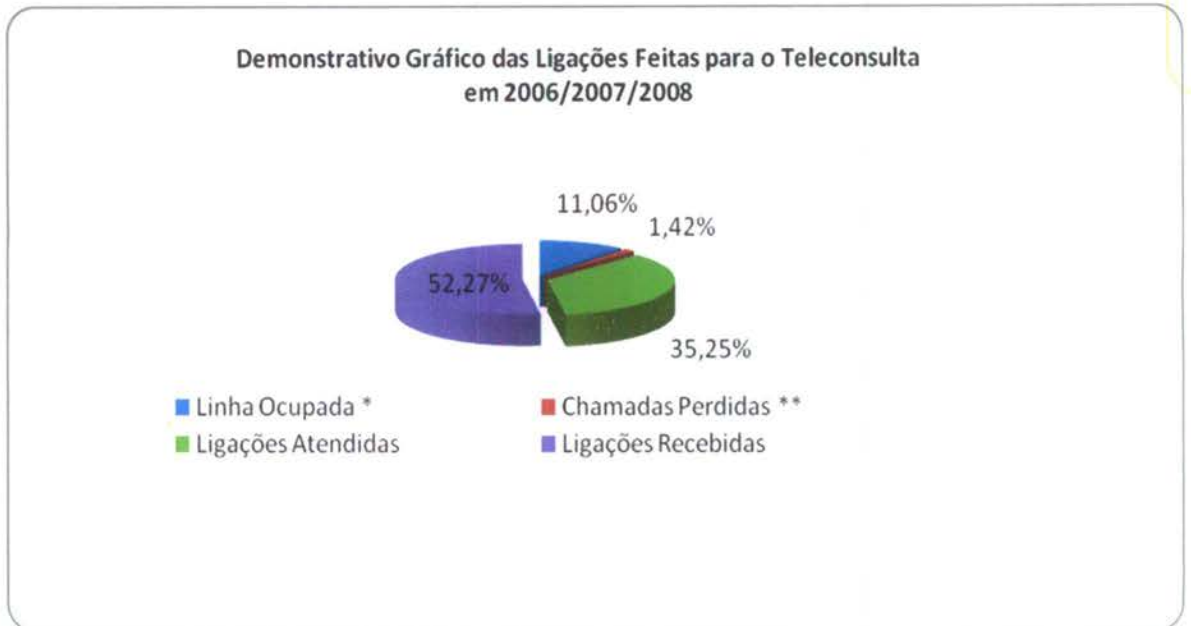
**** Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

**Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01/a 31/10/2008**





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 Outubro de 2008.

Especificação	Setembro/08	Outubro/08	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	102.280	95.267	(18,16)
Ligações Recebidas	126.407	136.828	8,55
Ligações Ocupadas	2.850	2.177	(23,61)
Ligações Perdidas	4.533	2.427	(46,45)

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

O número de ligações atendidas no mês de Outubro/08 foi de 95.627 (noventa e cinco mil, seiscentos e vinte e sete), enquanto no mês de Setembro/08 foi de 102.280 (cento e dois mil duzentos e oitenta). As ligações recebidas no mês de Outubro/08 foram de 136.828 (cento e trinta e seis mil oitocentos e vinte e oito) enquanto que no mês de Setembro/08 foram de 126.407 (cento e vinte e seis mil quatrocentos e sete).

Analisando de forma proporcional observa-se uma queda de 18,16% referente as ligações atendidas, porém, houve um acréscimo de 8,55% referente as ligações recebidas, se comparado com o mês de Setembro/08, ou seja, houve um acréscimo na procura pelo Teleconsulta referente ao mês anterior.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, observa-se que, no mês de Setembro/08 foi atendido 80,91% (oitenta ponto noventa e um por cento) das ligações recebidas, e no mês de Outubro/08 o total percentual de atendimentos referente





as ligações recebidas foi de 69,63% (sessenta e nove ponto sessenta e três por cento), ou seja, houve um decréscimo de 11,28% (onze ponto vinte e oito por cento) de aproveitamento de ligações atendidas, se comparado com o número de ligações recebidas no mês de Setembro/08.

Uma das justificativas para o número de ligações recebidas terem sido maior do que o número de ligações atendidas foi devido a 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, até que o mesmo seja atendido. Outra justificativa que se deve considerar é que no mês de Outubro/08 houve redução no número de agentes, o que refletiu no percentual de aproveitamento de ligações do mês em questão.

Analisando o quadro descritivo que se segue, pode-se constatar que no mês de Setembro/08 houve 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 igual 44,05 (quarenta e quatro ponto cinco) no turno matutino e 27,23 (vinte e sete ponto vinte e três) no turno vespertino, e nos finais de semana e feriados o total foi de 20,63 (vinte ponto sessenta e três) no turno matutino e 12,88 (doze ponto oitenta e oito) no turno vespertino. Já no mês de Outubro/08 no turno matutino a média de agente de segunda a sexta resultou em 36 (trinta e seis) e no turno vespertino resultou em 27,65 (vinte e sete ponto sessenta e cinco). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 18,38 (dezoito ponto trinta e oito) e 14,13 (quatorze ponto treze).

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente às ligações recebidas, no mês de Outubro/08 nove (09) dias (13, 14, 20, 21, 22, 27, 28, 29 e 30) apresentaram um aproveitamento crítico, ou seja, o percentual do número de ligações atendidas referente as ligações recebidas foi menor que 70% (setenta por cento). Considerando as análises estatísticas que mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações seria um percentual acima destes 70%. (setenta por cento). Justifica-se o referido percentual pelo total do número de agentes ausentes, os déficits existentes no quadro de agentes, as licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias, lembrando que, dias de aproveitamento crítico foram dias como segundas e terças-feiras, ocasionando impacto no resultado mensal, visto que são os dias de maior procura pelo Teleconsulta. Cabe ainda ressaltar, que no mês de Setembro/08 apenas 02 dias no mês apresentaram um aproveitamento crítico.

Desta forma, pode-se concluir que em Outubro/08, durante a semana no turno matutino houve uma média de agentes equivalente a 36 (trinta e seis), o que mostra uma queda de 8,27% (oito ponto vinte e sete) no número de agentes durante a semana e no turno vespertino um pequeno acréscimo de 0,42% (ponto quarenta e dois por cento). O que comprova que quanto menor o número de agentes efetivos menor será o número de ligações atendidas. Neste caso do mês de Outubro/08 podemos fazer o seguinte comparativo, se com 36 (trinta e seis) de média de agentes no turno matutino conseguimos atender 69,63% (sessenta e nove ponto sessenta e três por cento) das ligações, para atender um valor estimado de 100% (cem por cento) das ligações recebidas seria necessário uma média de agentes efetivos igual a 51,70 (cinquenta e um ponto setenta por cento). Lembrando que é necessário ficar atento ao número de ligações recebidas, pois quanto mais 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 (%)*
	Setembro	Outubro	
Segunda a sexta (matutino)	44,05	36	(8,27)
Segunda a sexta (Vespertino)	27,23	27,65	0,42
Finais de Semana e Feriado (matutino)	20,63	18,38	(2,25)
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	12,88	14,13	1,25

*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), em Setembro/08 este número resultou em 2.850 (dois mil oitocentos e cinqüenta) e de chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), resultou em 4.533 (quatro mil quinhentos e trinta e três). Já no mês de Outubro/08 o número de ligações ocupadas e de chamadas perdidas, foram respectivamente 2.177 (dois mil cento e setenta e sete) e 2.427 (dois mil quatrocentos e vinte e sete). Observou-se um decréscimo no número de ligações ocupadas equivalente a 23,61% (vinte e três ponto sessenta e um por cento) referente ao número registrado no mês de Setembro/08, e nas ligações perdidas de 46,45% (quarenta e seis ponto quarenta e cinco por cento). Estes decréscimos podem ser justificados pela inexistência de queda no sistema de telefonia no mês de Outubro/08, como ocorreu no mês de Setembro/08.

Quanto ao número de consultas, no mês de Setembro/08 foram marcadas 66.036 (sessenta e seis mil e trinta e seis). Analisando o número de ligações atendidas observou-se um aproveitamento de 62,53% (sessenta e dois ponto cinqüenta e três por cento). Já em Outubro/08 foi marcado 60.127 (sessenta mil cento e vinte e sete), o que resultou em um aproveitamento de 62,87% (sessenta e dois mil e oitenta e sete por cento), demonstrando assim, uma pequena diferença no aproveitamento de consultas referente ao mês anterior, porém, cabe ressaltar que como o número de consultas deste mês apresentou-se menor, o aproveitamento de consultas relativo ao número de chamadas atendidas mostrou-se estável.

Os dados estatísticos mostram o constante aperfeiçoamento do serviço, no que se refere ao número de agentes, número de ligações (recebidas, atendidas, ligações ocupadas e ligações perdidas) e aproveitamento de consultas marcadas. Cabe lembrar que, quanto mais a demanda pelo Teleconsulta aumentar mais cenários diferentes serão encontrados, deixando claro as diversificações de possíveis melhorias.

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À OUTUBRO/08

- No dia 01 de Outubro/08 os novos Agentes de Atendimento aprovados / classificados no processo de seleção realizado no mês de Setembro/08, participaram de um treinamento, na Sede do IDTECH, coordenado pela Enfermeira Sheila Mesquita, a qual ministrou palestra sobre O Sistema Único de Saúde – SUS e Teleconsulta (07h20min às 08h20min). O referido treinamento contou também com a presença da Enfermeira Alline Sena (08h40min às 09h20min) ministrando palestra sobre a Saúde da Mulher, Dr. Carlos





Henrique (09h40min às 10h20min) sobre a Saúde do Adulto e Idoso e a Enfermeira Cristina Capuzzo (10h20min às 11h30min) sobre a Saúde da Criança;



- No dia 07 de Outubro/08 foi providenciado pelo IDTECH / Secretaria Municipal de Saúde a vacinação dos Agentes de Atendimento do Teleconsulta que ainda não haviam recebido as doses previstas pelo Programa Nacional de Imunização no mês de Setembro/08;

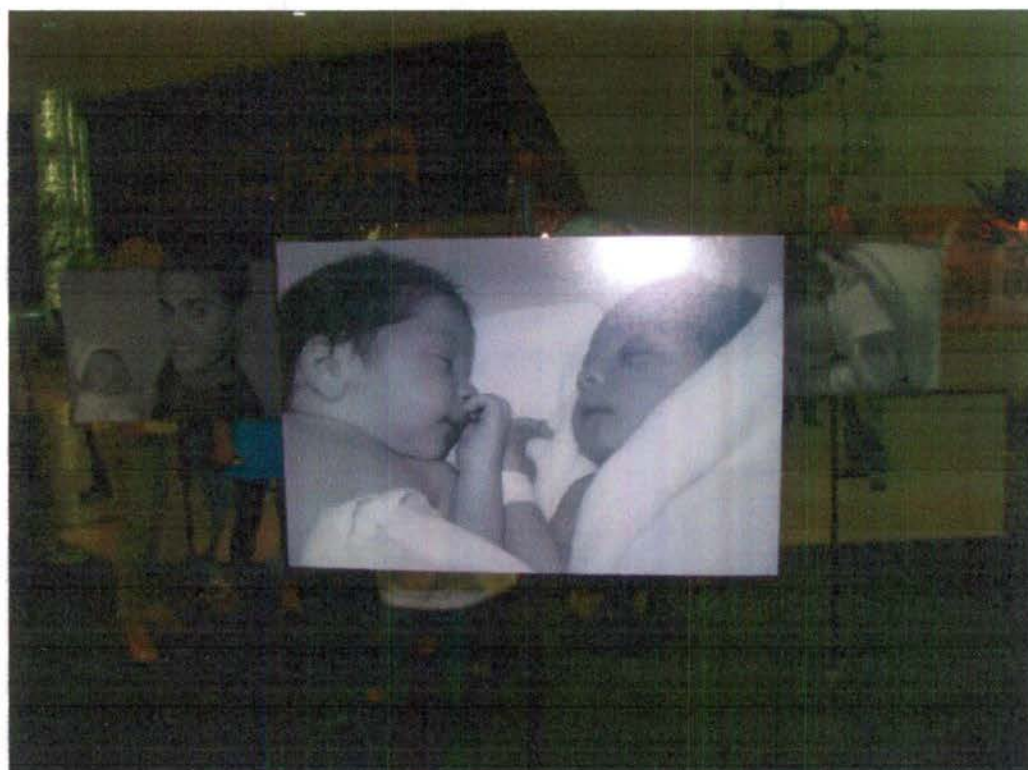


- O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH e a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia realizaram nos períodos de 11 a 19 de Outubro/08 no





Shopping Bougainville e de 21 a 28 de Outubro/08 no Paço Municipal a mostra fotográfica Cidadania desde o berço. Em comemoração ao Dia das Crianças, a exposição reuniu fotos de bebês nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital, atendidos por meio da integração, no mês de maio, entre o Projeto Nascer Cidadão e a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, serviço da Prefeitura para o agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).



- O prefeito Iris Rezende, demais autoridades e convidados participaram da abertura oficial no dia 13 de Outubro/08 às 17 horas no Shopping Bougainville. As fotos foram selecionadas no acervo reunido a partir do início do agendamento por telefone, quando as crianças passaram também a ter a primeira imagem registrada pelas visitadoras do Projeto. Desde a integração, ocorrida no mês de Maio/08, já são mais de mil bebês e mães atendidos e fotografados pelas Técnicas de Enfermagem, que percorrem as maternidades diariamente para fazer o agendamento das consultas. O registro das imagens dos bebês tem o objetivo de promover a inclusão social destas mães, uma vez que muitas não têm máquina fotográfica e nem condições de pagar por uma foto (depois de reveladas, as fotografias são enviadas pelo correio para as famílias). Outro objetivo é estimular as mães a comparecerem as consultas.

O Projeto Nascer Cidadão existe desde 1999. A integração com o Teleconsulta trouxe mais agilidade ao trabalho realizado. Hoje, as consultas são marcadas ainda nas Maternidades / hospitais conveniados com o SUS, para até dez dias após a alta. O agendamento é feito por meio de celular, com a utilização de uma linha exclusiva (usuários convencionais falam diretamente por meio do número 0800 646 1560). Antes da integração, o agendamento era manual e feito em etapas. As consultas eram marcadas com prazo de até 25 dias e muitas vezes não aconteciam por falhas no fluxo das planilhas de agendamento.







A mostra de fotos no Shopping Bougainville possibilitou aos visitantes momentos de ternura e encantamento. Mas é, acima de tudo, demonstra um retrato da cidadania, assegurada em Goiânia desde o berço.

Foi entregue aos visitantes que compareceram para apreciarem a mostra no Shopping e no Paço Municipal um folder contendo explicações sobre o Programa Nascer Cidadão, o Teleconsulta e o trabalho integrado com o Teleconsulta, como se segue:

FRENTE



CIDADANIA DESDE O BERÇO

Mostra de fotografias de bebês nascidos em maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) de Goiânia, atendidos por meio da integração entre o Projeto Nascer Cidadão e a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta. Prestígio!

GOIÂNIA - 11 A 19 DE OUTUBRO
SHOPPING BOUGAINVILLE
Rua 09, nº 1.855 Setor Oeste





VERSO

O Projeto Nascer Cidadão

O Projeto Nascer Cidadão é ligado à Divisão da Saúde da Mulher, Criança e do Adolescente, da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. Criado em 1999, o Projeto possui uma equipe técnica que faz visitas aos bebês nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS), assegurando a primeira consulta da mãe e do criança após o parto. Por meio de suas ações, que incluem a orientação das mães ainda no hospital, o Nascer Cidadão garante um acompanhamento precoce e adequado do crescimento e desenvolvimento da criança.

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta foi fundada em 4 de agosto de 2006, numa parceria da Secretaria Municipal de Saúde com o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech). A intenção era acabar com os filas de marcação de consultas pelo SUS em Goiânia, viabilizando o agendamento pelo telefone 0800 646 1560, com tranquilidade e conforto. Dois anos depois, esse objetivo encontra-se plenamente atingido. Com 1,2 milhão de consultas marcadas, o Teleconsulta é referência para o Ministério da Saúde.

A integração

Com a integração entre o Projeto Nascer Cidadão e o Teleconsulta, as primeiras consultas pós-parto de recém-nascidos e mães atendidas nas maternidades ligadas ao SUS em Goiânia são marcadas antes do parto, para até 10 dias. A agilidade permite maior efetividade no acompanhamento da mãe e, especialmente, da criança. Destinado à promoção da saúde, mas também à inclusão social, o Projeto Nascer Cidadão registra a primeira imagem do bebê. As fotos, tiradas pelas visitadoras do Projeto, são encaminhadas à família pelo correio. Em Goiânia, bebês nascidos nas maternidades do SUS têm cidadania garantida desde o berço.

Realização:



Apoio:



- No dia 10 de Outubro/08 o Diário da Manhã, publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião / Café da Manhã / referindo que o Teleconsulta comemora mais de 1,3 milhão de consultas, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 11 de Outubro/08 o Diário da Manhã, publicou uma matéria no Caderno / Coluna: DM Revista / referindo sobre o serviço Nascer Cidadão integrado ao Teleconsulta - Cidadania que vem do berço, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 11 de Outubro/08 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral / Armazém, referindo sobre a exposição de fotos – Cidadania desde o berço - EXPOFOFURA, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 11 de Outubro/08 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Magazine / Acontece, Fotografias – Bebês em imagens, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 13 de Outubro/08 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião / Carta dos Leitores, Fotos de bebês, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 15 de Outubro/08 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Magazine / Acontece, Exposição – Cidadania desde o berço, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 15 de Outubro/08 o Diário da Manhã, publicou uma matéria no Caderno / Coluna: DM Revista / referindo sobre o serviço Nascer Cidadão integrado ao Teleconsulta - Cidadania que vem do berço, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 21 de Outubro/08 às 18h10mim o Coordenador Geral do Ministério da Agricultura e Abastecimento Marcelo Fiadeiro esteve em visita à Central de Atendimento ao Cidadão para conhecer o serviço prestado pelo projeto Teleconsulta em companhia da Conselheira do IDTECH Sra. Vivian Borin.
- No dia 22 de Outubro/08 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna:





Magazine / Acontece, Paço Municipal – Bebês em Imagens, conforme recorte em **Anexo 1**;

- No dia 30 de Outubro/08 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – MegaFone, o qual tem como pontos de destaque: Atestado Médico: O segredo é a alma do negócio e Notícia de Natal, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 02 de Outubro/08 o Agente de Atendimento David Douglas B. De Oliveira (vespertino) foi surpreendido pela Enfermeira Camila Moreira utilizando um site (Messenger) do internet Explorer durante atendimento ao usuário. Após orientar o Agente, a ocorrência foi comunicada imediatamente ao Supervisor Operacional Rony Peterson que tomou as devidas providências. A Coordenação Técnica solicitou a presença da Enfermeira Camila Moreira a fim de maiores esclarecimentos e confirmação do fato. O Agente de Atendimento foi advertido disciplinarmente, conforme as normas regulamentares em vigência;
- No dia 03 de Outubro/08 as Enfermeiras relataram que a Agente de Atendimento Ana Cristina Bernardes Maciel solicitou a presença da Enfermeira Alline Sena junto a sua Posição de Atendimento, visto que a Sra. Olga, da Coordenação Ambulatorial da Secretária Municipal de Saúde, entrou em contato às 10h01min afirmando que a Secretária Municipal de Saúde recebeu um ofício do Ministério Público a respeito de uma usuária, Sra. Iracema Batista Balbino Silva (ID: 285341) a qual necessita de um Oftalmologista, mas que não consegue vaga. A mesma afirmou que a Secretaria Municipal de Saúde orientou que a usuária deveria realizar contato com o “0800” para marcar a consulta com o Clínico Geral, para que fosse encaminhada ao especialista, porém a usuária alegou ter tentado por três vezes contato, e que a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta se recusou a marcar a consulta. A Sra. Olga lhe afirmou que estava sem ramal e que por isso estava ligando de seu celular para o “0800”, pedindo então à Enfermeira Alline que retornasse para seu celular. Conforme orientação da Coordenação Técnica, foi realizado contato para a Sra. Olga, solicitando que a mesma enviasse por fax a solicitação, para providências, a Sra. Olga por sua vez solicitou falar com a Supervisora do Observatório Tatiane Lemes, visto que a conhecia e que então poderia resolver a situação. Foi marcada a consulta para a usuária Sra. Iracema, com Clínico Geral Dr. Celso Tavares dos Reis para o dia 07 de Outubro/2008 às 11h30min no CIAMS do Novo Horizonte (número da consulta: 2127523);
- De acordo com as Enfermeiras Daísa Lessa a Agente de Atendimento Mariana Camargo (vespertino) no dia 06 de Outubro/08 solicitou a sua presença a fim de relatar que estava sem atender ligações por algum tempo. A Enfermeira a orientou a fechar e abrir novamente o sistema receptivo e assim, conseqüentemente, solucionando do problema. Logo após a ocorrência, a referida Enfermeira comunicou o fato aos Supervisores Operacionais Eliana Miranda e Rony Peterson. Após as 15h00min a Analista de Sistema Kássia compareceu a Central de Atendimento para maiores esclarecimentos sobre o ocorrido e recebeu informações da Agente de Atendimento Robyne Rosário de que estava com seu sistema bloqueado, sem receber ligações porque abriu duas vezes seguidas o receptivo. Logo, num momento oportuno, a Agente de Atendimento Mariana Camargo relatou a Sra. Kássia que a Agente Robyne Rosário também havia bloqueado seu sistema, manuseado o seu mouse e clicando duas vezes no receptivo. A mesma informou também que o Agente de Atendimento José Roberto também estava com o





sistema receptivo sem receber ligações. Após algumas horas a Coordenação Técnica solicitou a presença da Enfermeira Daísa, para relatar todo acontecimento;

- No dia 06 de Outubro/08 a Enfermeiras Daísa Lessa registrou em ata que a Agente de Atendimento Mariana Camargo (vespertino) solicitou sua presença para relatar que se encontrava há algum tempo sem atender ligações.. A Enfermeira a orientou a fechar e abrir novamente o sistema receptivo, solucionando desta forma, o problema. Logo após a ocorrência, a referida Enfermeira comunicou o fato aos Supervisores Operacionais Eliana Miranda e Rony Peterson. Após as 15h00min a Analista de Sistema Kássia compareceu a Central de Atendimento para maiores esclarecimentos sobre o ocorrido e recebeu informações da Agente de Atendimento Robyne Rosário de que se encontrava com seu sistema bloqueado, sem receber ligações porque abriu duas vezes seguidas o receptivo. Logo, em um momento oportuno, a Agente de Atendimento Mariana Camargo relatou a Sra. Kássia que a Agente Robyne Rosário também havia bloqueado seu sistema, manuseado o seu mouse e clicando duas vezes no receptivo. A referida Agente informou também que o Agente de Atendimento José Roberto também estava com o sistema receptivo sem receber ligações. Logo Após a Coordenação Técnica solicitou a presença da Enfermeira Daísa, para relatar todo acontecimento. Na oportunidade, a Enfermeira referiu que de acordo com as Agentes o colaborador José Roberto havia lhes ensinado a realizar o procedimento. Frente a essas informações, foi solicitado à Assessoria de Tecnologia da Informação que realizasse o monitoramento do referido Agente, bem como a avaliação dos acessos ao receptivo, como forma de burlar o sistema de atendimento às ligações efetuadas pelos usuários do Teleconsulta;
- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa foi iniciado no dia 09 de Outubro acompanhamento da produtividade dos Agentes de Atendimento, visto que será encaminhada diariamente para a Coordenação Técnica e Assessoria de Tecnologia da Informação, a relação dos Agentes com alteração em seu quantitativo (produtividade, número de ligações/média) para conhecimento e providências que se fizerem necessárias;
- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa aproximadamente às 16h40min do dia 13 de Outubro/08 a Agente de Atendimento Daniela Carvalho solicitou a presença da Enfermeira Camila Menezes junto a sua Posição de Atendimento a fim de comunicar que o usuário Sr. Esmael Rosa Pereira (ID 571202) referia residência em Goiânia, porém seu cadastro havia sido bloqueado nesta data às 16h34min, com a observação de que o paciente havia afirmado que residia em Aparecida de Goiânia. O usuário se mostrou muito irritado com a situação, proferindo palavras inapropriadas e ameaçando o serviço. A todo o momento fornecia informações divergentes, logo o cadastro não foi desbloqueado e o usuário orientado quanto ao Cartão SUS.
- A Enfermeira Sheila Mesquita referiu que durante suas atividades, observou que o Agente de Atendimento Marcos José Chagas no dia 14 Outubro/08 se encontrava com o receptivo em atendimento, onde a ligação em curso ultrapassava 2min50seg e seu head set estava desligado. Ao ser questionado, o Agente afirmou que estava descansando, e que havia desligado o hed set naquele instante. Diante da gravidade do fato foi realizado o relatório de desempenho do Agente, com monitoramento conjunto com a Assessoria de Tecnologia da Informação, das ligações realizadas no período compreendido entre os dias 10 e 14 de Outubro/2008, momento em que foi verificado que o Agente não vem desempenhando suas atividades com excelência, visto que o fato havia se tornado rotina. Foi solicitada a presença do Agente junto a Coordenação Técnica, momento em que foi desligado do quadro de funcionários.





- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa relataram que no dia 15 de Outubro/08 foi realizada avaliação individual com a Agente de Atendimento Aline Graciele (matutino) na presença da Enfermeira Sheila Mesquita, Supervisora Operacional Eliana Miranda e Analista de Sistema Kássia Cristina embasados nos atendimentos realizados nos dias 06 a 13 de Outubro/2008, momento em que foi verificado que a Agente deixava o usuário em linha sem atendimento, quando por opção interrompia as ligações e na maioria das vezes tratava o usuário de forma ríspida. Na oportunidade a referida Agente referiu que mantém seu head set desligado ao receber ligação, e quando não atendia era “porque não estava a fim de prestar atendimento ao usuário”. A Agente recebeu as orientações necessárias e na oportunidade foi suspensa disciplinarmente por 03 (três) dias de trabalho, visto que havia sido advertida por outros motivos anteriormente.
- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa referiram que aproximadamente às 15h30min do dia 16 de Outubro/08 a Coordenação Técnica solicitou que a Enfermeira Daísa Lessa atendesse a uma usuária (Maria de Jesus) a qual se encontrava na recepção do IDTECH. Na oportunidade a usuária relatou que entrou em contato várias vezes através do 0800-646-1560 do Teleconsulta e não foi atendida, recebendo como resposta somente a mensagem de que o número é inexistente. Acompanhada do Supervisor Operacional Rony Peterson, a referida Enfermeira passou as devidas orientações à usuária.
- O Supervisor Operacional relatou que às 17h12min do dia 16 de Outubro/08 o Agente de Atendimento David Douglas B. de Oliveira foi surpreendido com o read-set desligado no momento do atendimento, visto que havia concluído o agendamento ao usuário, finalizando dentro do protocolo da instituição, mas o usuário por equívoco deixou o telefone na linha e por sua vez o Agente de Atendimento não finalizou no seu programa (Receptivo), fazendo com que permanecesse 19min sem realizar outro atendimento. Solicitamos suspensão disciplinar por 03 (três) dias de trabalho, visto que o Agente possui penalidades por outros motivos.
- No dia 20 de Outubro/08 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão transcorreu de forma movimentada, principalmente no período vespertino, com várias reclamações de usuários por falta de vagas, principalmente para clínico e ginecologia. Relatou também que observou grande déficit de vagas para clínico e ginecologia, possivelmente em função de capacitações que serão realizadas na Secretaria Municipal de Saúde (Capacitação de Hanseníase e Sífilis) do período do dia 28 de Outubro/2008 antecipado para o dia 27 de Outubro/2008, próxima segunda-feira (dia do funcionário público);
- De acordo com a Enfermeira Camila Menezes a Agente de Atendimento Mariana Camargo solicitou a sua presença aproximadamente às 17h25mim do dia 20 de Outubro/08 para comunicar que a usuária Laice Madalena Santos de Lima, mãe do usuário André Luiz Santos de Lima (ID 225145), marcou sua consulta com sucesso e queria realizar reclamação, visto que desde as 16h00mim tentou contato com o serviço do Teleconsulta e somente às 17h25min conseguiu o atendimento. A usuária foi ouvida e orientada a respeito do programa, bem como sua queixa foi registrada;
- No dia 21 de Outubro/08 a Dra. Salma Maria relatou que o plantão transcorreu com pouquíssimas vagas no geral (clínicos, ginecologia e pediatria) em função dos feriados em número de 02 (dois) e a capacitação. Foram agendadas 2.843 (dois mil oitocentos e quarenta e três) consultas.





- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa aproximadamente às 09h23min do dia 23 de Outubro/08 a Enfermeira Cristina Capuzzo foi solicitada junto a Posição de Atendimento de número 19 (dezenove) ocupada pelo Agente de Atendimento Jozimar Mendes, o qual informou que a Sra. Penha Ferreira (ID 73754), gestante de 04 (quatro) meses havia comparecido ao CIAMS do Novo Horizonte, sendo orientada que a Unidade de Saúde não realiza o pré-natal de pessoas que não fazem parte da área de abrangência. A referida usuária reside na rua C-25 Qd. 50 Jardim América. A Supervisora Operacional do Observatório Tatiana Lemes entrou em contato com a Supervisora Técnica do CIAMS do Novo Horizonte, Sra. Livia Carolina Ferreira Barbosa, certificando-se da queixa da usuária, momento em que a Supervisora Técnica confirmou a orientação, de que a referida Unidade realiza pré-natal apenas dos usuários que fazem parte da área de abrangência. A Supervisora Operacional do Observatório Tatiane Lemes entrou em contato com o Coordenador do Ambulatório da Rede Básica Dr. Rafael Cardoso Martinez o qual alegou que não tinha conhecimento do fato, mas que irá averiguar para devidas providências. Foi agendada uma nova consulta para a usuária Penha Ferreira (ID 73754), para o dia 30 de Outubro/2008 no CIAMS do Novo Horizonte às 07h00min com o Ginecologista Dr. Fábio Guilherme;
- No dia 24 de Outubro/08 o Dr. Amir Saado relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila, sem registros de intercorrências, e, que devido ao não funcionamento do Setor de Observatório foram passadas várias orientações para que os usuários procurassem os serviços de emergência ou que retornassem a ligação no domingo.
- 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 Outubro /08 pelas Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta.

Dia	Unidade	Período
03/10	Cais Finsocial	20 a 25/10
10/10	Cais Bairro Goiá	27/10 a 01/11
	Cais Finsocial	
17/10	Centro de Saúde Setor Perim	03 a 08/11

- 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 Outubro/08. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.





Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Motivo
1/out	Ciams Pedro Ludovico	Jader Leonel de Paula	Pediatra	2652	Férias a partir do dia 10/10.
2/out	Ciams Novo Horizonte	Adriana Helena de Matos Abe	Pediatra	8572	Capacitação sobre Dengue no dia 01/10.
3/out	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Walter Eustaquio Ribeiro	Ginecologista	4114	Congresso sobre Ultrassonografia nos dias 16 e 17/10.
6/out	Centro de Saúde Vila Mauá	Ana Paula Peixoto	Clinica Geral	12191	Capacitação sobre Hanseníase no dia 08/10.
7/out	Centro de Saúde Marinho Lemos	Wânia Márcia	Ginecologista	4578	Congresso da Dor nos dias 16 e 17/10.
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Leonardo Alves Ferreira	Ginecologista	10391	Curso de Ultrassonografia a ser realizado no dia 16/10 em São Paulo.
	Centro de Saúde Itatiaia	Maria Francisca Alves	Clinica Geral	2914	Congresso de DST / AIDS nos dias 15, 16 e 17/10.
	Centro de Saúde Conj. Riviera	Geovane José de Lima	Clinico Geral	5923	XI Congresso de Clínica Médica de Goiás no dia 16 e 17/10.
8/out	Cais Bairro Goiá	Simão Pedro Abdalla Neto	Clinico Geral	5004	Capacitação sobre Hanseníase no dia 08/10.
	Cais Jd. Novo Mundo	Benedito Monteiro de Queiroz Júnior	Ginecologista	5408	Capacitação sobre Sífilis no dia 22/10.
	Centro de Saúde Vila Canaã	Dayra Elcira Machado	Clinica Geral	4107	Congresso de Clínica Médica nos dias 16, 17 e 18/10.





		Loide Cunha de Faria		10007	
10/out	Centro de Saúde Conj. Riviera	Maria Aparecida Lopes Reis	Pediatra	5203	III Seminário de Combate à Sífilis Congênita no dia 22/10
		José Janos Raven Nunes	Ginecologista	4048	
		Azôr Alves		2789	
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Vanessa Rocha de Oliveira	Ginecologista	12373	
		Leonardo Alves Ferreira		10391	
	Centro de Saúde Maria Dilce	Darque Maria de Araújo	Clinica Geral	3261	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	Christiane Caetano Lima Lopes	Ginecologista	9574	III Seminário de Combate à Sífilis Congênita no dia 22/10	
13/out	Centro de Saúde Fama	Rosa Maria do Nascimento Gonçalves	Ginecologista		3360
14/out	Centro de Saúde Setor Perim	Tânia Rezende Ferraz	Clinica Geral	4558	Capacitação em Hanseníase no dia 21/10.
		Antonio Wilson Porto Júnior	Clinico Geral	11617	Congresso de Clínica Médica no dia 16/10.
	Ciams Pedro Ludovico	Arismar Pereira de Resende	Ginecologista	3498	Licença Prêmio a partir do dia 20/10.
Marilu Celeste Carvalho		Pediatra	2507	III Seminário de Combate à Sífilis Congênita no dia 22/10	
15/out	Cais Bairro Goiã	Divino Pereira de Miranda	Ginecologista		3498
		Maria Rita Lopes Maia		11201	Congresso de Clínica Médica no dia 16/10.





	CS Fama	Marcus Vinicius Naves Carneiro	Clínico Geral	10629	Capacitação em Hanseniose no dia 22/10.
	CS Itatiaia	Divaldo Matos Santana	Ginecologista	1477	III Seminário de Combate à Sífilis Congênita no dia 22/10
16/out	Ciams Novo Horizonte	Alano de Carvalho Soares	Clínico Geral	10566	Congresso de Clínica Médica no dia 17/10.
	Cais Amendoeiras	Vanessa Maria da Silva	Pediatra	8221	III Seminário de Combate à Sífilis Congênita no dia 22/10.
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Rosimar Cândida Fernandes Costa	Ginecologista	6793	III Seminário de Combate à Sífilis Congênita no dia 22/10.
17/out	Cais Vila Nova	João Luiz Vinhal Júnior	Ginecologista	9338	
	Centro de Saúde Parque Amazônia	Martha Lorena Rivera	Pediatra	3588	
		Rosely Rosa		5983	
	Centro de Saúde Maria Dilce	Evelling Lorena Cerqueira	Ginecologista	11672	
20/out	Centro de Saúde Setor Perim	Tânia Rezende Ferraz	Clínico Geral	6559	Capacitação em Asma no dia 30/10.
23/out	Ciams Novo Horizonte	Maria da Conceição Matos	Pediatra	5173	Licença Prêmio a partir do dia 03/11.

- 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 simultaneamente a cada 15 minutos, de forma aleatória. 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 haja 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;
- Entrevi 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 13 (treze) 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 OUTUBRO/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 Parque Santa Rita	21	CIAMS Novo Horizonte	C. Saúde Vila Boa CAIS Bairro Goiá
Leste	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 Licença Médica	CAIS Amendoeiras Centro de Saúde Vila Moraes
Noroeste	UABSF Morada do Sol	23,24	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Parque Tremendão	27	Cais Finsocial Licença Médica	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Primavera	40,41	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	04,05	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
Norte	UABSF Jardim Guanabara	05	Cais Vila Nova	Cais Jardim Novo Mundo Centro de Saúde Criméia Leste
Total de Unidades com Déficit				11
Total de Unidades – Licença do profissional				02
Total Geral				13

Quadro atualizado através do Ofício n.º 7292/2008 enviado pelo Secretário Municipal de Saúde no dia 28 de Outubro/08.

- 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 Outubro/08 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, Centro de Saúde Parque Amazônia, CIAMS Jardim América, CAIS Chácara do Governador, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Parque





Anhanguera, Centro de Saúde Vila Boa, CAIS de Campinas, CIAMS Urias Magalhães, CAIS Jardim Novo Mundo.

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.

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
Outubro – 2008 *				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	2.948	1.690	174	4.812
Centro de Saúde Criméia Leste	2.270	8.970	210	11.450
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	4.939	1.193	92	6.224
Centro de Saúde Fama	5.369	4.433	231	10.033
Centro de Saúde Vila Santa Helena	8.313	3.111	356	11.780
CIAMS Urias Magalhães	10.590	1.326	310	12.226
Centro de Saúde Marinho Lemos	3.156	5.862	186	9.204
Centro de Saúde Vila Moraes	2.499	4.001	370	6.870
Centro de Saúde Aruanã III	1.256	521	105	1.882
Centro de Saúde Conjunto Riviera	2.557	506	132	3.195
Centro de Saúde Água Branca	1.963	2.091	106	4.160
CAIS Jardim Novo Mundo	10.269	13.643	553	24.465
CAIS Parque das Amendoeiras	776	5.213	318	6.307
Centro de Saúde Vila Regina	2.982	2.044	1.115	6.141
Centro de Saúde Vila Boa	11.895	9.472	305	21.672
Centro de Saúde Parque Anhanguera	12.167	3.506	350	16.023
Centro de Saúde Vila Mauá	4.365	2.322	226	6.913
Centro de Saúde Vila Canaã	7.110	4.012	225	11.347
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	3.302	4.718	142	8.162
Centro de Saúde Setor Rodoviário	4.274	2.404	275	6.953
CIAMS Novo Horizonte	9.155	9.928	414	19.497
Centro de Saúde Vera Cruz I	1.053	538	70	1.661
Centro de Saúde Vera Cruz II	1.332	815	90	2.237
CAIS Bairro Goia	6.028	12.240	524	18.792





Centro de Saúde São Judas Tadeu	1.088	346	74	1.508
CAIS Campinas	11.254	7.861	1.268	20.383
CIAMS Jardim América	14.173	4.838	550	19.561
Centro de Saúde Vila Redenção	6.151	6.843	158	13.152
CAIS Chácara do Governador	13.777	11.145	379	25.301
Centro de Saúde Parque Amazonia	16.370	8.508	402	25.280
CIAMS Setor Pedro Ludovico	20.774	11.882	428	33.084
Centro de Saúde Vila União	7.950	4.634	204	12.788
CAIS Vila Nova	3.919	9.707	191	13.817
CAIS Finsocial	6.641	838	156	7.635
Centro de Saúde Vila Clemente	675	463	145	1.283
CAIS Jardim Curitiba	5.799	1.020	366	7.185
Centro de Saúde Setor Perim	3.246	648	178	4.072
Centro de Saúde São Francisco	6.945	794	505	8.244
Centro de Saúde Parque dos Buritis	1.378	948	90	2.416
Centro de Saúde Maria Dilce	380	391	131	902
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	4.011	3.622	172	7.805
Centro de Saúde Vila Mutirão	773	715	93	1.581
CAIS Cândida de Moraes	13.447	5.605	463	19.515
Centro de Saúde Itatiaia	1.216	631	99	1.946
Centro de Saúde Parque Atheneu	1.333	618	77	2.028
Total	261.868	186.616	13.008	461.492

* 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 Outubro /2008 o quantitativo geral de atendimentos foi de 114.650 (cento e quatorze mil seiscentos e cinquenta), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 65.200 (sessenta e cinco mil e duzentos);
- Dos 114.650 (cento e quatorze mil seiscentos e cinquenta), 65.200 (sessenta e cinco mil e duzentos), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 49.450 (quarenta e nove mil quatrocentos e cinquenta) 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 14.378 (quatorze mil trezentos e setenta e oito) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta





de vagas na área de abrangência. 1.547 (hum mil quinhentos e quarenta e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde e 1.530 (hum mil quinhentos e trinta) falta de vagas para o retorno às consultas.

Em comparação ao mês de Setembro /2008, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 122.743 (cento e vinte e dois mil setecentos e quarenta e três) para 114.650 (cento e quatorze mil seiscentos e cinquenta) e um decréscimo no número de consultas marcadas com sucesso de 71.639 (setenta e um mil seiscentos e trinta e nove) para 65.200 (sessenta e cinco mil e duzentos). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Outubro – 2008

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	65	0,06%
2	Somente Informação	9.428	8,22%
3	Consulta Marcada com Sucesso	65.200	56,87%
4	Consulta Não Marcada	180	0,16%
5	Fora da Área de Abrangência	231	0,20%
6	Área de PSF	2.588	2,26%
7	Outras Unidades	7	0,01%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	417	0,36%
9	Não há Vaga	14.378	12,54%
10	Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	1.547	1,35%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	1.144	1,00%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.942	1,69%
13	Recusa da Unidade Oferecida	810	0,71%
14	Mau atendimento da Unidade	2	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	10	0,01%
16	Longe da Residência	312	0,27%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	370	0,32%
18	Recusa do Profissional	414	0,36%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	15	0,01%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	3	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	975	0,85%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.993	1,74%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	219	0,19%
24	Cancelamento de Consulta	1.272	1,11%
25	Outros	7.196	6,28%
26	Falta Dados Cadastrais	1.322	1,15%

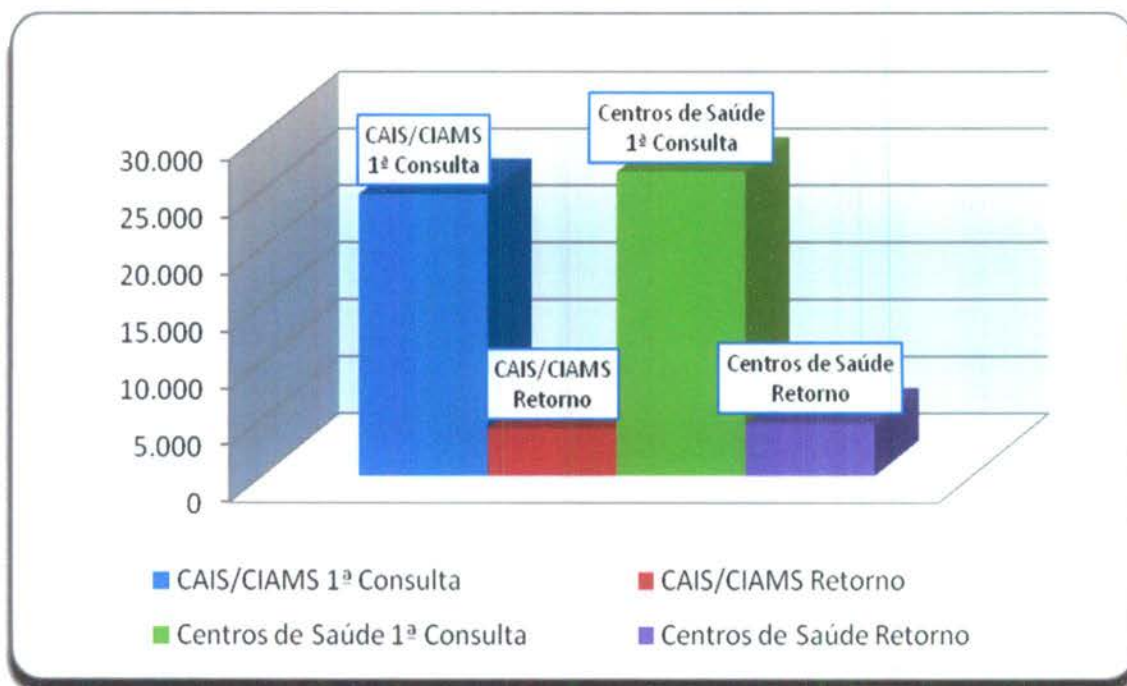




27	Ligação Interrompida pelo Usuário	925	0,81%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	155	0,14%
29	Não há Vaga (RETORNO)	1.530	1,33%
Total			122.743

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	12.363	2.084	14.447	12.000	2.231	14.231
Ginecologia	5.697	1.240	6.937	7.602	1.578	9.180
Pediatria	6.638	842	7.480	7.049	803	7.852
Total	24.698	4.166	28.864	26.651	4.612	31.263



- **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 17.105 (dezesete mil cento e cinco) atendimentos foram qualificados, destes 11.875 (onze mil oitocentos e setenta e cinco) usuários foram atendidos, porém destes, 8.279 (oito mil duzentos e setenta e nove) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Setembro/2008, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados 17.490 (dezesete mil quatrocentos e noventa) para 17.105





(dezessete mil cento e cinco), no número de usuários atendidos de 12.180 (doze mil cento e oitenta) para 11.875 (onze mil oitocentos e setenta e cinco) e no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 9.118 (nove mil cento e dezoito) para 8.279 (oito mil duzentos e setenta e nove).

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 OUTUBRO/08**

Mês - Outubro/08		
Nome	Atendimentos	Consultas
Maurina De Abreu Marins	18	1
Olga Maria De Jesus	16	2
Raimunda Barbosa De Sousa	13	0
Maria Jose Furtado De Almeida Araujo	12	1
Edenilza Maria De Lima Roque	11	0
Luana Ferreira Da Silva	11	1
Emilene Ferreira De Souza	11	0

- 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 Outubro/08, pode-se observar que das consultas agendadas para clínico geral, 6,01% (seis ponto um por cento) referiram ser portadores de diabetes, 6,57 (seis ponto cinquenta e sete) portadores de hipertensão e 87,42 (oitenta e sete ponto quarenta e dois) por cento outros problemas -sintomas / doenças, como se segue:





Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e outros Sintomas – Mês de Outubro/2008

Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Outros
CAIS Bairro Goia	7,00%	6,94%	86,06%
CAIS Campinas	4,80%	5,66%	89,54%
CAIS Cândida de Moraes	5,44%	7,01%	87,55%
CAIS Chácara do Governador	5,28%	6,26%	88,46%
CAIS Finsocial	5,07%	6,13%	88,80%
CAIS Jardim Novo Mundo	6,26%	5,18%	88,55%
CAIS Parque das Amendoeiras	6,11%	5,91%	87,98%
CAIS Vila Nova	7,24%	6,82%	85,94%
Centro de Saúde Água Branca	8,45%	7,87%	83,69%
Centro de Saúde Aruanã III	4,90%	10,49%	84,62%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	5,07%	5,80%	89,13%
Centro de Saúde Criméia Leste	6,52%	7,11%	86,37%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	4,66%	7,32%	88,02%
Centro de Saúde Fama	5,21%	7,75%	87,04%
Centro de Saúde Itatiaia	4,46%	6,60%	88,95%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5,05%	5,05%	89,90%
Centro de Saúde Maria Dilce	9,90%	9,42%	80,68%
Centro de Saúde Marinho Lemos	5,37%	6,39%	88,24%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	7,91%	6,23%	85,86%
Centro de Saúde Parque Amazonia	6,03%	7,54%	86,43%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	5,51%	5,51%	88,98%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	5,76%	6,23%	88,01%
Centro de Saúde São Francisco	7,12%	7,42%	85,46%
Centro de Saúde Setor Perim	6,37%	7,26%	86,37%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	6,92%	7,85%	85,23%
Centro de Saúde Vila Boa	5,65%	6,63%	87,72%





Centro de Saúde Vila Canaã	5,67%	4,73%	89,60%
Centro de Saúde Vila Clemente	5,33%	7,78%	86,89%
Centro de Saúde Vila Mauá	6,79%	5,74%	87,47%
Centro de Saúde Vila Moraes	5,32%	8,05%	86,63%
Centro de Saúde Vila Redenção	5,68%	5,68%	88,64%
Centro de Saúde Vila Regina	5,58%	7,69%	86,73%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	4,84%	5,65%	89,52%
Centro de Saúde Vila União	5,45%	6,05%	88,50%
CIAMS Jardim América	5,49%	5,28%	89,23%
CIAMS Novo Horizonte	5,99%	5,79%	88,22%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	5,03%	6,01%	88,96%
CIAMS Urias Magalhães	6,28%	7,27%	86,45%
Total	6,01%	6,57%	87,42%

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

Nesse período foram registradas 107.602 (cento e sete mil seiscentos e duas) ligações, destas 40.885 (quarenta mil oitocentos e oitenta e cinco) resultaram em consultas marcadas, com 61,28% (sessenta e um ponto vinte e oito por cento) de aproveitamento.

Operador	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Daniella Gonçalves De Carvalho	885	419	47,34%
Leandra Silva Miranda	440	318	72,27%
Karolyne Allana Costa	1.133	795	70,17%
Luciano Betanin Roque	1.084	751	69,28%
Marina De Castro França Lima	882	663	75,17%
Aline Graciele Leme	583	397	68,10%
Alexandre Martins Pereira	805	555	68,94%
Sandra Mara Rocha	58	32	55,17%
Camila Pereira Do Carmo	1.005	533	53,03%
Tislander Correia De Oliveira	1.012	675	66,70%





Samuel Batista De Melo	557	322	57,81%
Nara Mendes Gonçalves	955	518	54,24%
Robyne Rosário Lopes	656	308	46,95%
Douglas Souza Xavier	905	593	65,52%
Ana Cristina Bernardes Maciel	894	589	65,88%
Esilene Vilaça Da Cruz	765	348	45,49%
Larissa Pereira Das Chagas	1.134	419	36,95%
Hosana Gomes Pereira Pimenta Gonçalves	936	408	43,59%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.226	826	67,37%
Ângela Borba De Sousa	1.245	363	29,16%
Vitor Conrad Fleury	789	395	50,06%
Leila Evenn Lobo De Abreu	960	475	49,48%
Silvia Mendonca Marques	834	481	57,67%
Mariana Camargo Cabral	999	555	55,56%
David Douglas B. De Oliveira	1.005	483	48,06%
Gisele Cristina Mota	58	25	43,10%
Juliana Bueno De Melo Alex	1.268	764	60,25%
Anna Eliza Vieira Rosa	1.126	779	69,18%
Aline Gonçalves Borges	1.122	783	69,79%
Celjan Costa Freire Júnior	944	629	66,63%
Leticia Sousa Costa Brito	852	458	53,76%
Meirelene Da Silva Pereira	929	650	69,97%
Eliane Frazão Araújo	825	321	38,91%
Viviana Aparecida Nunes	809	387	47,84%
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.088	733	67,37%
Diego Franco De Abreu	710	463	65,21%
Cleomar Oliveira Batista Junior	261	152	58,24%
Murilo Martins Alves	1.173	696	59,34%
Rosana Vieira Matias	891	575	64,53%
Lucas Dias Lima Couto	914	603	65,97%
Edna Rodrigues Nunes	943	735	77,94%
Jozimar Mendes Viana	1.374	913	66,45%
Renisa Cavalcante Faleiros	41	12	29,27%





Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	958	650	67,85%
Gisele Celina Dos Santos	702	350	49,86%
Cleber Gonçalves Oliveira	745	301	40,40%
Nais Neres Quirino	940	459	48,83%
Paula Cunha Ramos	1.418	814	57,40%
Raphael Moreira Alves Otoni	524	316	60,31%
Dannilo De Paula Ferreira	1.169	653	55,86%
Idenise Watonabe Viana Brito	851	417	49,00%
Márcia De Oliveira	78	43	55,13%
Renato Barbosa Oliveira	576	326	56,60%
Aline Lucia Teixeira Coelho	836	356	42,58%
Eluanai Falção Costa	993	477	48,04%
Flávia Mariane Zanelatto	451	215	47,67%
Rangel Gonçalves Afonso	1.009	668	66,20%
Werikson Rodrigues Trigueiro	49	27	55,10%
Estevao Gusmao Scartezine	936	633	67,63%
Lívia Valadão De Abreu	949	567	59,75%
Renata Freitas Augusto	995	468	47,04%
Divaine Maria De Faria	528	262	49,62%
Marielle Figueiredo Galvão	907	548	60,42%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.281	896	69,95%
Danila Carvalho Evangelista	1.018	817	80,26%
Kellen Caetano De Jesus	1.168	795	68,07%
Daiane Marques Rodrigues	900	531	59,00%
Taynara Pinheiro De Menêzes	758	387	51,06%
Samira Petrine Borges Do Carmo	904	365	40,38%
Marcos José Barbosa Chagas	200	88	44,00%
Valéria Cândido Da Silva	320	214	66,88%
Vanessa Cristina Meireles	824	394	47,82%
Veridiana Candida Mendes	1.293	585	45,24%
Alexandre Gomes Da Silva	940	577	61,38%
Juliana Alves Da Rocha	746	467	62,60%
Berenice Pereira Da Silva	155	108	69,68%





Severiano Pereira Nunes Junior	792	386	48,74%
Cíntia José Guedes	555	296	53,33%
Alanna Matias Soares	611	328	53,68%
Maximiano Rodrigues De Oliveira	781	501	64,15%
Esterline Neres Sousa	593	417	70,32%
Danilo Tadeu De Azevedo	44	30	68,18%
Total	66.717,00	40.885,00	61,28 %

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Setembro /2008 houve um decréscimo no percentual de aproveitamento de 63.13% para 61.28%.

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

No mês de Outubro /2008, observou-se que manteve o 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. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (81%), C. Saúde Aruanã III (77%), Centro de Saúde Criméia Leste (75%), Centro de Saúde Maria Dilce (74%), Centro de Saúde Vila Boa(74%), Centro de Saúde Fama (73%), CAIS Chácara do Governador (72%), Centro de Saúde Parque Industrial João Brás (71%), Centro de Saúde Vila União (71%), CAIS Cândida de Moraes (71%), CAIS Jardim Novo Mundo (70%) e Centro de Saúde Vila Santa Helena (70%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Perim efetivou apenas (38%).

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 Setembro/08 pode-se observar que foram mantidos os mesmos valores percentuais. Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional Mês de Outubro de 2008			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goia	61%	24%	14%
CAIS Campinas	62%	19%	18%
CAIS Candida de Moraes	70%	16%	12%
CAIS Chácara do Governador	72%	14%	13%





CAIS Finsocial	40%	46%	13%
CAIS Jardim Curitiba	55%	20%	24%
CAIS Jardim Novo Mundo	70%	17%	11%
CAIS Parque das Amendoeiras	60%	29%	9%
CAIS Vila Nova	55%	30%	14%
Centro de Saúde Água Branca	61%	27%	11%
Centro de Saúde Aruanã III	77%	15%	7%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	70%	18%	10%
Centro de Saúde Criméia Leste	75%	10%	13%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	68%	19%	12%
Centro de Saúde Fama	73%	12%	13%
Centro de Saúde Itatiaia	69%	21%	9%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	69%	16%	13%
Centro de Saúde Maria Dilce	74%	17%	8%
Centro de Saúde Marinho Lemos	61%	18%	20%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	81%	4%	14%
Centro de Saúde Parque Amazonia	68%	17%	13%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	65%	20%	14%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	71%	16%	12%
Centro de Saúde São Francisco	69%	18%	12%
Centro de Saúde Setor Perim	38%	48%	12%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	66%	20%	13%
Centro de Saúde Vila Boa	74%	11%	14%
Centro de Saúde Vila Canaã	66%	18%	14%
Centro de Saúde Vila Clemente	66%	19%	14%
Centro de Saúde Vila Mauá	68%	17%	14%
Centro de Saúde Vila Moraes	64%	20%	14%
Centro de Saúde Vila Redenção	64%	20%	15%
Centro de Saúde Vila Regina	68%	16%	14%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	70%	17%	11%
Centro de Saúde Vila União	71%	16%	11%
CIAMS Jardim América	66%	18%	14%
CIAMS Novo Horizonte	66%	19%	14%





CIAMS Setor Pedro Ludovico	64%	19%	15%
CIAMS Urias Magalhães	67%	21%	11%
Total	66%	19%	13%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Outubro /2008, 80.488 (oitenta mil quatrocentos e oitenta e oito) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 60.127 (sessenta mil cento e vinte e sete) foram marcadas, 5.161 (cinco mil cento e sessenta e uma) foram canceladas e 15.200 (quinze mil e duzentas) ficaram disponíveis, destas, 15.332 (quinze mil trezentos e trinta e duas) eram da especialidade de pediatria), conforme descrito no quadro abaixo.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Outubro de 2008													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiã	3.189	1.668	1.487	115	66	351	342	9	0	1.170	545	36	589
CAIS Campinas	1.467	659	564	94	1	201	91	110	0	607	427	161	19
CAIS Cândida de Moraes	4.513	1.666	1.642	20	4	1.246	1.234	0	12	1.601	1.024	35	542
CAIS Chácara do Governador	3.103	1.707	1.656	48	3	450	448	0	2	946	700	10	236
CAIS Finsocial	1.489	363	357	0	6	416	312	0	104	710	220	4	486
CAIS Jardim Curitiba	131	0	0	0	0	0	0	0	0	131	54	0	77
CAIS Jardim Novo Mundo	2.961	1.250	1.244	2	4	461	446	14	1	1.250	910	0	340
CAIS Parque das Amendoeiras	3.796	2.016	972	58	986	372	354	9	9	1.408	181	103	1.124
CAIS Vila Nova	2.993	1.601	1.560	0	41	374	306	67	1	1.018	560	16	442
Centro de Saúde Água Branca	1.676	633	497	116	20	384	299	12	73	659	307	24	328
Centro de Saúde Aruanã III	898	322	276	16	30	248	155	12	81	328	161	0	167
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.444	625	535	84	6	476	308	42	126	343	92	28	223
Centro de Saúde Criméia Leste	1.818	900	812	56	32	370	351	17	2	548	427	42	79
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.851	587	572	13	2	436	379	50	7	828	333	29	466
Centro de Saúde Fama	1.911	867	753	110	4	420	396	23	1	624	279	0	345
Centro de Saúde Itatiaia	1.763	706	539	142	25	436	254	19	163	621	261	26	334
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.649	604	558	46	0	444	410	15	19	601	400	26	175
Centro de Saúde Maria Dilce	1.782	992	397	42	553	456	268	25	163	334	152	12	170
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.359	445	369	44	32	289	268	11	10	625	180	131	314





Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.640	641	562	77	2	476	430	11	35	523	265	18	240
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.256	764	756	7	1	614	567	37	10	878	685	79	114
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.525	376	358	18	0	660	615	30	15	489	247	161	81
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.895	728	629	94	5	183	164	19	0	984	454	62	468
Centro de Saúde São Francisco	1.287	408	318	89	1	433	259	21	153	446	284	20	142
Centro de Saúde Setor Perim	1.772	692	536	115	41	482	344	9	129	598	251	13	334
Centro de Saúde Setor Rodoviário	2.081	774	620	127	27	676	583	62	31	631	328	48	255
Centro de Saúde Vila Boa	1.893	511	492	18	1	397	394	3	0	985	463	0	522
Centro de Saúde Vila Canaã	1.246	491	410	80	1	221	211	7	3	534	278	26	230
Centro de Saúde Vila Clemente	1.744	648	426	119	103	487	245	31	211	609	172	69	368
Centro de Saúde Vila Mauá	2.802	1.454	1.289	107	58	738	662	27	49	610	297	49	264
Centro de Saúde Vila Moraes	1.539	671	627	32	12	389	372	9	8	479	302	49	128
Centro de Saúde Vila Redenção	1.509	568	526	39	3	318	314	4	0	623	285	17	321
Centro de Saúde Vila Regina	1.175	530	496	25	9	400	359	20	21	245	230	12	3
Centro de Saúde Vila Santa Helena	983	254	240	14	0	196	193	0	3	533	394	66	73
Centro de Saúde Vila União	1.719	669	638	28	3	415	380	33	2	635	325	26	284
CIAMS Jardim América	3.414	1.470	1.396	72	2	1.160	1.074	37	49	784	661	37	86
CIAMS Novo Horizonte	3.270	1.505	1.445	60	0	595	594	0	1	1.170	937	50	183
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.824	657	592	63	2	977	774	201	2	1.190	560	159	471
CIAMS Urias Magalhães	4.121	1.664	1.532	126	6	1.162	962	40	160	1.295	701	165	429
Total Geral	80.488	33.086	28.678	2.316	2.092	18.809	16.117	1.036	1.656	28.593	15.332	1.809	11.452

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Setembro/2008 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 85.531 (oitenta e cinco mil quinhentas e trinta e uma) para 80.488 (oitenta mil quatrocentos e oitenta e oito), um decréscimo no número de consultas marcadas de 66.036 (sessenta e seis mil e trinta e seis) para 60.127 (sessenta mil cento e vinte e sete), um acréscimo número de disponível de 13.520 (treze mil quinhentas e vinte) para 15.332 (quinze mil trezentos e trinta e duas) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 3.975 (três mil novecentos e setenta e cinco) para 5.161 (cinco mil cento e sessenta e uma).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Outubro/2008, 75,73 % (setenta e cinco ponto setenta e três) consultas foram marcadas, 18,39 % (dezoito ponto trinta e nove por cento) disponível e 6,28 % (seis ponto vinte e oito por cento) canceladas, como se segue:





Relatório de Aproveitamento de Consultas – Outubro 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	3.189	89,15%	6,89%	3,96%	351	97,44%	2,56%	0,00%	1.170	46,58%	3,08%	50,34%
CAIS Campinas	1.467	85,58%	14,26%	0,15%	201	45,27%	54,73%	0,00%	607	70,35%	26,52%	3,13%
CAIS Cândida de Moraes	4.513	98,56%	1,20%	0,24%	1.246	99,04%	0,00%	0,96%	1.601	63,96%	2,19%	33,85%
CAIS Chácara do Governador	3.103	97,01%	2,81%	0,18%	450	99,56%	0,00%	0,44%	946	74,00%	1,06%	24,95%
CAIS Finsocial	1.489	98,35%	0,00%	1,65%	416	75,00%	0,00%	25,00%	710	30,99%	0,56%	68,45%
CAIS Jardim Curitiba	131				0				131	41,22%	0,00%	58,78%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.961	99,52%	0,16%	0,32%	461	96,75%	3,04%	0,22%	1.250	72,80%	0,00%	27,20%
CAIS Parque das Amendoeiras	3.796	48,21%	2,88%	48,91%	372	95,16%	2,42%	2,42%	1.408	12,86%	7,32%	79,83%
CAIS Vila Nova	2.993	97,44%	0,00%	2,56%	374	81,82%	17,91%	0,27%	1.018	55,01%	1,57%	43,42%
Centro de Saúde Água Branca	1.676	78,52%	18,33%	3,16%	384	77,86%	3,13%	19,01%	659	46,59%	3,64%	49,77%
Centro de Saúde Aruanã III	898	85,71%	4,97%	9,32%	248	62,50%	4,84%	32,66%	328	49,09%	0,00%	50,91%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.444	85,60%	13,44%	0,96%	476	64,71%	8,82%	26,47%	343	26,82%	8,16%	65,01%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.818	90,22%	6,22%	3,56%	370	94,86%	4,59%	0,54%	548	77,92%	7,66%	14,42%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.851	97,44%	2,21%	0,34%	436	86,93%	11,47%	1,61%	828	40,22%	3,50%	56,28%
Centro de Saúde Fama	1.911	86,85%	12,69%	0,46%	420	94,29%	5,48%	0,24%	624	44,71%	0,00%	55,29%
Centro de Saúde Itatiaia	1.763	76,35%	20,11%	3,54%	436	58,26%	4,36%	37,39%	621	42,03%	4,19%	53,78%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.649	92,38%	7,62%	0,00%	444	92,34%	3,38%	4,28%	601	66,56%	4,33%	29,12%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.782	40,02%	4,23%	55,75%	456	58,77%	5,48%	35,75%	334	45,51%	3,59%	50,90%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.359	82,92%	9,89%	7,19%	289	92,73%	3,81%	3,46%	625	28,80%	20,96%	50,24%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.640	87,68%	12,01%	0,31%	476	90,34%	2,31%	7,35%	523	50,67%	3,44%	45,89%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.256	98,95%	0,92%	0,13%	614	92,35%	6,03%	1,63%	878	78,02%	9,00%	12,98%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.525	95,21%	4,79%	0,00%	660	93,18%	4,55%	2,27%	489	50,51%	32,92%	16,56%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.895	86,40%	12,91%	0,69%	183	89,62%	10,38%	0,00%	984	46,14%	6,30%	47,56%
Centro de Saúde São Francisco	1.287	77,94%	21,81%	0,25%	433	59,82%	4,85%	35,33%	446	63,68%	4,48%	31,84%
Centro de Saúde Setor Perim	1.772	77,46%	16,62%	5,92%	482	71,37%	1,87%	26,76%	598	41,97%	2,17%	55,85%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	2.081	80,10%	16,41%	3,49%	676	86,24%	9,17%	4,59%	631	51,98%	7,61%	40,41%
Centro de Saúde Vila Boa	1.893	96,28%	3,52%	0,20%	397	99,24%	0,76%	0,00%	985	47,01%	0,00%	52,99%
Centro de Saúde Vila Canaã	1.246	83,50%	16,29%	0,20%	221	95,48%	3,17%	1,36%	534	52,06%	4,87%	43,07%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.744	65,74%	18,36%	15,90%	487	50,31%	6,37%	43,33%	609	28,24%	11,33%	60,43%
Centro de Saúde Vila Mauá	2.802	88,65%	7,36%	3,99%	738	89,70%	3,66%	6,64%	610	48,69%	8,03%	43,28%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.539	93,44%	4,77%	1,79%	389	95,63%	2,31%	2,06%	479	63,05%	10,23%	26,72%





Centro de Saúde Vila Redenção	1.509	92,61%	6,87%	0,53%	318	98,74%	1,26%	0,00%	623	45,75%	2,73%	51,52%
Centro de Saúde Vila Regina	1.175	93,58%	4,72%	1,70%	400	89,75%	5,00%	5,25%	245	93,88%	4,90%	1,22%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	983	94,49%	5,51%	0,00%	196	98,47%	0,00%	1,53%	533	73,92%	12,38%	13,70%
Centro de Saúde Vila União	1.719	95,37%	4,19%	0,45%	415	91,57%	7,95%	0,48%	635	51,18%	4,09%	44,72%
CIAMS Jardim América	3.414	94,97%	4,90%	0,14%	1.160	92,59%	3,19%	4,22%	784	84,31%	4,72%	10,97%
CIAMS Novo Horizonte	3.270	96,01%	3,99%	0,00%	595	99,83%	0,00%	0,17%	1.170	80,09%	4,27%	15,64%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.824	90,11%	9,59%	0,30%	977	79,22%	20,57%	0,20%	1.190	47,06%	13,36%	39,58%
CIAMS Urias Magalhães	4.121	92,07%	7,57%	0,36%	1.162	82,79%	3,44%	13,77%	1.295	54,13%	12,74%	33,13%
Total Geral	80.488	86,68%	7,00%	6,32%	18.809	85,69%	5,51%	8,80%	28.593	53,62%	6,33%	40,05%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

No mês de Outubro/2008, 75,73 % (setenta e cinco ponto setenta e três) consultas foram marcadas, 18,39 % (dezoito ponto trinta e nove por cento) disponível e 6,28 % (seis ponto vinte e oito por cento) canceladas,

Em comparação ao mês de Setembro / 2008 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 79.1 % (setenta e nove ponto um por cento) para 75,73 % (setenta e cinco ponto setenta e três), um acréscimo no de consultas canceladas de 4,8 % (quatro ponto oito por cento) para 6,28 % (seis ponto vinte e oito por cento) e um acréscimo no número de disponíveis de 16.13% (dezesesseis ponto treze por cento) para 18,39 % (dezoito ponto trinta e nove 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	ago/08	35.059	19.641	27.367	82.067
	set/08	35.058	19.807	28.666	83.531
	out/08	33.086	18.809	28.593	2.092
	Total	103.203	58.257	84.626	167.690
Marcadas	ago/08	30.679	17.429	16.631	64.739
	set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	Total	90.638	51.045	49.219	190.902
Canceladas	ago/08	1.627	896	1.473	3.975
	set/08	1.639	932	1.404	3.975
	out/08	2.316	1.036	1.809	5.161
	Total	5.582	2.864	4.686	13.111





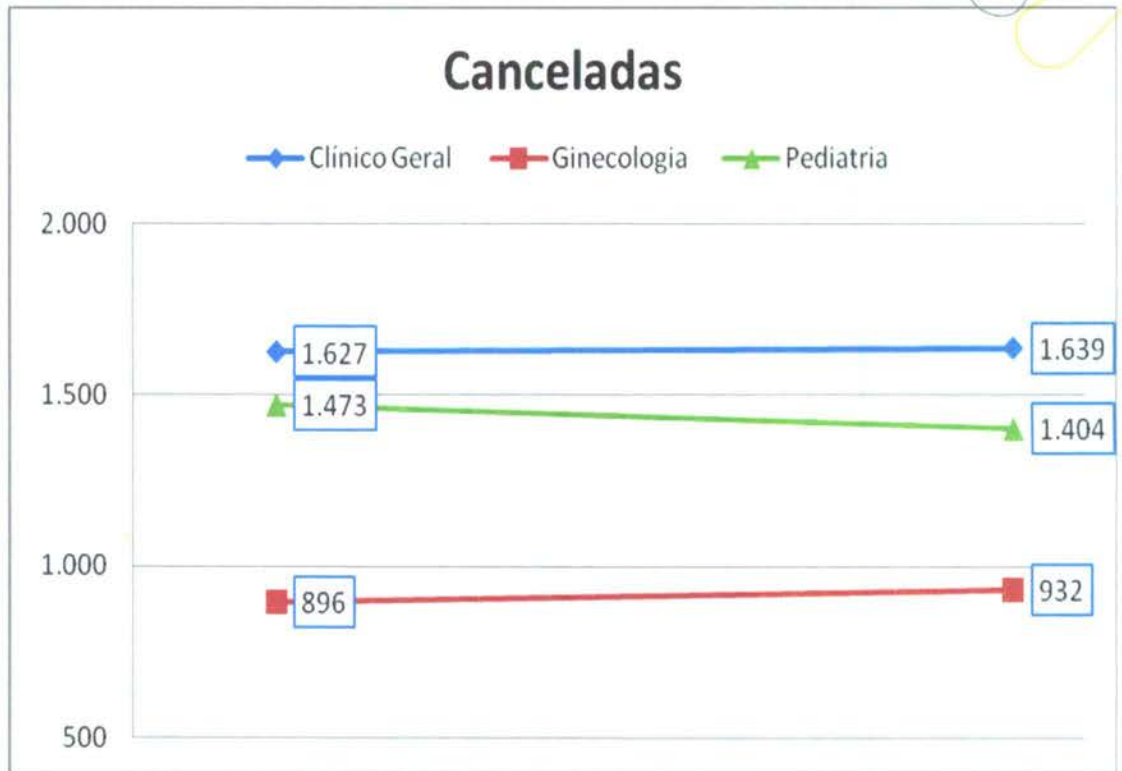
Não Utilizadas	ago/08	2.753	1.316	9.263	13.332
	set/08	2.138	1.376	10.006	13.520
	out/08	2.092	1.656	11.452	15.200
	Total	6.983	4.348	30.721	42.052

Análise Gráfica Por Status

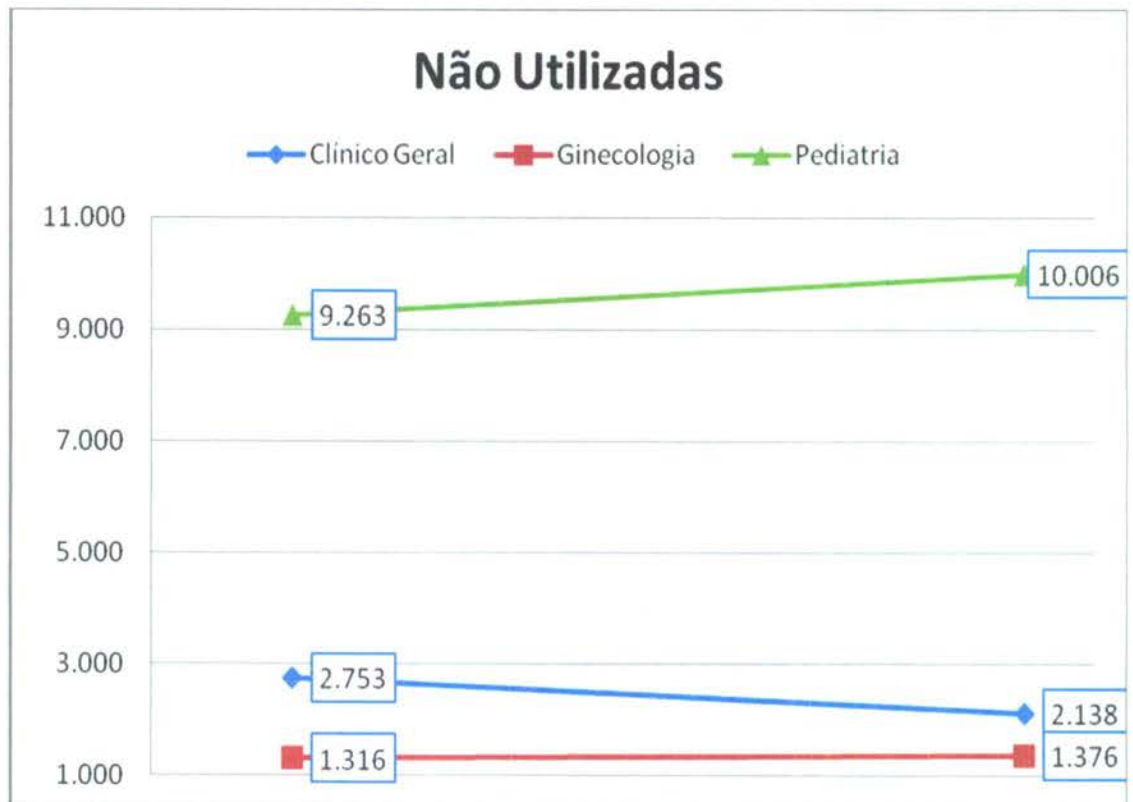




Canceladas

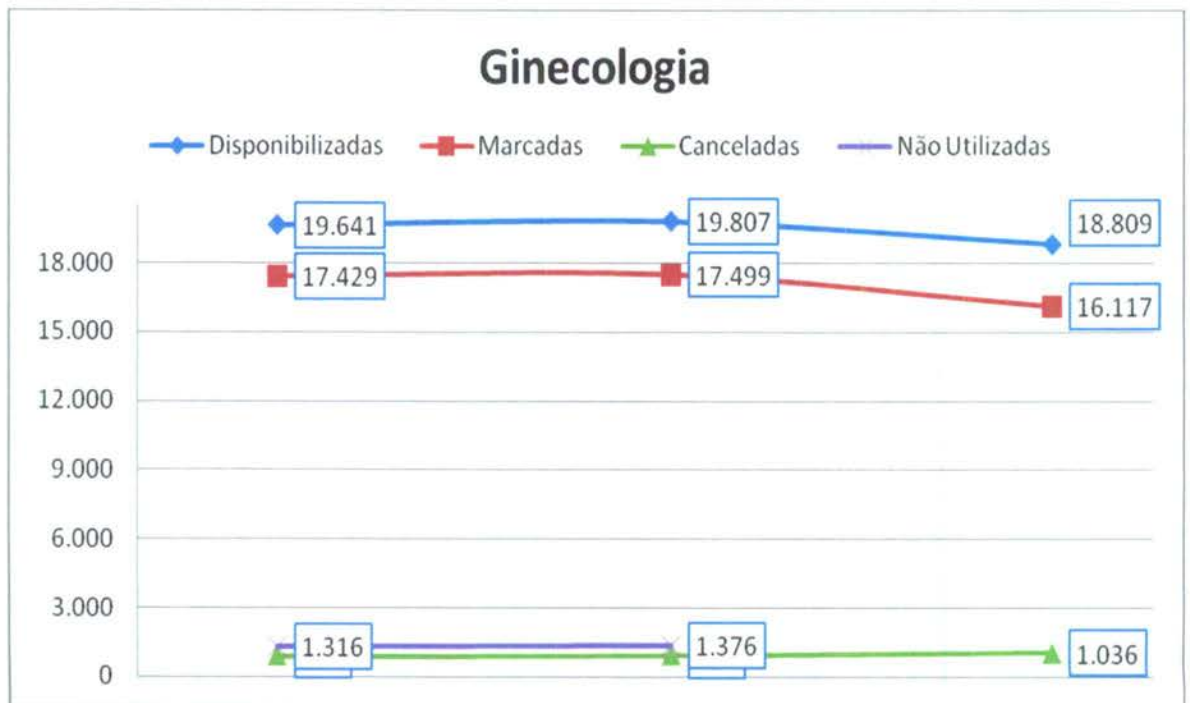
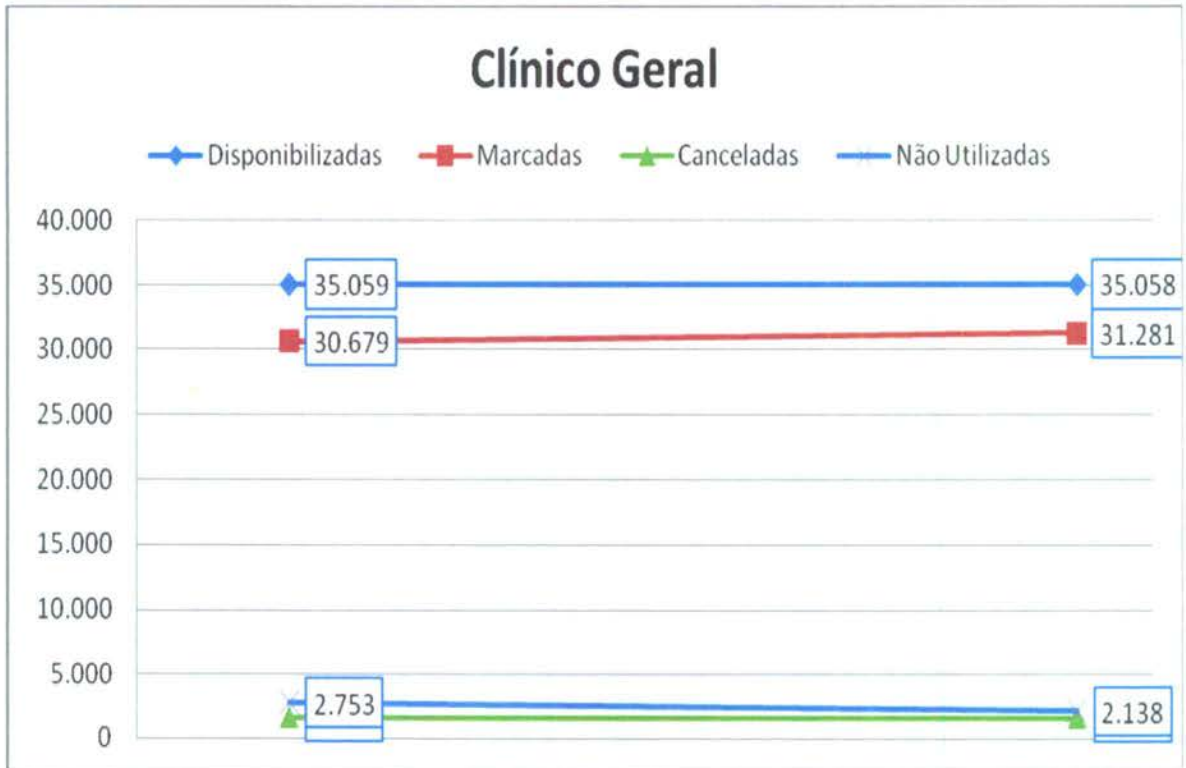


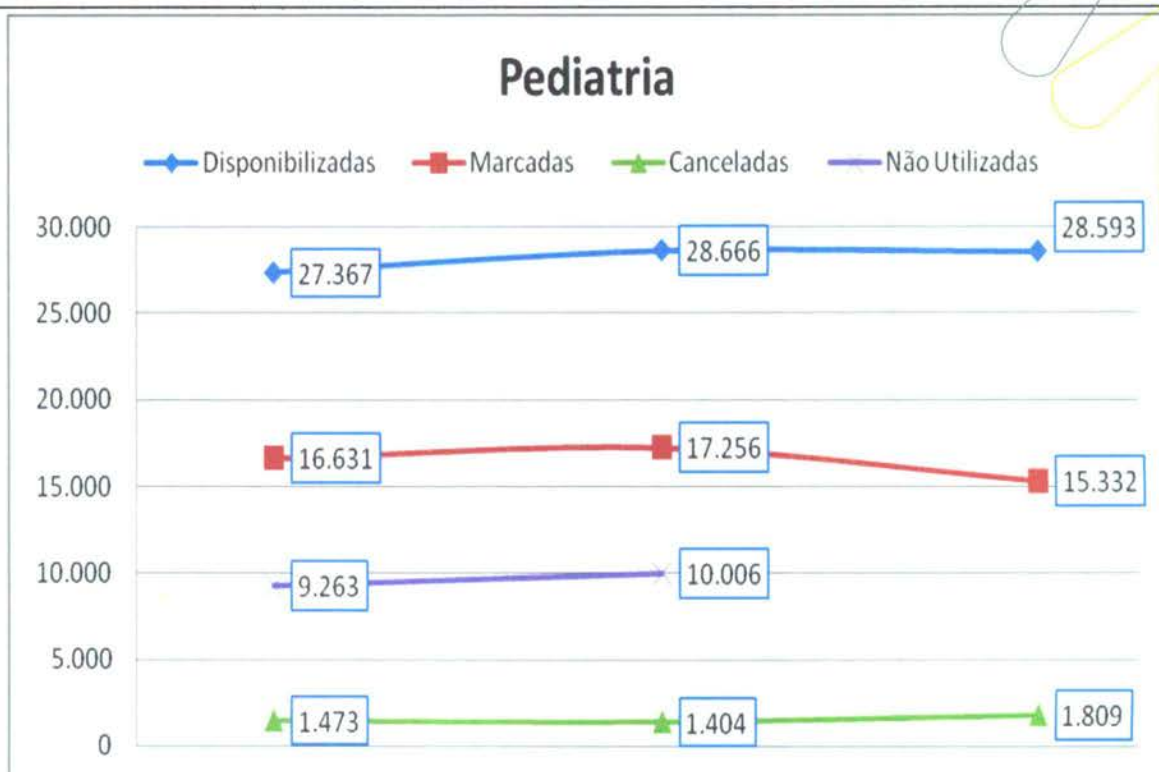
Não Utilizadas



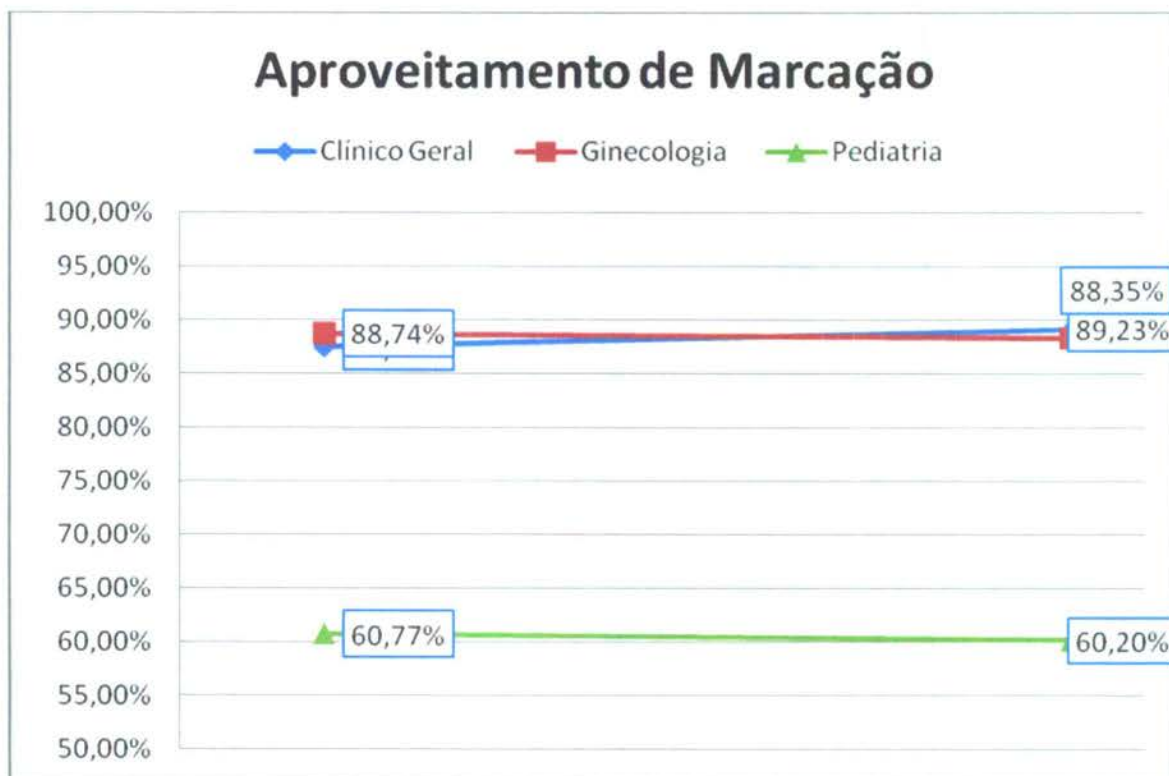


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





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 todas as Unidades de Saúde 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 380 (trezentos e oitenta) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 10 (dez) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Outubro/2008, quadro que se segue:

Item	Bairro	Total
1	Jardim Novo Mundo	3.449
2	Jardim América	2.463
3	Parque Amazônia	1.871
4	Setor Pedro Ludovico	1.764
5	Jardim Balneário Meia Ponte	1.746
6	Jardim Nova Esperança	1.744
7	Setor Urias Magalhães	1.504
8	Setor Leste Vila Nova	1.200
9	Parque Industrial João Braz	1.095
10	Jardim Europa	1.018
11	Cidade Jardim	982
12	Setor Criméia Leste	857
13	Setor Sudoeste	811
14	Vila Novo Horizonte	790
15	Setor Campinas	751
16	Jardim Vila Boa	737
17	Vila Santa Helena	705
18	Setor São José	703
19	Parque Santa Cruz	682
20	Setor Santos Dumont	682
21	Bairro Capuava	632
22	Faiçallville	619
23	Setor Central	614
24	Setor Centro Oeste	547
25	Vila Redenção	547
26	Setor Negrão de Lima	532
27	Setor Norte Ferroviário	518
28	Parque Anhanguera	476
29	Bairro Água Branca	474





30	Jardim Petrópolis	445
31	Setor Perim	431
32	Jardim Presidente	427
33	Setor União	418
34	Vila João Vaz	415
35	Bairro São Francisco	411
36	Setor Bueno	409
37	Chacara do Governador	389
38	Vila Morais	377
39	Vila Itatiaia	363
40	Setor Progresso	357
41	Vila Mauá	352
42	Jardim Bela Vista	347
43	Jardim Goiás	336
44	Vila Monticelli	333
45	Setor Coimbra	331
46	Setor Cândida de Morais	330
47	Conjunto Riviera	327
48	Setor Parque Tremendão	326
49	Setor Rio Formoso	321
50	Vila Regina	314
51	Vila Maria Dilce	310
52	Jardim Brasil	309
53	Jardim Planalto	297
54	Solange Park I	290
55	Setor dos Funcionários	271
56	Parque Oeste Industrial	270
57	Jardim Ana Lúcia	266
58	Jardim Califórnia	258
59	Bairro Rodoviário	253
60	Vila Jardim Vitória	244
61	Vila Pedroso	234
62	Loteamento Carolina Parque	227
63	Setor Aeroporto	223
64	Conjunto Primavera	216
65	Vila Bandeirantes	214
66	Jardim da Luz	213
67	Vila Maria Luiza	212
68	Vila Viana	207
69	Setor Morais	200
70	Bairro Jardim Vitória	199
71	Vila Isaura	197
72	Bairro Jardim Diamantina	195
73	Bairro dos Aeroviários	186





74	Vila São Paulo	185
75	Setor Criméia Oeste	184
76	Setor Gentil Meireles	184
77	Setor Bela Vista	179
78	Setor Marechal Rondon	178
79	Jardim Atlântico	177
80	Setor Sul	177
81	Bairro Santa Genoveva	175
82	Setor Leste Universitário	171
83	Jardim Santo Antônio	169
84	Residencial Parque Flamboyant	166
85	Granja Cruzeiro do Sul	165
86	Setor Oeste	162
87	Vila Alvorada	161
88	Vila Aurora	160
89	Nova Vila	158
90	Vila Abajá	155
91	Residencial Serra Azul	148
92	Setor Morada do Sol	148
93	Vila Santa Rita	145
94	Parque Eldorado Oeste	143
95	Parque Industrial de Goiânia	143
96	Residencial Parque das Flores	139
97	Vila Romana	135
98	Bairro Jardim das Esmeraldas	134
99	Vereda dos Buritis	133
100	Carolina Parque Extensão	132
101	Conjunto Aruanã I	132
102	Bairro Nossa Senhora de Fátima	131
103	Vila Paraíso	128
104	Parque Anhanguera II	126
105	Vila Cristina	124
106	Vila Santa Tereza	118
107	Village Atalaia	116
108	Goiânia 2	115
109	Jardim Tancredo Neves	115
110	Vila Nova Canaã	113
111	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	110
112	Vila Clemente	105
113	Vila Finsocial	105
114	Bairro Anhanguera	104
115	Vila Alto da Glória	103
116	Jardim Leblon	102
117	Setor Sevene	102





118	Solange Park II	101
119	Vila Froes	101
120	Vila Rosa	101
121	Vila Lucy	99
122	Bairro Santa Rita	98
123	Residencial Canadá	98
124	Parque das Laranjeiras	96
125	Residencial Alice Barbosa	96
126	Bairro Industrial Mooça	95
127	Esplanada do Anicuns	94
128	Setor Recanto das Minas Gerais	91
129	Bairro Nova Suíça	90
130	Conjunto AruanãIII	90
131	Setor Jaó	90
132	Vila Parque Santa Maria	86
133	Conjunto Caiçara	84
134	Residencial dos Ipê	81
135	Setor Marista	80
136	Vila São Francisco	79
137	Vera Cruz II	76
138	Jardim das Hortências	74
139	Vila Alpes	74
140	Araguaia Park	73
141	Residencial Olinda	73
142	Sítio Recreio Mansões do Campus	73
143	Bairro Ipiranga	72
144	Bairro Feliz	71
145	Jardim Xavier	71
146	Conjunto Fabiana	70
147	Vila Aurora Oeste	70
148	Residencial Hugo Moraes	69
149	Vila Luciana	69
150	Vila Santana	69
151	Bairro da Serrinha	68
152	Jardim Novo Mundo II	68
153	Jardim Primavera (Acampamento)	67
154	Setor Norte Ferroviário II	66
155	Bairro Alto da Glória	65
156	Vila Canaã	63
157	Vila Irazy	62
158	Setor Urias Magalhães II	61
159	Vila São José - Extensão	59
160	Loteamento Tropical Verde	58
161	Parque das Nações	58





162	Chacara Shangri-la	57
163	Loteamento Morada dos Sonhos	57
164	Residencial Monte Carlo	57
165	Vila Nossa Senhora Aparecida	57
166	Residencial Morada do Ipê	56
167	Vila São Luiz	55
168	Residencial Cid Verde	53
169	Parque das Amendoeiras	50
170	Vila Bethel	49
171	Vila Legionárias	49
172	Celina Park	48
173	Jardim Clarissa	48
174	Chacara de Recreio São Joaquim	47
175	Jardim Dom Fernando II	47
176	Vila Martins	47
177	Bairro Res Funcionários Públicos	46
178	Parque Paraíso	46
179	Residencial 14 Bis	46
180	Residencial Solar Vile	46
181	Conjunto Aruanã II	44
182	Residencial Sonho Verde	44
183	Solange Park III	44
184	Setor Barra da Tijuca	43
185	Vila Jaraguá	43
186	Jardim Conquista	42
187	Residencial Morada da Bosque	42
188	Vila Resende	42
189	Vila Megale	41
190	Residencial Vale do Araguaia	40
191	Vila Adélia	39
192	Jardim Liberdade	38
193	Residencial Antônio Barbosa	38
194	Setor Marabá	38
195	Residencial Itamaracá	37
196	Residencial Nossa Morada	37
197	Residencial Mansões Paraíso	36
198	Parque Atheneu	34
199	Parque Industrial Paulista	34
200	Residencial Park Solar	34
201	Vila Boa Sorte	34
202	Conjunto Residencial Rodoviário	33
203	Vila Perdiz	33
204	Mansões Goiânia	32
205	Vila São João	32





206	Chacara Samambaia	31
207	Conjunto Morada Nova	31
208	Residencial São Leopoldo	31
209	Vila Coronel Cosme	31
210	Vila Santa Isabel	31
211	Jardim Leblon II	29
212	Parque Santa Rita	29
213	Setor Noroeste	29
214	Residencial Guarema	28
215	Conjunto Castelo Branco	27
216	Residencial Goyaz Park	27
217	Jardim Bonanza	26
218	Jardim Vista Bela	26
219	Setor Três Marias	26
220	Vila Adrélia	26
221	Vila Anchieta	26
222	Loteamento Areião I	25
223	Residencial das Acácias	25
224	Vila Santo Afonso	25
225	Conjunto Guadalajara	24
226	Setor das Nações Extensão	24
227	Residencial Solar Bouganville	22
228	Vila Concórdia	22
229	Conjunto Anhanguera	21
230	Conjunto Vila Isabel	21
231	Residencial Centerville	21
232	Jardim Califórnia Industrial	19
233	Residencial Balneário	19
234	Residencial Privê Itanhangá	19
235	Residencial Real Conquista	19
236	Setor Sol Nascente	19
237	Setor Ulisses Guimarães	19
238	Vila Bela	19
239	Vila Cristina Continuação	19
240	Parque Acalanto	18
241	Residencial Eli Forte - Extensão	18
242	Residencial Itália	18
243	Residencial London Park	18
244	Residencial São Marcos	18
245	Setor Chac. São Joaquim	18
246	Vila Americano do Brasil	18
247	Vila Maria José	18
248	Vila Vera Cruz	18
249	Bairro Goiá	17





250	Conjunto Residencial Padre Pelagio	17
251	Jardim São José (Res São José)	17
252	Parque Balneário	17
253	Residencial Nova Aurora	17
254	Setor Cristina	17
255	Residencial Licardino Ney	16
256	Setor das Nações	15
257	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	15
258	Residencial Campus Dourados	14
259	Residencial Privê Norte	14
260	Vila Oswaldo Rosa	14
261	Loteamento Tupinambas dos Reis	13
262	Residencial Carla Cristina	13
263	Residencial Elza Fronza	13
264	Residencial Fortaleza	13
265	Residencial Mendanha	13
266	Vila Colemar Natal e Silva	13
267	Bairro Vale das Caraíbas	12
268	Panorama Park	12
269	Sítio Ipê	12
270	Vila Jacar	12
271	Bairro São Carlos	11
272	Jardim Pampulha	11
273	Residencial Moinho dos Ventos	11
274	Residencial Sonho Dourado	11
275	Setor Caravelas	11
276	Vila Aguiar	11
277	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	10
278	Setor OrientVille	10
279	Vera Cruz I	10
280	Capuava Residencial Prive	9
281	Parque Industrial João Braz II	9
282	Residencial Junqueira	9
283	Residencial Sonho Verde Complemento	9
284	Vila Mutirão I	9
285	Jardim Bom Jesus	8
286	Loteamento Solar Santa Rita	8
287	Residencial Aquarius	8
288	Residencial Flamingo	8
289	Residencial Granville	8
290	Residencial Talism	8
291	Vila São José - Complemento	8
292	Vila Te?ilo Neto	8





293	Vila Yate	8
294	Alphaville Residencial	7
295	Aruanã Parque	7
296	Conjunto Residencial Campos	7
297	Privê Atlântico	7
298	Residencial Humaita	7
299	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	7
300	Chacara Maria Dilce	6
301	Jardim Moema	6
302	Parque das Paneiras	6
303	Residencial Belo Horizonte	6
304	Residencial Jardins Florença	6
305	Vila Santa Efigenia	6
306	Vila Viandeli	6
307	Bairro Goiá Setor Veloso	5
308	Chácara California	5
309	Condomínio Anhaguera	5
310	Jardim Ipê	5
311	Jardim Madri	5
312	Residencial Aruanã	5
313	Residencial Atalaia	5
314	Residencial Santa Fé	5
315	Residencial São Leopoldo - Complemento	5
316	Vila Fernandes	5
317	Bairro Goiá 2	4
318	Jardim Guanabara	4
319	Jardim Santa Cecília	4
320	Loteamento Manso Pereira	4
321	Residencial Green Park	4
322	Vilage Casa Grande	4
323	Chacara Goias Park	3
324	Jardim Guanabara II	3
325	Jardim Mariliza	3
326	Jardim Sonia Maria	3
327	Parque das Paneiras II Etapa	3
328	Residencial Aldeia do Vale	3
329	Residencial Della Pena	3
330	Residencial Monte Verde	3
331	Residencial Porto Seguro	3
332	Residencial Sevilha	3
333	Residencial Vale da Serra	3
334	Residencial Village Santa Rita I	3
335	Sítio Recreio São Geraldo	3
336	Vila Ofugi	3





337	Vila São José	3
338	Conjunto Residencial Palmares	2
339	Jardim Curitiba	2
340	Loteamento Portal do Sol I	2
341	Madre Germana II	2
342	Parque das Amendoeiras II	2
343	Parque das Flores Complemento	2
344	Residencial 14 Bis - Extensões	2
345	Residencial Anglo	2
346	Residencial Jardim Leblon	2
347	Residencial Novo Mundo Extensão	2
348	Setor Asa Branca	2
349	Setor Perim Continuação	2
350	Vila Adrélia I e II	2
351	Vila Divino Pai Eterno	2
352	Vila Mooca - Complemento	2
353	Vila Vincentina José de Jesus	2
354	Village Santa Rita	2
355	Bairro Goiânia 2 Complemento	1
356	Campus Universitário	1
357	Chacara Ch Elísio Campos	1
358	Chacara Mansões Rosa de Ouro	1
359	Condominio Parque dos Cisnes	1
360	Conjunto Vera Cruz	1
361	Jardim Alpha Ville	1
362	Jardim Atenas	1
363	Jardim Dom Fernando I	1
364	Jardim Eli Forte - Complemento	1
365	Jardim Guanabara III	1
366	Jardim Presidente Extensão III	1
367	Loteamento Portal do Sol II	1
368	Loteamento Solange Park - Complemento	1
369	Residencial Barravento	1
370	Residencial Brisas da Mata	1
371	Residencial Clea Borges	1
372	Residencial Maria Lourenço	1
373	Residencial Petrópolis	1
374	Residencial Village Santa Rita III	1
375	Setor dos Afonsos	1
376	Setor Empresarial	1
377	Vila Jardim Pompéia	1
378	Vila Jardim São Judas Tadeu	1
379	Vila Pedroso Extensão	1
380	Zona Industrial Pedro Abrão	1





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

No mês de Outubro /2008 o Agente de Atendimento **Jozimar Mendes Viana** bateu o recorde no agendamento de consultas com 913 (novecentos e treze) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento Mês de Outubro-2008	
Agente de Atendimento	Quantidade
Jozimar Mendes Viana	913
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	896
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	826
Danila Carvalho Evangelista	817
Paula Cunha Ramos	814
Karolyne Allana Costa	795
Kellen Caetano De Jesus	795
Aline Gonçalves Borges	783
Anna Eliza Vieira Rosa	779
Juliana Bueno De Melo Alex	764
Luciano Betanin Roque	751
Edna Rodrigues Nunes	735
Walda Pereira De Souza Bueno.	733
Murilo Martins Alves	696
Tislander Correia De Oliveira	675
Rangel Gonçalves Afonso	668
Marina De Castro França Lima	663
Dannilo De Paula Ferreira	653
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	650
Meirelene Da Silva Pereira	650
Estevao Gusmao Scartzine	633
Celjan Costa Freire Júnior	629
Lucas Dias Lima Couto	603





Douglas Souza Xavier	593
Observatorio Provistorio	593
Ana Cristina Bernardes Maciel	589
Veridiana Candida Mendes	585
Alexandre Gomes Da Silva	577
Rosana Vieira Matias	575
Livia Valadão De Abreu	567
Alexandre Martins Pereira	555
Mariana Camargo Cabral	555
Marielle Figueiredo Galvão	548
Camila Pereira Do Carmo	533
Daiane Marques Rodrigues	531
Nara Mendes Gonçalves	518
Maximiano Rodrigues De Oliveira	501
David Douglas B. De Oliveira	483
Silvia Mendonca Marques	481
Eluanai Falção Costa	477
Leila Evann Lobo De Abreu	475
Renata Freitas Augusto	468
Juliana Alves Da Rocha	467
Diego Franco De Abreu	463
Nais Neres Quirino	459
Leticia Sousa Costa Brito	458
Maxilley Souza Lima	435
Daniella Gonçalves De Carvalho	419
Larissa Pereira Das Chagas	419
Esterline Neres Sousa	417
Idenise Watonabe Viana Brito	417
Hosana Gomes Pereira Pimenta Goncalves	408





Aline Graciele Leme	397
Vitor Conrad Fleury	395
Vanessa Cristina Meireles	394
Taynara Pinheiro De Menêzes	387
Viviana Aparecida Nunes	387
Severiano Pereira Nunes Junior	386
Samira Petrine Borges Do Carmo	365
Ângela Borba De Sousa	363
Aline Lucia Teixeira Coelho	356
Gisele Celina Dos Santos	350
Esilene Vilaça Da Cruz	348
Alanna Matias Soares	328
Renato Barbosa Oliveira	326
Samuel Batista De Melo	322
Eliane Frazão Araújo	321
Leandra Silva Miranda	318
Raphael Moreira Alves Otoni	316
Robyne Rosário Lopes	308
Cleber Gonçalves Oliveira	301
Cíntia José Guedes	296
Divaine Maria De Faria	262
Flávia Mariane Zanelatto	215
Valéria Cândido Da Silva	214
Cleomar Oliveira Batista Junior	152
Berenice Pereira Da Silva	108
Marcos José Barbosa Chagas	88
Márcia De Oliveira	43
Sandra Mara Rocha	32
Danilo Tadeu De Azevedo	30





Werikson Rodrigues Trigueiro	27
Gisele Cristina Mota	25
Renisa Cavalcante Faleiros	12
Eliana Rordrigues De Miranda	10
Sheila Mesquita	7
Claudio Tavares Silveira	5
Rony Peterson Borges	5
Carlos Henrique Duarte Bahia	2
Cristina Guimarães Capuzzo	2

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 OUTUBRO/08					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goia	222	475	424	1.253	2.374
CAIS Campinas	9	295	184	594	1.082
CAIS Candida de Morais	140	1.059	693	2.008	3.900
CAIS Chácara do Governador	84	781	519	1.420	2.804
CAIS Finsocial	77	171	149	492	889
CAIS Jardim Curitiba	0	7	8	39	54
CAIS Jardim Novo Mundo	115	675	455	1.355	2.600
CAIS Parque das Amendoeiras	177	248	213	869	1.507
CAIS Vila Nova	143	577	429	1.277	2.426
Centro de Saúde Água Branca	88	232	209	574	1.103
Centro de Saúde Aruanã III	67	101	103	321	592





Centro de Saúde Conjunto Riviera	56	227	172	480	935
Centro de Saúde Criméia Leste	113	377	292	808	1.590
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	75	349	228	632	1.284
Centro de Saúde Fama	42	390	254	742	1.428
Centro de Saúde Itatiaia	81	240	168	565	1.054
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	72	355	236	705	1.368
Centro de Saúde Maria Dilce	119	123	142	433	817
Centro de Saúde Marinho Lemos	39	192	129	457	817
Centro de Saúde Norte Ferroviário	48	324	237	648	1.257
Centro de Saúde Parque Amazonia	38	555	404	1.011	2.008
Centro de Saúde Parque Anhanguera	69	302	211	638	1.220
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	88	315	210	634	1.247
Centro de Saúde São Francisco	66	170	152	473	861
Centro de Saúde Setor Perim	88	257	189	597	1.131
Centro de Saúde Setor Rodoviário	60	364	289	818	1.531
Centro de Saúde Vila Boa	70	366	239	674	1.349
Centro de Saúde Vila Canaã	32	246	162	459	899
Centro de Saúde Vila Clemente	102	150	158	433	843
Centro de Saúde Vila Mauá	140	500	387	1.221	2.248
Centro de Saúde Vila Moraes	92	310	230	669	1.301
Centro de Saúde Vila Redenção	23	313	195	594	1.125
Centro de Saúde Vila Regina	33	285	200	567	1.085
Centro de Saúde Vila Santa Helena	55	217	146	409	827
Centro de Saúde Vila União	31	379	244	689	1.343
CIAMS Jardim América	80	846	579	1.626	3.131
CIAMS Novo Horizonte	68	819	534	1.555	2.976
CIAMS Setor Pedro Ludovico	95	555	343	933	1.926
CIAMS Urias Magalhães	190	778	582	1.645	3.195
Total	3.187	14.925	10.698	31.317	60.127

Desta forma, no mês de Outubro/08 foram agendadas 3.187 (três mil cento e oitenta e sete) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.



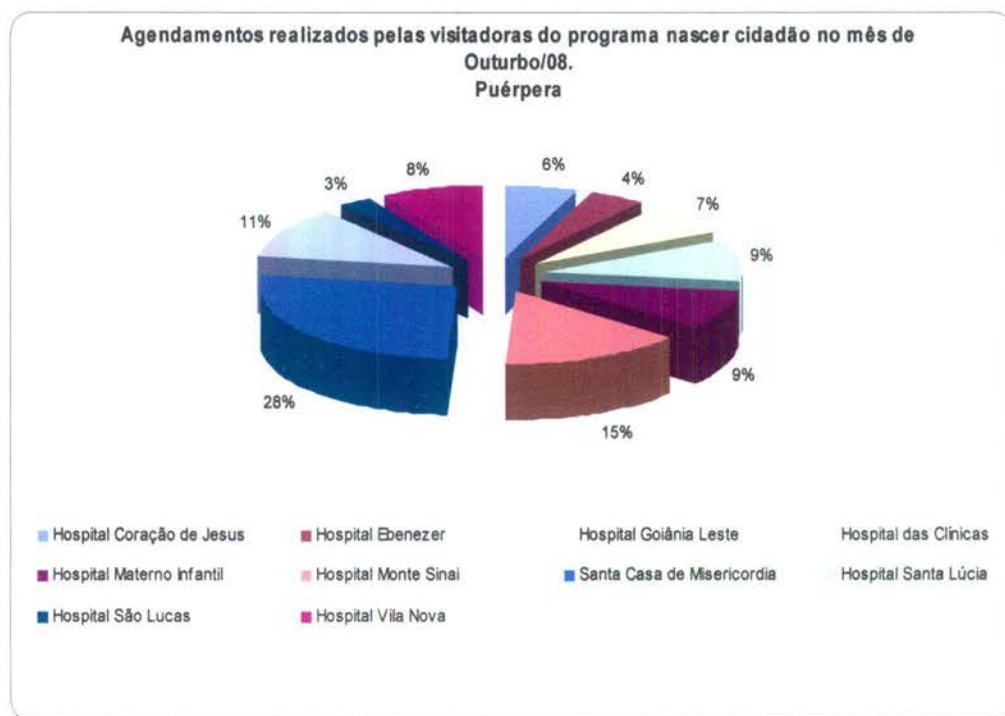


Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio do corrente quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascir Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a puérpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos 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 Outubro/08.

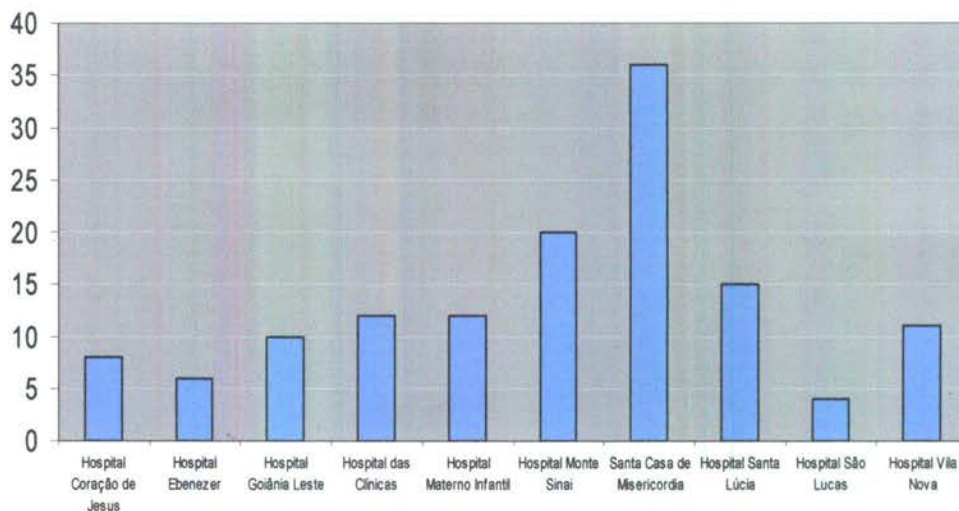
AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCIR CIDADÃO NO MÊS DE OUTUBRO/08			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Coração de Jesus	8	8	16
Ebenezer	6	7	13
Goiânia Leste	10	10	20
Hospital das Clínicas	12	11	23
Materno Infantil	12	13	25
Monte Sinai	20	19	39
Santa Casa	36	38	74
Santa Lúcia	15	15	30
São Lucas	4	4	8
Vila Nova	11	12	23
Total	134	137	271

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



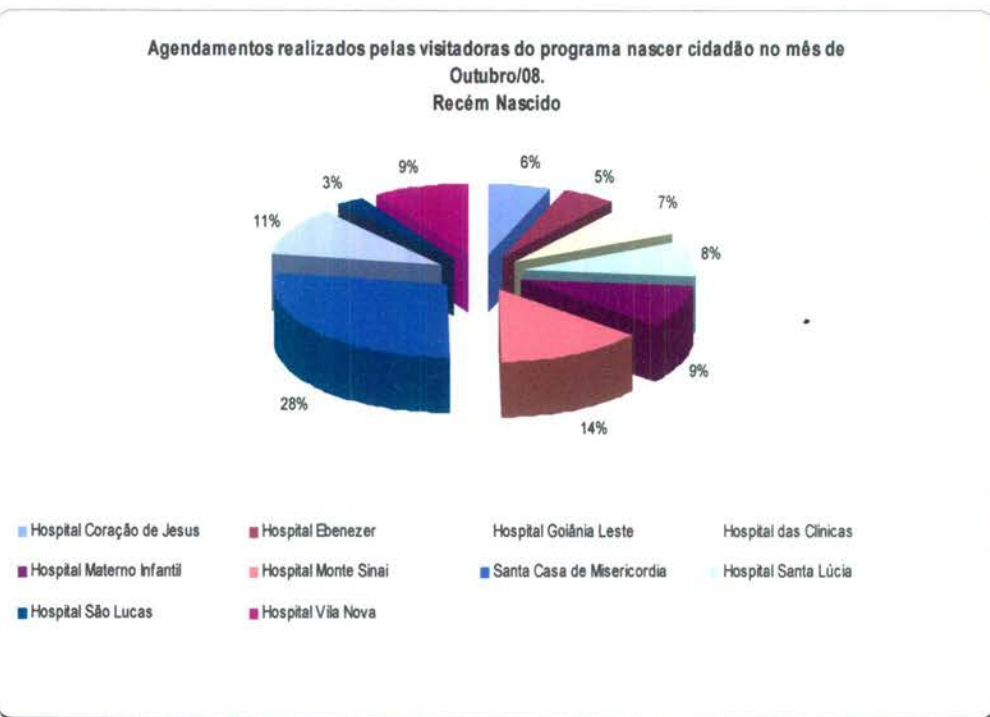


Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Outubro/08.
Puérpera



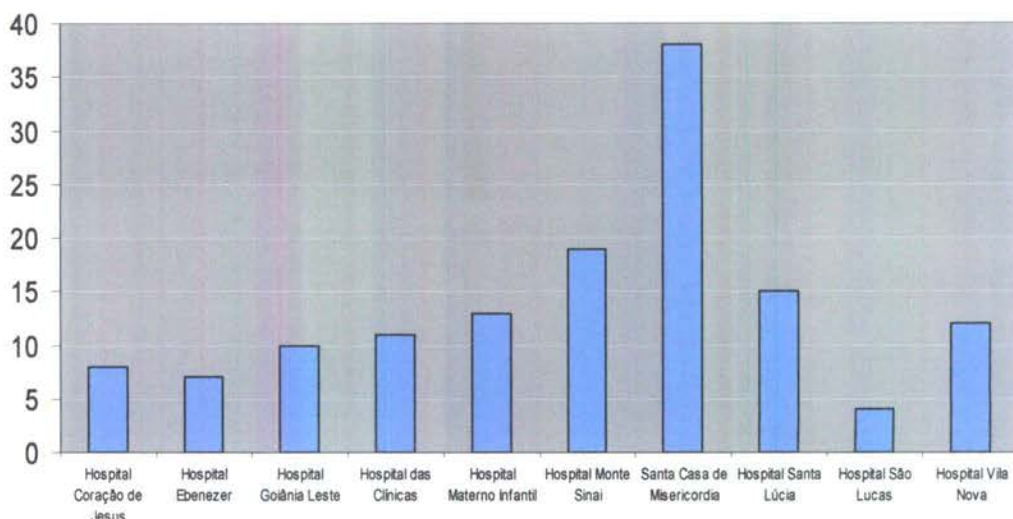
DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE OUTUBRO/08

Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Outubro/08.
Recém Nascido





Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Outubro/08. Recém Nascido.



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 31 de Outubro de 2008.

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Puérpera

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
01	01/10	EDILAINE AGUIAR DE ARAUJO	499872	22/05/1980	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2117075 DATA: 09/10/2008 - 07h00min (Tatiane)
02	01/10	NERCI FERREIRA	566443	04/10/1973	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CA UNID. SAÚDE: CAIS FINSOCIAL CONSULTA Nº: 2114422 DATA: 10/10/2008 - 07h00min (Tatiane)
03	01/10	MARCIA DA SILVA REIS	452212	10/01/1980	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	EURIPEDES JOSE DE SOUZA UNID. SAÚDE: CS SETOR PERIM CONSULTA Nº: 2115194 DATA: 09/10/2008 - 12h00min (Tatiane)
04	01/10	ELISANA GOMES DA SILVA	325563	16/04/1986	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	SAULO GONCALVES DE MENDONCA UNID. SAÚDE: CS VILA BOA CONSULTA Nº: 2106435 DATA: 09/10/2008 - 14h30min (Tatiane)





05	01/10	Marlúcia Cordeiro dos Santos	192830	06/03/1982	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Rachel Machado de Oliveira Portela Ciams Jardim América Data 09/10/2008 – 15h30min ID Consulta: 2110819 (Maxilley) .
06	01/10	Jacira Vieira de Souza	164509	11/03/1983	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Divino Pereira de Miranda Ciams Setor Pedro Ludovico Data 10/10/2008 – 14h30min ID Consulta: 2113029 (Maxilley) .
07	01/10	Eliane Santana dos Santos	489895	29/12/1975	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Helio Alves Cruvinel Ciams Novo Horizonte Data 10/10/2008 – 07h00min ID Consulta: 2109152 (Maxilley) .
08	01/10	Rosineide Costa dos Santos	564630	24/07/1982	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Jacinto Jose de Almeida Ciams Jardim América Data 10/10/2008 – 07h00min ID Consulta: 2110892 (Maxilley) .
...
127	30/10	ROBERTA RIBEIRO DA SILVEIRA	99964	25/08/1983	Hospital Santa Lúcia	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	EMIVALDO SOARES MARTINS UNID. SAÚDE: CSNORTE FERROVIARIO CONSULTA Nº: 2179248 DATA: 07/11/2008 - 07h00min (Tatiane)
128	30/10	Samara Conceição dos Santos	444758	17/01/1989	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	João Luiz Vinhal Junior Cais Vila Nova Data 06/11/2008 – 12h00min ID Consulta: 2192470 (Maxilley) .
129	30/10	Marina Ferreira da Silva	577674	12/03/1990	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	André Ibrahim Bayeh Cais Chácara do Governador Data 07/11/2008 – 07h00min ID Consulta: 2190411 (Maxilley) .
130	30/10	Isabela Cristina Ferreira Pereira	49694	09/05/1989	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	Heloisia Martins Soares Cais Campinas Data 07/11/2008 – 07h00min ID Consulta: 2188639 (Maxilley) .
131	31/10	Claudia Simonia Rodrigues de Souza	378564	29/05/1976	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Plínio Ribeiro Borges Centro de Saúde Vila Regina Data 07/11/2008 – 14h30min ID Consulta: 2184508 (Maxilley) .
132	31/10	Jéssica de Aquino Lima	517935	12/06/1991	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Aline de Almeida e Souza Centro de Saúde Vila Moraes Data 06/11/2008 – 13h30min ID Consulta: 2182079 (Maxilley) .
133	31/10	Maxylene Cristina da Silva Santos	478619	13/03/1992	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Kellen Sebba de Alencar Cais Cândida de Moraes Data 06/11/2008 – 09h30min ID Consulta: 2195719 (Maxilley) .
134	31/10	Ofélia Consuelo Mangueira Silva	375597	19/03/1981	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	João Luiz Vinhal Junior Cais Vila Nova Data 06/11/2008 – 07h00min ID Consulta: 2192447 (Maxilley) .

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
01	01/10	RN DE EDILAINE AGUIAR DE ARAUJO	566439	30/09/2008	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	VIVIANE ROSE GOMES UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2117094 DATA: 09/10/2008 - 07h00min (Tatiane)





02	01/10	RN DE NERCI FERREIRA	566446	30/09/2008	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO UNID. SAÚDE: CAIS FINSOCIAL CONSULTA Nº: 2114398 DATA: 10/10/2008 - 07h00min (Tatiane)
03	01/10	RN DE MARCIA DA SILVA REIS	566451	01/10/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição	TEREZA CRISTINA DA ROCHA UNID. SAÚDE: CS SETOR PERIM CONSULTA Nº: 2115205 DATA: 09/10/2008 - 13h00min (Tatiane)
04	01/10	RN DE ELISANA GOMES DA SILVA	566462	30/09/2008	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	KATIA MARIA CAVALCANTE UNID. SAÚDE: CS VILA BOA CONSULTA Nº: 2106422 DATA: 09/10/2008 - 14h30min (Tatiane)
05	01/10	RN de Marlúcia Cordeiro dos Santos	564584	29/09/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Marilu Celeste Carvalho Moreira Ciams Jardim América Data 09/10/2008 – 14h30min ID Consulta: 2110706 (Maxilley) .
06	01/10	RN de Jacira Vieira de Souza	564618	29/09/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Jader Leonel de Paula CIAMS Setor Pedro Ludovico Data 10/10/2008 – 14h30min ID Consulta: 2112966 (Maxilley) .
07	01/10	RN de Eliane Santana dos Santos	564642	29/09/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Isaura Araújo Santos Lobo Ciams Novo Horizonte Data 10/10/2008 – 14h00min ID Consulta: 2109178 (Maxilley) .
08	01/10	RN de Rosineide Costa dos Santos	564629	30/09/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Maria Inês da Silva Pires Ciams Jardim América Data 10/10/2008 – 07h00min ID Consulta: 2110915 (Maxilley) .
...
130	30/10	RN DE ELLEN CARDOSO DE GODOY	577733	30/10/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	JADER LEONEL DE PAULA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº: 2191393 DATA: 07/11/2008 - 14h30min (Tatiane)
131	30/10	RN DE ROBERTA RIBEIRO DA SILVEIRA	577735	29/10/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	HELEN REGINA ROSA GODINHO UNID. SAÚDE: CS NORTE FERROVIARIO CONSULTA Nº: 2179261 DATA: 07/11/2008 - 14h30min (Tatiane)
132	30/10	RN de Samara Conceição dos Santos	577648	29/10/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Caritas de Oliveira Cais Vila Nova Data 06/11/2008 – 13h00min ID Consulta: 2192383 (Maxilley) .
133	30/10	RN de Marina Ferreira da Silva	577673	29/10/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Maria Ivete de Lima Santos Cais Chácara do Governador Data 07/11/2008 – 07h00min ID Consulta: 2190388 (Maxilley) .
134	31/10	RN de Claudia Simonia Rodrigues de Souza	578238	27/10/2008	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Janete Guimarães Alves Centro de Saúde Vila Regina Data 07/11/2008 – 07h00min ID Consulta: 2184520 (Maxilley) .
135	31/10	RN de Jéssica de Aquino Lima	578251	29/10/2008	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Mônica Gonçalves Fernandes Pereira Centro de Saúde Vila Moraes Data 06/11/2008 – 07h00min ID Consulta: 2198674 (Maxilley) .
136	31/10	RN de Maxylene Cristina da Silva Santos	578257	29/10/2008	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Carlos Roberto dos Santos Cais Cândida de Moraes Data 06/11/2008 – 12h30min ID Consulta: 2195674 (Maxilley) .





137	31/10	RN de Ofélia Consuelo Mangueira Silva	578260	30/10/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Tânia Stein Fischer Cais Vila Nova Data 07/11/2008 – 07h00min ID Consulta: 2192581 (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):

- 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;
- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- 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**);
- O Observatório realizou no mês de Outubro /2008 do corrente ano o agendamento de 1.815 (hum mil oitocentos e quinze) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.576 (hum mil quinhentos e setenta e seis) foram utilizados como reserva técnica pelo Observatório e 239 (duzentos 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 31 de Outubro de 2008.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/10	MARTA DE SOUSA FONSECA ANDRADE	14/01/1969	9677-1005	Ginecologista	JULIANA MODANEZ SILVA UNID. SAÚDE: CS VILA REDENCAO CONSULTA Nº: 2111110 DATA: 08/10/2008 - 07h00min (Fatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dilza





02	01/10	MARIA MORAIS DOS SANTOS	05/04/1930	3292-9868	HAS s/ medicação	AUGUSTO CEZAR PEREIRA UNID. SAÚDE: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº: 2081796 DATA: 03/10/2008 - 15h30min (Tatiane) Solicitante: Dr. Carlos Henrique
03	01/10	MARLY CONCEICAO DE SOUZA	29/07/1979	8437-4335	Corrimento c/ odor fétido	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR UNID. SAÚDE: CS CRIMEIA LESTE CONSULTA Nº: 2081449 DATA: 03/10/2008 - 07h00min (Tatiane) Solicitante: Enf. Camila
04	01/10	JESSICA CRISTINA LONTRA	06/01/1993	9999-1756	Gestante / retorno	CARLOS ANTONIO CARNEIRO UNID. SAÚDE: CS VILA SANTA HELENA CONSULTA Nº: 2102041 DATA: 06/10/2008 - 07h00min (Tatiane) Solicitante: Enf. Daisa
05	01/10	MARIUSKA MARIANE MACHADO COSTA	05/12/1979	3248-9303	HAS s/ medicação	LUCIO MAURO VASCONCELOS UNID. SAÚDE: CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº: 2112100 DATA: 07/10/2008 - 12h30min (Tatiane) Solicitante: Enf. Camila
06	01/10	LIBERCI MARIA DOS REIS	27/05/1966	3287-3588	Nódulo na mama	ALFREDO PUPPINI FARIAS UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2089387 DATA: 03/10/2008 - 10h30min (Tatiane) Solicitante: Enf. Camila
07	01/10	GERALDO FERREIRA BORGES	10/09/1938	3259-7945	Retorno / entrega de resultados + infecção	ADRIANA FERNANDES CARDOSO UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2110490 DATA: 07/10/2008 - 10h30min (Tatiane) Solicitante: Sup. Eliana
...
1881	31/10	DARCI TOBIAS RIBEIRO	08/01/1939	35496898	Clinico Geral	FABRICIA VIEIRA COSTA UNID. SAÚDE: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR CONSULTA Nº: 2189998 DATA: 04/11/2008 - 07h00min Obs.: Avisada (Divaine) CONSULTA SOLICITADA PELA UNID. : ANA MARIA
1882	31/10	SEBASTIANA COTRIM DA SILVA	26/12/1956	32878355	Ginecologista Incontinência urinaria e pro lapso vaginal	JACINTO JOSE DE ALMEIDA UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2188696 DATA: 03/11/2008 - 07h00min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado





1883	31/10	PEDRO MOREIRA NETO	04/09/1938	(62)3206-8406	Clinico Geral Enfisema Pulmonar edema membros inferiores e falta de ar	CARLOS AUGUSTO SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2183149 DATA: 04/11/2008 - 10h30min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1884	31/10	JULIANA NUNIS AMARAL DOS SANTOS	22/02/1994	32901646	Ginecologista Gestante de 16 semanas tóxico plásmase	HELIO ALVES CRUVINEL UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2187185 DATA: 05/11/2008 - 07h00min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1885	31/10	JOEL FERREIRA DE OLIVEIRA	13/09/1947	32025088	Clinico Geral Epilepsia sem medicação	DANIEL RIBEIRO ALENCAR UNID. CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2181867 DATA: 03/11/2008 - 14h00min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1886	31/10	MARIA DAS GRACAS CEROZINO SILVA	10/06/1948	35864311	Clinico Geral HAS – Sem medicação há 15 dias	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR UNID. CS SETOR PERIM CONSULTA Nº: 2193618 DATA: 06/11/2008 - 14h30min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1887	31/10	SONIA MARIA DA COSTA SILVA	02/11/1963	99638048	Clinico Geral	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGES UNID. SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº: 2192079 DATA: 04/11/2008 - 11h00min Obs.: Avisada (Divaine) CONSULTA SOLICITADA PELA UNID. : NIVIA
1888	31/10	ADELAIDE CORREIA DE FREITAS	21/02/1965	92463236	Clinico Geral Alcoólatra e hemorragia digestiva alta	HUMBERTO FERNANDES MARTINS UNID. CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº: 2190786 DATA: 06/11/2008 - 12h30min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1881	31/10	DARCI TOBIAS RIBEIRO	08/01/1939	35496898	Clinico Geral	FABRICIA VIEIRA COSTA UNID. SAÚDE: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR CONSULTA Nº: 2189998 DATA: 04/11/2008 - 07h00min Obs.: Avisada (Divaine) CONSULTA SOLICITADA PELA UNID. : ANA MARIA
1882	31/10	SEBASTIANA COTRIM DA SILVA	26/12/1956	32878355	Ginecologista Incontinência urinaria e prolapso vaginal	JACINTO JOSE DE ALMEIDA UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMÉRICA CONSULTA Nº: 2188696 DATA: 03/11/2008 - 07h00min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado





1883	31/10	PEDRO MOREIRA NETO	04/09/1938	(62)3206-8406	Clinico Geral Enfisema Pulmonar edema membros inferiores e falta de ar	CARLOS AUGUSTO SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2183149 DATA: 04/11/2008 - 10h30min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1884	31/10	JULIANA NUNIS AMARAL DOS SANTOS	22/02/1994	32901646	Ginecologista Gestante de 16 semanas tóxico plásmase	HELIO ALVES CRUVINEL UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2187185 DATA: 05/11/2008 - 07h00min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1885	31/10	JOEL FERREIRA DE OLIVEIRA	13/09/1947	32025088	Clinico Geral Epilepsia sem medicação	DANIEL RIBEIRO ALENCAR UNID. CS VILA MORAES CONSULTA Nº: 2181867 DATA: 03/11/2008 - 14h00min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1886	31/10	MARIA DAS GRACAS CEROZINO SILVA	10/06/1948	35864311	Clinico Geral HAS – Sem medicação há 15 dias	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR UNID. CS SETOR PERIM CONSULTA Nº: 2193618 DATA: 06/11/2008 - 14h30min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado
1887	31/10	SONIA MARIA DA COSTA SILVA	02/11/1963	99638048	Clinico Geral	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGES UNID. SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº: 2192079 DATA: 04/11/2008 - 11h00min Obs.: Avisada (Divaine) CONSULTA SOLICITADA PELA UNID. : NIVIA
1888	31/10	ADELAIDE CORREIA DE FREITAS	21/02/1965	92463236	Clinico Geral Alcoólata e hemorragia digestiva alta	HUMBERTO FERNANDES MARTINS UNID. CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº: 2190786 DATA: 06/11/2008 - 12h30min Obs.: Avisada (Divaine) Solicitante: Dr. Amir Saado

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 239

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)</i>	1815
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	239
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	1576

- 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
29/09 a 04/10	19804	16778	84,72%
06 a 11/10	19785	17130	86,58%
13 a 18/10	19785	16689	84,35%
20 a 25/10	19732	15552	78,82%
27/10 a 01/11	19546	11959	61,18%

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

Observatório - FEE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Outubro de 2008.															
UNIDADES	29/09 a 04/10			06 a 11/10			13 a 18/10			20 a 25/10			27/10 a 01/11		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	1064	734	68,98%	1014	684	67,46%	1014	616	60,75%	1014	598	58,97%	948	458	48,31%
CAIS CAMPINAS	420	292	69,52%	420	294	70,00%	420	326	77,62%	367	223	60,76%	367	222	60,49%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1121	915	81,62%	1121	925	82,52%	1121	824	73,51%	1121	791	70,56%	1121	532	47,46%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	940	678	72,13%	940	649	69,04%	940	650	69,15%	940	600	63,83%	940	499	53,09%
CAIS FINSOCIAL	321	145	45,17%	321	315	98,13%	321	247	76,95%	321	289	90,03%	321	249	77,57%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	FERIAS		41	FERIAS	
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	607	578	95,22%	607	606	99,84%	607	551	90,77%	607	504	83,03%	607	479	78,91%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	747	666	89,16%	747	709	94,91%	747	727	97,32%	747	702	93,98%	747	644	86,21%
CAIS VILA NOVA	760	731	96,18%	752	735	97,74%	752	686	91,22%	752	666	88,56%	752	481	63,96%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	164	88,65%	185	137	74,05%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	410	100,00%	410	410	100,00%	410	410	100,00%	410	336	81,95%	410	315	76,83%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	234	75,97%	308	298	96,75%	308	298	96,75%	308	298	96,75%	308	240	77,92%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	437	99,77%	438	368	84,02%	438	402	91,78%	438	413	94,29%	438	281	64,16%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	376	286	76,06%	376	248	65,96%	376	300	79,79%	376	363	96,54%	376	280	74,47%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	511	417	81,60%	511	430	84,15%	511	443	86,69%	511	283	55,38%	443	194	43,79%
CENTRO DE SAUDE FAMA	442	442	100,00%	442	408	92,31%	442	442	100,00%	442	373	84,39%	442	248	56,11%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	330	86,39%	382	319	83,51%	382	371	97,12%	382	371	97,12%	382	288	75,39%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	358	259	72,35%	358	347	96,93%	358	347	96,93%	358	347	96,93%	358	253	70,67%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	367	367	100,00%	367	367	100,00%	367	350	95,37%	367	353	96,19%	367	287	78,20%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	388	371	95,62%	388	371	95,62%	388	371	95,62%	388	362	93,30%	388	282	72,68%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	383	356	92,95%	383	377	98,43%	383	244	63,71%	383	336	87,73%	383	202	52,74%

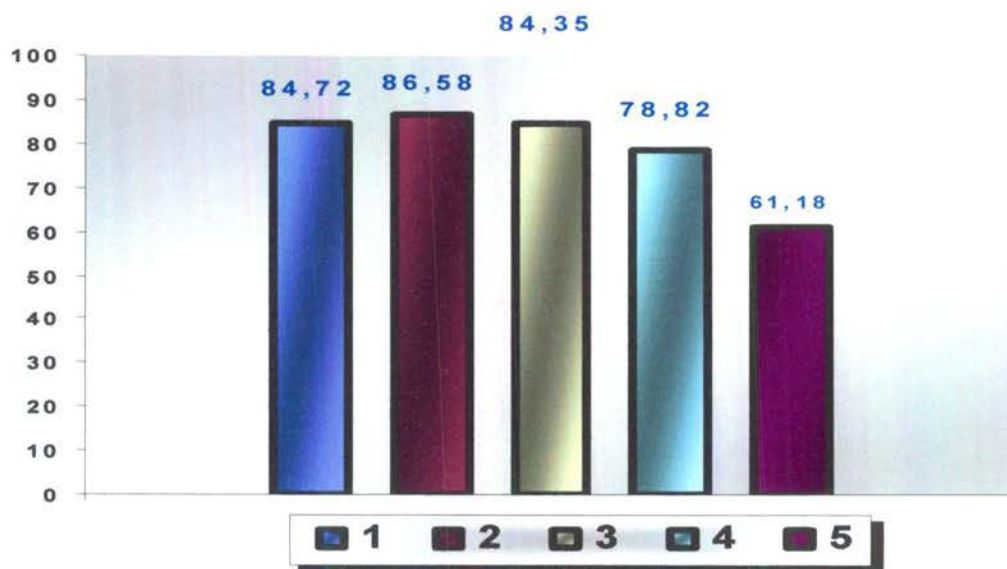




CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	262	68,05%	385	367	95,32%	385	349	90,65%	385	313	81,30%	385	232	60,26%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	489	476	97,34%	489	502	102,66%	489	502	102,66%	489	390	79,75%	489	350	71,57%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	505	331	65,54%	505	339	67,13%	505	339	67,13%	505	293	58,02%	505	228	45,15%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	529	445	84,12%	529	377	71,27%	529	377	71,27%	529	367	69,38%	477	274	57,44%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	364	300	82,42%	364	329	90,38%	364	292	80,22%	364	253	69,51%	364	240	65,93%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	478	462	96,65%	478	462	96,65%	478	434	90,79%	478	436	91,21%	478	291	60,88%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	494	376	76,11%	494	376	76,11%	494	444	89,88%	494	357	72,27%	494	322	65,18%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	316	303	95,89%	316	300	94,94%	316	290	91,77%	316	233	73,73%	316	180	56,96%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	370	390	105,41%	409	409	100,00%	409	373	91,20%	409	313	76,53%	409	242	59,17%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	607	603	99,34%	607	615	101,32%	607	581	95,72%	607	599	98,68%	607	383	63,10%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	334	329	98,50%	334	330	98,80%	334	280	83,83%	334	319	95,51%	334	242	72,46%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	286	76,47%	374	305	81,55%	374	343	91,71%	374	324	86,63%	374	190	50,80%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	227	77,21%	294	271	92,18%	294	260	88,44%	294	257	87,41%	294	204	69,39%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	320	252	78,75%	320	184	57,50%	320	236	73,75%	320	198	61,88%	320	171	53,44%
CIAMS JARDIM AMERICA	837	680	81,24%	837	763	91,16%	837	668	79,81%	837	616	73,60%	837	389	46,48%
CIAMS NOVO HORIZONTE	730	680	93,15%	730	618	84,66%	730	657	90,00%	730	574	78,63%	730	508	69,59%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	827	653	78,96%	827	624	75,45%	827	642	77,63%	827	481	58,16%	827	294	35,55%
CIAMS URIAS MAGALHAES	982	849	86,46%	982	873	88,90%	982	791	80,55%	982	857	87,27%	982	648	65,99%
TOTAIS	18884	16778	88,72%	19785	17158	86,38%	19785	16609	84,18%	19727	13332	67,62%	19546	11819	60,48%

Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período

Legenda:	1 - 29/09 a 04/10	2 - 06 a 11/10	3 - 13 a 18/10	4 - 20 a 25/10
-----------------	--------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------





- 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 para 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 13 (treze) 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 Secretário 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.

o **Visualização de Vagas**

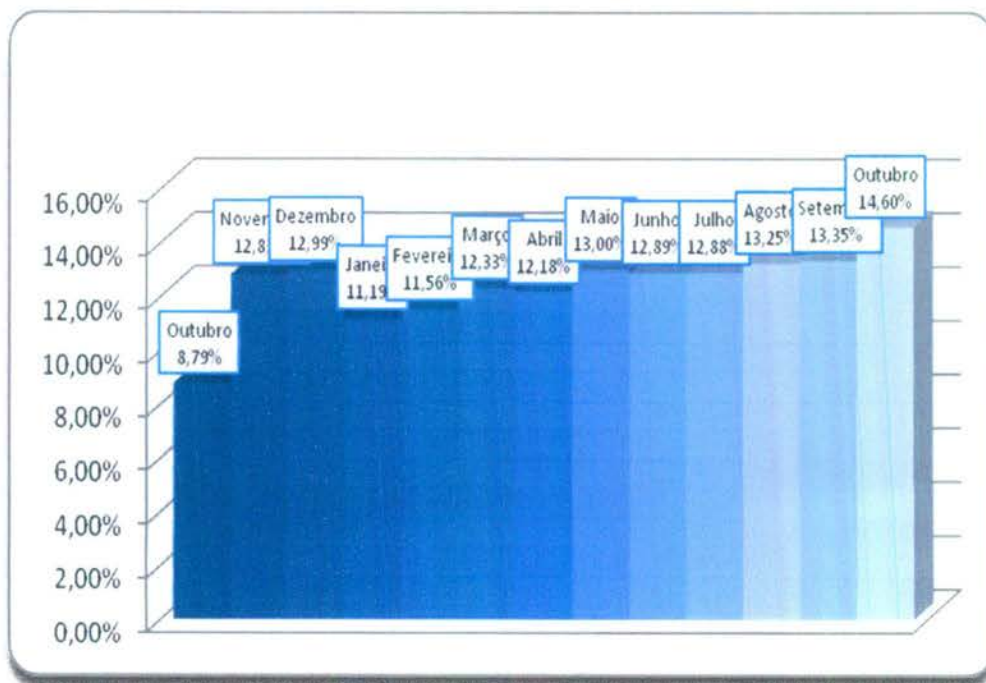
Devido a efetivação dessa rotina, no mês de Maio/08 foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

o 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;

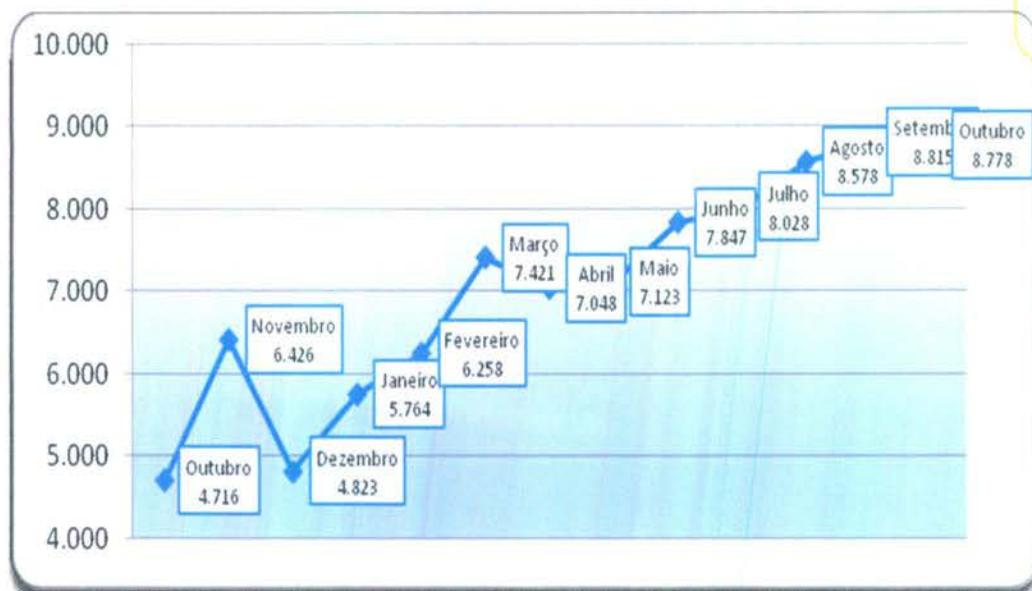
b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.

No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/2008 foi observado o agendamento de 8.778 consultas, o que equivale a 14,60 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Setembro / 2008 foi verificado um acréscimo de 1,25% em relação ao número de consultas marcadas/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 Outubro/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 31 de Outubro/2008 foram convertidas 2.895 (dois mil oitocentos e noventa e cinco) 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 Outubro 2008		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/10/2008	Quarta-feira	165
2/10/2008	Quinta-feira	126
3/10/2008	Sexta-feira	0
4/10/2008	Sábado	0
5/10/2008	Domingo	137
6/10/2008	Segunda-feira	179
7/10/2008	Terça-feira	160
8/10/2008	Quarta-feira	172
9/10/2008	Quinta-feira	139





10/10/2008	Sexta-feira	0
11/10/2008	Sábado	0
12/10/2008	Domingo	141
13/10/2008	Segunda-feira	175
14/10/2008	Terça-feira	157
15/10/2008	Quarta-feira	147
16/10/2008	Quinta-feira	111
17/10/2008	Sexta-feira	0
18/10/2008	Sábado	0
19/10/2008	Domingo	137
20/10/2008	Segunda-feira	146
21/10/2008	Terça-feira	125
22/10/2008	Quarta-feira	137
23/10/2008	Quinta-feira	0
24/10/2008	Sexta-feira	0
25/10/2008	Sábado	0
26/10/2008	Domingo	0
27/10/2008	Segunda-feira	136
28/10/2008	Terça-feira	146
29/10/2008	Quarta-feira	143
30/10/2008	Quinta-feira	116
31/10/2008	Sexta-feira	0
TOTAL		2.895

○ **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.

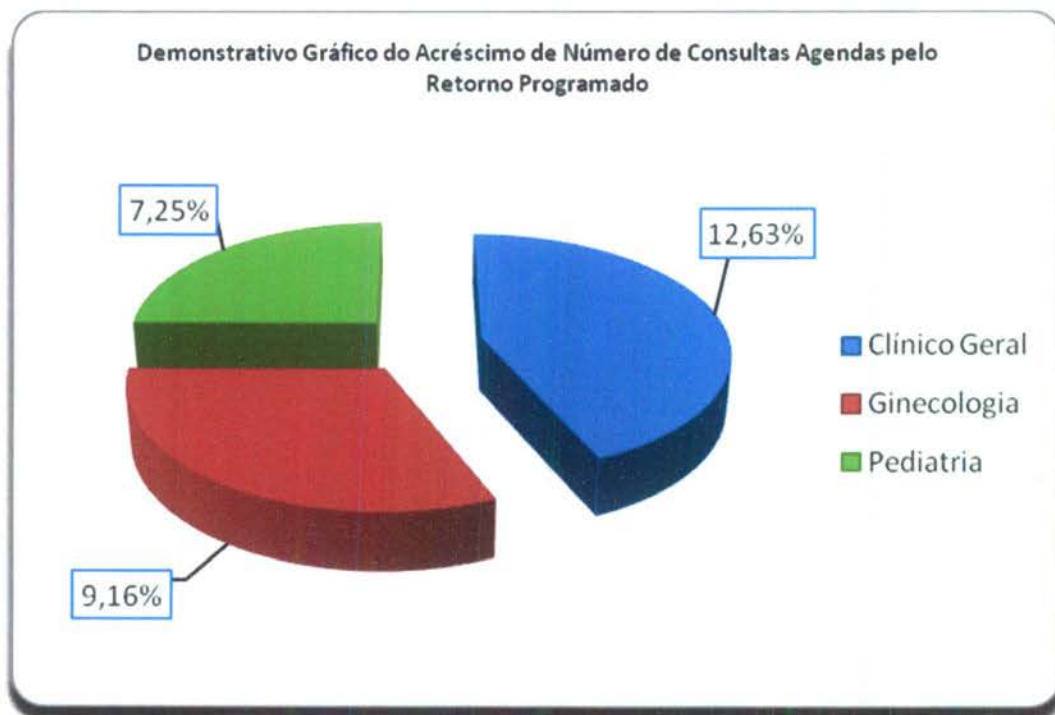
- a. Desde o dia 16 de Junho do corrente ano, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de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

No mês de Outubro/08 houve um acréscimo total de 10,28% (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	25.462	3.216	28.678	12,63%
Ginecologia	14.765	1.352	16.117	9,16%
Pediatria	14.295	1.037	15.332	7,25%
Total	54.522	5.605	60.127	10,28%



- 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 efetivado no mês de Outubro/2008 o 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 efetivado no mês de Outubro/08 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;

○ **Automatização do processo de envio dos arquivos do Observatório**

Anteriormente os arquivos gerados eram enviados por e-mail à Assessoria de Tecnologia da Informação, a qual deveria ficar atentapara a sua recepção, ou seja, à chegada e-mails e, após esse procedimento, salvar o arquivo no computador do servidor e proceder sua conferência / inserção.

Esse processo era passível de falhas, visto que era necessário as pessoas estarem presentes e atentas ao recebimento dos referidos arquivos.

A Assessoria de Tecnologia da Informação elaborou um sistema, que permite ao Observatório salvar esse mesmo arquivo em pasta na rede, com essa única finalidade, e o sistema então automaticamente efetua a sua conferência / envio.

Após esse processo o sistema também envia e-mail / alerta para a Assessoria com cópia para o Observatório informando o sucesso ou insucesso no procedimento desse arquivo.

Esse sistema também é monitorado por uma terceira parte, que hoje já monitora os sistemas do Teleconsulta, afim de alertar a ASTEC sobre qualquer problema em sua operacionalização.

Ganha-se com esse procedimento a automatização do processo, e a não necessidade de interferência humana no mesmo, continuando com todos os requisitos de segurança intactos.

○ **Automatização do envio de relatórios de intercorrências**

Anteriormente ao término do expediente, ou um dia após, os Supervisores do Teleconsulta realizavam a montagem/envio do e-mail de intercorrências, registrando a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas e as eventuais quedas antes ou durante o atendimento;





As quedas eram informadas manualmente pelos agentes de atendimento ao supervisor através do CHAT, o que demandava novamente falhas humanas ocasionais;

Ao término do expediente perdia-se tempo, e era passível de erros, ao efetuar a montagem e aquisição dos dados finais. A Assessoria de Tecnologia da Informação criou dentro do sistema CALLMED um campo, no qual o Agente de Atendimento apenas marca (clica) se a queda foi antes ou depois do atendimento, armazenando em banco de dados as informações.

Ao término do período, o sistema automaticamente gera o relatório em PDF, buscando também sozinho na plataforma as ligações recebidas e atendidas e juntando-as ao de quedas.

Desta forma ganha-se em tempo, produtividade do supervisor que poderá focar em outras áreas e em qualidade de informação ao eliminar a possibilidade da falha humana;

○ **Normatização dos procedimentos relacionados a inclusão / exclusão das equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.**

Ao retirar ou inserir equipes de PSF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.

Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

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, porem, 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 4º 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.

○ **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, 10 de Novembro 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).





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





EXPOFOFURA

Prefeitura faz, no shopping Bougainville, a exposição de fotos *Cidadania desde o berço*, com “bebês nascidos nas maternidades públicas ou conveniadas com o SUS”.

ENFOTÓGRAFA

“Fotos foram selecionadas entre mil bebês atendidos pós-agendamento via Teleconsulta. Cada técnica de enfermagem tem nas ferramentas de trabalho uma máquina digital”.

+ 1 PRESENTE

Teleconsulta, do Idtech da Secretaria de Saúde de Goiânia, evita mais que filas: evita a exclusão. Manda pras mães as fotos dos recém-nascidos. E o melhor: os acompanha.



FOTOGRAFIA BEBÊS EM IMAGENS

De hoje até domingo, uma mostra fotográfica com imagens de bebês (*foto*) nascidos em maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde pode ser vista no Shopping Bougainville. Promovida pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano e a Secretaria Municipal de Saúde, a exposição em homenagem ao Dia das Crianças traz fotografias de crianças atendidas pelo Projeto

Nascer Cidadão. Uma aura de ternura marca os registros, que foram selecionados do acervo de imagens com mais de mil retratos de recém-nascidos. As fotos são feitas por técnicas de enfermagem que utilizam a máquina digital também como parte integrante das ferramentas de trabalho. Após reveladas, as fotos são enviadas para as famílias pelo correio. Rua 9, Setor Marista. Entrada franca.

Cidadania que vem de berço

Lilian Cury

DA EDITORIA DO DMREVISTA

A exposição *Cidadania desde o berço*, que entra em cartaz hoje no terceiro piso do Shopping Bougainville, reúne 19 fotos de bebês nascidos em maternidades públicas, selecionadas em acervo fotográfico entre mais de mil fotos. As fotógrafas foram as próprias enfermeiras, que incluem, entre as ferramentas de trabalho, uma câmera digital. A beleza da exposição vai mais além dos momentos

únicos fotografados: muitas vezes é a única chance da família registrar o recém-nascido.

Desde maio, o serviço Nacer Cidadão foi integrado à Teleconsulta da Secretaria Municipal de Saúde. Antes, as mães tinham de preencher protocolos e enfrentar burocracia para assegurar a primeira consulta aos bebês, o que demorava cerca de 25 dias. Agora, as enfermeiras nas visitas às maternidades têm telefone celular destinado exclusivamente para ligar para o Teleconsulta, e marcar o retorno em no máximo dez dias.

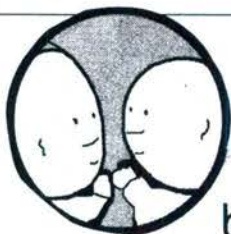
Durante as visitas, a mãe recebe orientações de higiene do bebê, amamentação e são instruídas quanto à importância do acompanhamento médico. De brinde, chega pelos correios a fotografia do filho. Celma Ferreira Terra Machado, 32, deu à luz em junho e ficou satisfeita ao ser fotografada. "Me senti prestigiada. Vi que o serviço público faz algo diferenciado", afirma Celma. A coordenadora do projeto, Inácia Araújo, acredita que as fotos têm papel fundamental na conscientização e aproximação da fa-



Fotografia que integra a mostra "Cidadania desde o berço"

mília. "Foi uma forma de criar vínculo com a mãe, estimular a adesão ao programa e assim garantir que o atendimento seja realizado desde cedo, diminuindo a taxa de

mortalidade infantil." A iniciativa é do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde.



Fotos de bebês

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) e a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia realizam até 19 de outubro, no Shopping Bougainville, a mostra *Cidadania desde o Berço*, com fotos de bebês nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde da capital. A mostra, em homenagem ao Dia das Crianças, é composta de imagens de bebês atendidos pelo Projeto Nascer Cidadão (que existe desde 1999) após integração com a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, em maio. A integração trouxe mais agilidade na marcação da primeira consulta de mães e bebês após o parto.

As fotos foram selecionadas no acervo de imagens dos mais de mil bebês atendidos após instituição do agendamento por telefone, quando as crianças passaram a ter a primeira imagem registrada pelas visitadoras do projeto. Cada técnica de enfermagem tem entre as suas ferramentas de trabalho uma máquina digital. As fotos têm o propósito de promover a inclusão social destas mães, uma vez que muitas não têm condições de tirar a foto do recém-nascido.

Após reveladas, elas são enviadas pelo Correio para as famílias. A mostra de fotos no Bougainville promete ao espectador momentos de ternura e encantamento. Mas é, acima de tudo, um retrato da cidadania, assegurada em Goiânia desde o berço.

► O **Teleconsulta** comemora:
em **Goiânia** já foram marcadas
mais de 1,3 milhão de consultas.

EXPOSIÇÃO

Dek, Helder França e Regi Nunes – Os três artistas expõem obras recentes, com temáticas diversas, no Museu de Arte de Goiânia. Segunda a sexta, das 9 às 18 horas. Sábados e domingos, das 10 às 16 horas. Entrada franca. Rua 1, nº 605, Setor Oeste, Bosque dos Buritis. Telefone: 3524-1190. Até 9 de novembro.

Personagens Brasilis – As obras do artista plástico Luiz Eduardo Carneiro enfocando temas brasileiros estão expostas na Vivace Escola de Teatro e Dança. Terça a sexta, das 10 às 19 horas. Sábados e domingos, das 17 às 19 horas. Rua T-35, Quadra 105, Lote 15, Setor Bueno. Telefone: 3945-4445.

Ronan Nunes – Com 19 telas do artista. No Address Hotel, durante horário comercial. Entrada Franca. Av. República do Líbano, nº 2.526, Setor Oeste. Telefone: 3257-1000. Até dia 28.

Gravações – Com trabalho dos alunos da Faculdade de Artes Visuais da UFG. Na Sala de

Exposições do Palácio da Cultura, do Museu de Arte de Goiânia. Até dia 31.

Semblantes – Coletiva dos artistas plásticos Fábio Baroli, Moisés Crivelaro e Pedro Ivo Verçosa, na Faculdade de Artes Visuais da UFG. Segunda a sexta, das 8 às 17 horas. Entrada franca. Câmpus 2 UFG. Telefone: 3521-1361. Até dia 30.

Impressões Visuais – Exposição comemorativa dos 50 anos da Comissão Fulbright no Brasil. No Museu de Arte Contemporânea de Goiás. Segunda a sexta, das 9 às 18 horas. Entrada franca. Ed. Parthenon Center, à Rua 4, esq. c/ 7, Centro. Segunda a sexta, das 9 às 18 horas. Entrada franca. Até quarta-feira.

Jardim Secreto – Mostra fotográfica de Rober Côrtes retratando troncos de árvores nos quais casais de namorados fazem declarações de amor. Os grandes painéis estão em exposição na Mac Móveis Diferenciados, Al. Ricardo Paranhos, nº 293, Setor Marista. Telefone: 3093-3990. Até dia 30.

Adélio Sarro – O artista expõe pinturas e esculturas figurativas na Época Galeria de Arte. Rua 90, nº 645, Setor Sul. Telefone: 3281-3598. Até dia 25.

Coletiva de Artistas Paulistas – A mostra reúne obras pintadas na paredes dos artistas André Monteiro, Alexandre Cruz, Flávio Samelo, Herbert Baglione, Thais Beltrame, Felipe Yung e Walter Nomura, na Galeria de Arte Potrich. Rua 52, nº 689, Jardim Goiás. Telefone: 3945-0450.

Cidadania Desde o Berço – Mostra fotográfica de bebês nascidos em maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde de Goiânia, atendidas pelo projeto Nascer Cidadão e a Central de Atendimento ao Cidadão. As fotos estão expostas no Shopping

Bougainville, no Setor Oeste. Até domingo.

► **EXPOSIÇÕES**

PERSONAGENS BRASILIS - Fotografias de Luiz Eduardo Carneiro. Na Vivace Escola de Teatro e Dança. Rua T-35, Qd. 105, Lt. 15, Setor Bueno. Fone: 3945-4445. Visitação: terça a sexta, das 10 às 19 horas; sábado e domingo, das 17 às 19 horas.

FOTOS DO NASCER CIDADÃO - No Shopping Bougainville, durante funcionamento do shopping, das 10 às 22 horas, até 19 de outubro. E-16, nº 1.855, Setor Marista. Fone: 3281-6511

"GRAY(A)ÇÕES" DOS ALUNOS DA FAV - No Museu de Arte de Goiânia, vernissage. Rua 1, Setor Oeste. Fone: 3524-1189

RONAN NUNES - No Address Hotel, durante horário comercial. Av. República do Líbano, nº 2.526, St. Oeste. Fone: 3241-1200. Até 28/10.

MOSTRA FOTOGRÁFICA "ARQUITETURA DA CIDADE DE GOIÁS" E "PRIMEIROS OLHARES" - Na Fundação Jaime Câmara. Av. T-2 nº 439, Setor Bueno. Visitação: de segunda a sexta, das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas, e sábado, das 8 às 12 horas. Hoje e amanhã são os últimos dias para conferir a mostra fotográfica dos alunos da Faculdade Cambury.

COLETIVA SEMBLANTES, COM OS ARTISTAS FÁBIO BAROLI, MOISÉS CRIVELARO E PEDRO IVO VERÇOSA - Na Galeria da Faculdade de Artes Visuais da UFG - Campus 2. De segunda a sexta, das 8 às 12 horas e das 14 às 17 horas. Até 14 de outubro.



Quem quiser se render às fotos (em preto e branco) das "fofuras" de nossos bebês e de suas mães maravilhosas, basta ir à mostra Cidadania desde o berço, realizada graças à parceria do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano e Secretaria de Saúde de Goiânia. A mostra vai até dia 28, no Paço Municipal.

PAÇO MUNICIPAL



BEBÊS EM IMAGENS

A mostra *Cidadania Desde o Berço* (foto) pode ser vista no hall do Paço Municipal até domingo. A exposição reúne imagens de recém-nascidos sozinhos ou com suas mães. Os bebês foram fotografados por técnicas em enfermagem que visitam as maternidades públicas da cidade cadastradas pelo Sistema Único de Saúde. Por meio do projeto, as fotografias dos bebês são enviadas para as famílias. A empreitada é fruto de uma parceria do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) e da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. Av. do Cerrado, Parque Los Andes, próximo ao Estádio Serra Dourada. Entrada franca.



Anexo 2 Informativo Eletrônico - Mega Fone



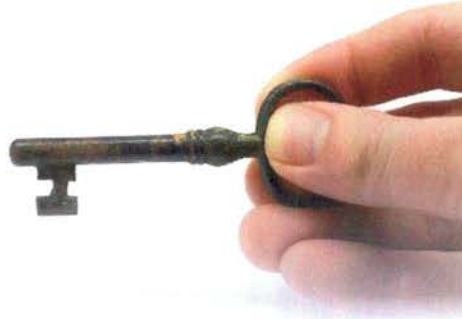
Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/30 de Outubro de 2008 (Nº13)

O segredo é a alma do negócio...

... E uma obrigação para quem trabalha em uma empresa ou instituição. Por isso, todos os colaboradores do Idtech receberam e assinaram, nas últimas duas semanas, um Termo de Confidencialidade. O documento estabelece regras para o trato da informação afeta ao trabalho dentro do Instituto. As normas são uma forma de proteger um bem que, ao contrário dos bens patrimoniais, não pode ser trancado a chave e nem guardado em cofre.

No caso do conhecimento, a proteção depende da colaboração de cada um dos integrantes da equipe. Assim, é preciso saber o que pode e o que não pode ser divulgado, o que é e o que não é informação confidencial e quando uma



informação sigilosa deixa de sê-lo.

O termo de confidencialidade faz parte da Política de Segurança da Informação que será publicada em breve, em forma de anexo às cartilhas de Normas de Trabalho. As cartilhas serão distribuídas a todos.

Abaixo seguem algumas dicas sobre como respeitar as regras de confidencialidade.

Notícia de Natal

O Natal está chegando e o Idtech bolou uma forma diferente de desejar Boas Festas aos seus parceiros e colaboradores. Este ano, o cartão do Instituto terá uma mensagem escrita por um de seus colaboradores. Um concurso para escolher o melhor texto será lançado nesta quinta-feira, dia 30 de outubro. Os editais serão fixados nos murais e as fichas de inscrição, entregues junto com o contracheque. Elas poderão ser depositadas em urnas que estarão dispostas em todos os postos de trabalho. Escolhido por uma comissão julgadora formada por profissionais das áreas de Cultura, Publicidade e Educação, o ganhador receberá uma cesta de Natal no valor de 300 reais. As inscrições se encerram no dia 19 de novembro. Participe!

Fique atento



São considerados sigilosos ou confidenciais dados, informações e

tecnologias empregadas pelo Idtech no desenvolvimento de suas funções, incluindo dados gerados pelo banco de dados do Instituto ou de terceiros, sistemas (e códigos fontes), bem como planos de negócios, relatórios, estudos, análises ou outros materiais.



Uma informação sigilosa poderá ser divulgada aos colaboradores, conselheiros ou

coordenadores que necessitem dela para executar serviços relacionados ao plano de negócios da empresa. Para isso, a pessoa terá de tomar conhecimento e acatar às restrições aplicadas à informação.



Intimado pela Justiça ou órgão fiscalizador a divulgar informações confidenciais, o colaborador deverá

informar o fato por escrito e prontamente ao Idtech para ser autorizado. Se não houver tempo para tal autorização, a informação deverá ser repassada para que medidas de proteção à informação sejam adotadas.



Também são considerados confidenciais, cópias de dados que estejam em poder do

colaborador. Mesmo fora do espaço físico da instituição, deve ser mantido o sigilo de tais documentos, que deverão ser devolvidos ao Idtech quando solicitado ou se o colaborador se desligar do Instituto.



Informações sigilosas podem ser abertas ao conhecimento geral caso se tornem públicas sem ser por

culpa ou omissão do colaborador. Não se aplicam às regras dados desenvolvidos de forma independente pelo colaborador ou por este, também de forma independente, a partir de terceiros.



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO



Anexo 3 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.



Grade de Consultas por Profissional

sábado, 1 de novembro de 2008 às 07:41h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	232	6	4	242	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	279	40	51	370	
		PAULO CESAR GUADELUP SILVA	0	36	0	36	
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	315	33	3	351	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	661	0	8	669	
		Total da Especialidade	1.487	115	66	1.668	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	111	9	0	120	
		CEZAR GONCALVES GOMES	60	0	0	60	
		MARIA RITA LOPES MAIA	171	0	0	171	
		Total da Especialidade	342	9	0	351	
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	18	0	107	125	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	207	21	44	272	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	13	0	52	65	
		MARIA ANGELICA BATISTA DOS SAN	80	15	226	321	
		NIVALDO DAVID AMARAL	25	0	98	123	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	202	0	62	264	
		Total da Especialidade	545	36	589	1.170	
	Total da Unidade de Saúde			2.374	160	655	3.189
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	61	6	0	67
			RAFEH ANDRAUS FILHO	250	40	0	290
			ROBERTO MARINHO	253	48	1	302
			Total da Especialidade	564	94	1	659
GINECOLOGIA		CLEIDE APARECIDA CANDIDO	4	107	0	111	
		HELOISA MARTINS SOARES	87	3	0	90	
		Total da Especialidade	91	110	0	201	
PEDIATRIA		ELIZABETH RASSI ARANTES	0	20	0	20	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Campinas	PEDIATRIA	ROSANE RASSI	266	78	2	346
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	161	63	17	241
		Total da Especialidade	427	161	19	607
	Total da Unidade de Saúde	1.082	365	20	1.467	
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	327	0	3	330
		ERIKA PATRICIA NETO	235	0	0	235
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	220	0	0	220
		GLAUS MONTEIRO BORGES	297	0	1	298
		MARCELO GRANDO CORREIRA	297	20	0	317
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	266	0	0	266
		Total da Especialidade	1.642	20	4	1.666
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	190	0	3	193
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	248	0	0	248
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	259	0	1	260
		MARIA HELAINA DE ASSIS	165	0	0	165
		MAURICIO CHATER	194	0	7	201
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	178	0	1	179
		Total da Especialidade	1.234	0	12	1.246
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	216	0	156	372
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	107	0	233	340
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	237	0	11	248
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	43	35	0	78
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	209	0	125	334
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	212	0	17	229
		Total da Especialidade	1.024	35	542	1.601
	Total da Unidade de Saúde	3.900	55	558	4.513	
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA	179	0	0	179
		FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	604	0	0	604
		FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	269	48	2	319
		RICARDO OLIVEIRA E SILVA	316	0	1	317
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	288	0	0	288

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.656	48	3	1.707	
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	171	0	1	172	
		LUCIANO AUGUSTO BAYLÃO	198	0	1	199	
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	79	0	0	79	
		Total da Especialidade	448	0	2	450	
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	12	0	15	27	
		KAMILA OLIVEIRA DUARTE	186	0	80	266	
		MARCIO CAETANO QUEIROZ	211	0	107	318	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	273	10	34	317	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	18	0	0	18	
		Total da Especialidade	700	10	236	946	
Total da Unidade de Saúde			2.804	58	241	3.103	
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	74	0	0	74	
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	182	0	2	184	
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	101	0	4	105	
		Total da Especialidade	357	0	6	363	
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	54	0	27	81	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	98	0	39	137	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	68	0	16	84	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	92	0	22	114	
		Total da Especialidade	312	0	104	416	
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	45	0	151	196	
		DANIEL ALVES DA SILVA	57	0	278	335	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	118	4	57	179	
		Total da Especialidade	220	4	486	710	
	Total da Unidade de Saúde			889	4	596	1.489
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	54	0	77	131
Total da Especialidade			54	0	77	131	
Total da Unidade de Saúde			54	0	77	131	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	219	0	0	219	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	281	0	0	281	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	ITAMAR PALMEIRA FIGUEIRA	300	0	3	303	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	139	2	0	141	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	305	0	1	306	
		Total da Especialidade	1.244	2	4	1.250	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	171	0	1	172	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	169	0	0	169	
		LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO	106	14	0	120	
		Total da Especialidade	446	14	1	461	
	PEDIATRIA	ALINE DE AQUINO LEMOS	157	0	155	312	
		ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	49	0	62	111	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	166	0	10	176	
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	288	0	51	339	
		PAULO ROBERTO CAMPOS CRESPO	25	0	1	26	
		TANIT RIBEIRO CARMO	225	0	61	286	
		Total da Especialidade	910	0	340	1.250	
	Total da Unidade de Saúde			2.600	16	345	2.961
	CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	66	0	74	140
			ANTONIO ALESSANDRO PARIS	128	26	133	287
			CLEITON RODRIGUES LOPES	82	0	44	126
FABRICIO QUEIROZ CORREIA			240	0	99	339	
FLAVIO EURIPEDES BORGES ALVES			33	0	48	81	
KHODR MAHMUD ALE CHARAFEDDIN			62	0	202	264	
LAURO ALESSANDRO QUEIROZ SAN			127	0	175	302	
OSWALDO BATISTA POFAHL			79	0	27	106	
WALER JOSE DE CAMPOS REIS			67	20	136	223	
WESLEY NORUYUKI MURAKAMI DA SI			88	12	48	148	
Total da Especialidade			972	58	986	2.016	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	158	0	2	160	
		Izelman de Oliveira	196	9	7	212	
		Total da Especialidade	354	9	9	372	
PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	22	0	52	74		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Parque das Amendoeiras	PEDIATRIA	GERALDO PINTO FIGUEIREDO FILHO	34	30	424	488	
		JOAO SERAFIM FILHO	5	0	58	63	
		JONAS JOSE DE SOUZA	34	12	218	264	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	22	0	123	145	
		VANESSA MARIA DA SILVA	64	61	249	374	
		Total da Especialidade	181	103	1.124	1.408	
	Total da Unidade de Saúde	1.507	170	2.119	3.796		
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	309	0	2	311	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	325	0	14	339	
		CARLOS ALBERTO CASCAO	304	0	2	306	
		MICHELE RONCATO FRANCA	315	0	8	323	
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	307	0	15	322	
		Total da Especialidade	1.560	0	41	1.601	
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	124	67	0	191	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	182	0	1	183	
		Total da Especialidade	306	67	1	374	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	171	0	165	336	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	3	0	0	3	
		REGINA AUXILIADORA DOS SANTOS	99	0	239	338	
		TANIA STEIN FISCHER	287	16	38	341	
		Total da Especialidade	560	16	442	1.018	
	Total da Unidade de Saúde	2.426	83	484	2.993		
	Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	280	60	14	354
			Nina Maria Cavalcanti de Polli	217	56	6	279
			Total da Especialidade	497	116	20	633
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE DE SOUSA LOUZADA	98	4	71	173	
		LEANDRO MATOS	201	8	2	211	
		Total da Especialidade	299	12	73	384	
PEDIATRIA		HELIO GONCALVES PINHO	240	12	63	315	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	67	12	265	344	
		Total da Especialidade	307	24	328	659	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		1.103	152	421	1.676	
Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	276	16	30	322	
		Total da Especialidade	276	16	30	322	
	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	155	12	81	248	
		Total da Especialidade	155	12	81	248	
	PEDIATRIA	OSMAR MATIAS DE ABREU	161	0	167	328	
		Total da Especialidade	161	0	167	328	
	Total da Unidade de Saúde			592	28	278	898
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	535	84	6	625	
		Total da Especialidade	535	84	6	625	
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	131	21	96	248	
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	177	21	30	228	
		Total da Especialidade	308	42	126	476	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	92	28	223	343	
		Total da Especialidade	92	28	223	343	
	Total da Unidade de Saúde			935	154	355	1.444
	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	552	43	32	627
			TULIO CESAR MAGALHAES	260	13	0	273
Total da Especialidade			812	56	32	900	
GINECOLOGIA		CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	203	11	1	215	
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	148	6	1	155	
		Total da Especialidade	351	17	2	370	
PEDIATRIA		IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	236	19	18	273	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	191	23	61	275	
		Total da Especialidade	427	42	79	548	
Total da Unidade de Saúde			1.590	115	113	1.818	
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns		CLINICO GERAL	GERALDO MAGELA DE SOUSA	273	13	1	287
	GLAUS MONTEIRO BORGES		299	0	1	300	
	Total da Especialidade		572	13	2	587	
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	175	38	6	219	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	204	12	1	217	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	379	50	7	436	
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	78	29	165	272	
		JULIANA DE MELO MELGACO	107	0	125	232	
		LUZIA AUGUSTA DE ALMEIDA	148	0	176	324	
		Total da Especialidade	333	29	466	828	
	Total da Unidade de Saúde		1.284	92	475	1.851	
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	223	19	3	245	
		DIVINA MARGARIDA FRANCO	300	0	0	300	
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	230	91	1	322	
		Total da Especialidade	753	110	4	867	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	207	0	0	207	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	189	23	1	213	
		Total da Especialidade	396	23	1	420	
	PEDIATRIA	JOSE VILMAR TAVARES	97	0	246	343	
		RENATTA EGIDO VOLU	182	0	99	281	
		Total da Especialidade	279	0	345	624	
	Total da Unidade de Saúde		1.428	133	350	1.911	
	Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	539	142	25	706
			Total da Especialidade	539	142	25	706
GINECOLOGIA		DIVALDO MATOS SANTANA	254	19	163	436	
		Total da Especialidade	254	19	163	436	
PEDIATRIA		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	77	12	209	298	
		VALERIA GERALDA QUINTINO KLEIN	184	14	125	323	
		Total da Especialidade	261	26	334	621	
Total da Unidade de Saúde		1.054	187	522	1.763		
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	246	26	0	272	
		Domingos de Souza Nery Junior	312	20	0	332	
		Total da Especialidade	558	46	0	604	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	241	0	2	243	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	169	15	17	201	
		Total da Especialidade	410	15	19	444	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	131	13	119	263
		MIRNA MARIANO LEAO	269	13	56	338
		Total da Especialidade	400	26	175	601
	Total da Unidade de Saúde		1.368	87	194	1.649
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	199	22	446	667
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	198	20	107	325
		Total da Especialidade	397	42	553	992
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	106	0	79	185
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	162	25	84	271
		Total da Especialidade	268	25	163	456
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	152	12	170	334
		Total da Especialidade	152	12	170	334
	Total da Unidade de Saúde		817	79	886	1.782
	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	LARISSA RORIZ DE CASTRO	174	22	17
Larissa Santana Neves			195	22	15	232
Total da Especialidade			369	44	32	445
GINECOLOGIA		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	150	1	0	151
		GILSON MOURA DE BRITO	118	10	10	138
		Total da Especialidade	268	11	10	289
PEDIATRIA		MARIA LUCIA DA SILVA	91	52	183	326
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	89	79	131	299
		Total da Especialidade	180	131	314	625
Total da Unidade de Saúde		817	186	356	1.359	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	267	60	1	328
		TANIA MARA LOURENCO	295	17	1	313
		Total da Especialidade	562	77	2	641
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	212	11	5	228
		MARCELO FERNANDO RANULFO	218	0	30	248
		Total da Especialidade	430	11	35	476
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	155	18	172	345
		LAIS SANTOS MONTEIRO	110	0	68	178

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	PEDIATRIA	Total da Especialidade	265	18	240	523	
	Total da Unidade de Saúde		1.257	106	277	1.640	
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	248	7	1	256	
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	256	0	0	256	
		LUCIO MAURO VASCONCELOS	252	0	0	252	
		Total da Especialidade	756	7	1	764	
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	179	17	2	198	
		LEONEL GOMES LEITE	194	0	5	199	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	194	20	3	217	
		Total da Especialidade	567	37	10	614	
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	269	4	1	274	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	187	59	58	304	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	229	16	55	300	
		Total da Especialidade	685	79	114	878	
	Total da Unidade de Saúde		2.008	123	125	2.256	
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	124	10	0	134
			MICHELLE MARTINS MÁXIMO	73	0	0	73
			VANESSA CANDIDO DE FREITAS	161	8	0	169
Total da Especialidade			358	18	0	376	
GINECOLOGIA		DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	178	7	2	187	
		EROS DE SOUSA	251	11	13	275	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	186	12	0	198	
		Total da Especialidade	615	30	15	660	
PEDIATRIA		ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	10	146	29	185	
		IVAN ISAAC	237	15	52	304	
		Total da Especialidade	247	161	81	489	
Total da Unidade de Saúde		1.220	209	96	1.525		
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz		CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	302	43	4	349
	MARCO ANTONIO CORDEIRO		327	12	1	340	
	SIMONE RIBEIRO MIRANDA		0	39	0	39	
	Total da Especialidade		629	94	5	728	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	164	19	0	183	
		Total da Especialidade	164	19	0	183	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	231	12	79	322	
		FLAVIO MATIAS DE MORAES	78	20	237	335	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	145	30	152	327	
	Total da Especialidade	454	62	468	984		
Total da Unidade de Saúde			1.247	175	473	1.895	
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	314	19	1	334	
		ROSE MARY REIS DIAS GUADELUP	4	70	0	74	
		Total da Especialidade	318	89	1	408	
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	259	21	153	433	
		Total da Especialidade	259	21	153	433	
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	148	0	133	281	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	136	20	9	165	
		Total da Especialidade	284	20	142	446	
	Total da Unidade de Saúde			861	130	296	1.287
	Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	271	60	40	371
TANIA REZENDE FERRAZ			265	55	1	321	
Total da Especialidade			536	115	41	692	
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE RODRIGUES	211	9	16	236	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	133	0	113	246	
		Total da Especialidade	344	9	129	482	
PEDIATRIA		RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	95	13	242	350	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	156	0	92	248	
		Total da Especialidade	251	13	334	598	
Total da Unidade de Saúde			1.131	137	504	1.772	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	LÍVIO MARTINS TEIXEIRA	232	36	16	284	
		PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	142	41	6	189	
		TATIANY LUDMILLA DE QUEIROZ DUA	246	50	5	301	
		Total da Especialidade	620	127	27	774	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	172	53	4	229	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	GINECOLOGIA	MONICA DE FATIMA SILVA	208	0	1	209	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	203	9	26	238	
		Total da Especialidade	583	62	31	676	
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	183	30	67	280	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	145	18	188	351	
		Total da Especialidade	328	48	255	631	
	Total da Unidade de Saúde			1.531	237	313	2.081
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	193	18	1	212	
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	299	0	0	299	
		Total da Especialidade	492	18	1	511	
	GINECOLOGIA	SAULO GONCALVES DE MENDONCA	199	0	0	199	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	195	3	0	198	
		Total da Especialidade	394	3	0	397	
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	359	0	304	663	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	104	0	218	322	
		Total da Especialidade	463	0	522	985	
	Total da Unidade de Saúde			1.349	21	523	1.893
	Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	220	15	0	235
			LOIDE CUNHA DE FARIA	190	65	1	256
			Total da Especialidade	410	80	1	491
GINECOLOGIA		OLIMPIO PEREIRA NETO	211	7	3	221	
		Total da Especialidade	211	7	3	221	
PEDIATRIA		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	181	10	19	210	
		OSMAR GABRIEL DE OLIVEIRA	97	16	211	324	
		Total da Especialidade	278	26	230	534	
Total da Unidade de Saúde			899	113	234	1.246	
Centro de Saúde Vila Clemente		CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	250	35	55	340
	JULIANA SAYURI SUGITA		176	84	48	308	
	Total da Especialidade		426	119	103	648	
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	157	14	32	203	
		EROS DE SOUSA	88	17	179	284	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Clemente	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	245	31	211	487	
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	172	69	368	609	
		Total da Especialidade	172	69	368	609	
	Total da Unidade de Saúde			843	219	682	1.744
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	ANA PAULA PEIXOTO	260	34	8	302	
		CELSO TAVARES DOS REIS	264	10	16	290	
		MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA	495	47	27	569	
		RICHARD RAMOS CRISPIM	270	16	7	293	
		Total da Especialidade	1.289	107	58	1.454	
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	226	0	0	226	
		EULI JOSE BRAGA	205	13	21	239	
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	231	14	28	273	
		Total da Especialidade	662	27	49	738	
	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	165	39	106	310	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	132	10	158	300	
		Total da Especialidade	297	49	264	610	
	Total da Unidade de Saúde			2.248	183	371	2.802
	Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	268	32	11	311
			GEHRY SILVA FERREIRA	359	0	1	360
			Total da Especialidade	627	32	12	671
		GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	178	0	0	178
ROZIMAR VITAL DE FREITAS			194	9	8	211	
Total da Especialidade			372	9	8	389	
PEDIATRIA		MONICA GONCALVES FERNANDES P	102	28	120	250	
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	200	21	8	229	
		Total da Especialidade	302	49	128	479	
Total da Unidade de Saúde			1.301	90	148	1.539	
Centro de Saúde Vila Redenção		CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	248	39	0	287
			GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	278	0	3	281
	Total da Especialidade		526	39	3	568	
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	191	0	0	191	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Redenção	GINECOLOGIA	TULIO ALVES SARDINHA	123	4	0	127	
		Total da Especialidade	314	4	0	318	
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	222	17	52	291	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	63	0	269	332	
		Total da Especialidade	285	17	321	623	
	Total da Unidade de Saúde			1.125	60	324	1.509
Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	304	15	6	325	
		PATRICIA BELÉM PARREIRA	192	10	3	205	
		Total da Especialidade	496	25	9	530	
	GINECOLOGIA	ERWIN MOREIRA DA ROCHA	209	0	1	210	
		PLINIO RIBEIRO BORGES	150	20	20	190	
		Total da Especialidade	359	20	21	400	
	PEDIATRIA	JANETE GUIMARAES ALVES	230	12	3	245	
		Total da Especialidade	230	12	3	245	
	Total da Unidade de Saúde			1.085	57	33	1.175
	Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	212	14	0	226
DIVINA MARGARIDA FRANCO			28	0	0	28	
Total da Especialidade			240	14	0	254	
GINECOLOGIA		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	193	0	3	196	
		Total da Especialidade	193	0	3	196	
PEDIATRIA		CARITAS DE OLIVEIRA	209	28	30	267	
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	185	38	43	266	
		Total da Especialidade	394	66	73	533	
Total da Unidade de Saúde			827	80	76	983	
Centro de Saúde Vila União		CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	314	14	2	330
	Waldonez Rodrigues Cerqueira		324	14	1	339	
	Total da Especialidade		638	28	3	669	
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	193	16	1	210	
		MARCIA REGINA FREIRE	187	17	1	205	
		Total da Especialidade	380	33	2	415	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	170	14	122	306	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	PEDIATRIA	Waldonez Rodrigues Cerqueira	155	12	162	329	
		Total da Especialidade	325	26	284	635	
	Total da Unidade de Saúde		1.343	87	289	1.719	
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	240	23	1	264	
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	275	0	1	276	
		BERNARDO PAULA NETO	181	13	0	194	
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	324	0	0	324	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	206	36	0	242	
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	170	0	0	170	
		Total da Especialidade	1.396	72	2	1.470	
	GINECOLOGIA	ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	94	10	12	116	
		Doliana Martins Brasil	203	13	4	220	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	154	0	2	156	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	218	0	12	230	
		RACHEL MACHADO DE OLIVEIRA PO	190	14	5	209	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	215	0	14	229	
		Total da Especialidade	1.074	37	49	1.160	
	PEDIATRIA	MARIA INES DA SILVA PIRES	288	0	47	335	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	190	36	30	256	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	183	1	9	193	
		Total da Especialidade	661	37	86	784	
	Total da Unidade de Saúde		3.131	146	137	3.414	
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	139	8	0	147
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	591	0	0	591
			CELSO TAVARES DOS REIS	274	10	0	284
			LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	269	42	0	311
			ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	172	0	0	172
			Total da Especialidade	1.445	60	0	1.505
		GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	12	0	0	12
			FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	170	0	0	170
HELIO ALVES CRUVINEL			182	0	1	183	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	GINECOLOGIA	LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	27	0	0	27	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	203	0	0	203	
		Total da Especialidade	594	0	1	595	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	156	1	0	157	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	250	19	19	288	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	224	30	26	280	
		MARIA INES BARBOSA	114	0	122	236	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	193	0	16	209	
		Total da Especialidade	937	50	183	1.170	
	Total da Unidade de Saúde			2.976	110	184	3.270
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	272	47	0	319	
		VILMAR PIRES DE PAIVA	320	16	2	338	
		Total da Especialidade	592	63	2	657	
	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	13	162	1	176	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	394	19	1	414	
		EBERTH FRANCO VENCIO	22	0	0	22	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	162	1	0	163	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	183	19	0	202	
		Total da Especialidade	774	201	2	977	
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	164	0	159	323	
		JADER LEONEL DE PAULA	108	98	78	284	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	123	13	194	330	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	165	48	40	253	
		Total da Especialidade	560	159	471	1.190	
	Total da Unidade de Saúde			1.926	423	475	2.824
	CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	256	12	1	269
			JANE DOMINGAS DA SILVA	173	20	1	194
JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES			308	0	2	310	
MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA			322	26	1	349	
RAFAELA HENRIQUE DE SOUZA LIMA			271	40	1	312	
SAMUEL SAJJI KAMOUH			202	28	0	230	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.532	126	6	1.664	
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	184	0	32	216	
		IDEVAL RODRIGUES DE TOLEDO	186	14	62	262	
		MUSBAH NADER KOLAILAT	136	12	51	199	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	257	0	6	263	
		TULIO ALVES SARDINHA	199	14	9	222	
		Total da Especialidade	962	40	160	1.162	
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	199	14	115	328	
		MARA RUBIA DE PAIVA	128	0	179	307	
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	374	151	135	660	
		Total da Especialidade	701	165	429	1.295	
	Total da Unidade de Saúde		3.195	331	595	4.121	
	Total Geral			60.127	5.161	15.200	80.488



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



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro/ 2008 - FÉRIAS



Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Jader Leonel de Paula	2652	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 10 a 23/10. Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, do dia 10 para o dia 09/10. (Tatiane)
01/10	Cais Chácara do Governador	Cárita	André Ibrahim	5374	Férias. Informa que o profissional não atenderá no período de 23 a 30/10. Agenda não gerada. (Tatiane)
01/10	CS Pq. Anhanguera	-----	Ivan Isaac	2213	Férias. Informa que o profissional irá usufruir restante de férias no período de 03 a 09/11. Foram canceladas 80 vagas geradas. (Tatiane)
03/10	Ciams Jd. América	Marly	Jacinto José de Almeida	3145	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 15 a 24/12. (Tatiane)
			Maria Inez Pires Ferreira	3752	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 29/12 a 27/01. (Tatiane)
			Maria Edna Pereira Quaresma	4653	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 05 a 19/01. (Tatiane)
08/10	CS Água Branca	Dulce	Hélio Gonçalves Pinho	3393	Resíduo de férias. Informa que o profissional não atenderá nos dias 13 e 14/10. Foram canceladas 29 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. (Tatiane)
09/10	CS Água Branca	Dulce	Hélio Gonçalves Pinho	3393	Resíduo de férias (RESSALVA). Comunica que o profissional não atenderá nos dias 13 e 14/11, e não nos dias 13 e 14/10 como foi informado anteriormente. Foram disponibilizadas 31 vagas que haviam sido canceladas anteriormente e canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)
10/10	Ciams Jd. América	Marly	José Márcio Sócrates	1863	01 dia de férias. Comunica que o profissional não atenderá no dia 26/11. Agenda não gerada. (Tatiane)
14/10	CS Vila Mauá	-----	Euli José Braga	5803	05 dias de férias. Comunica que o profissional não atenderá no período de 03 a 07/11. Foram canceladas 58 vagas geradas. (Tatiane)
14/10	CS Vila União	-----	Marlene Miguel de Lima	2373	02 Dias de Férias. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 28/11 e 01/12. Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)
15/10	CS Vila União	-----	Irislene Ferreira da Silva	4384	08 Dias de Férias. Informa que a profissional não atenderá no período de 01 a 09/12. Agenda não gerada. (Tatiane)
			Marlene Miguel de Lima	2373	02 Dias de Férias. Informa que a profissional não atenderá nos dias 12 e 15/12. Agenda não gerada. (Tatiane)
			Arnoldo Ribeiro	4224	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/12.

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro/ 2008 - FÉRIAS



16/10	Cais Chácara do Governador	Cárita	Luciano Augusto Baylao	7701	Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i> Férias. Comunica que o profissional gozará férias no período de 03 a 17/11. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
16/10	CS Vila Mauá	Dreydy	Maria da Conceição Matos	5173	Férias. Comunica que a profissional gozará férias no período de 03/11 a 02/12. Foram canceladas 312 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
17/10	Ciams Jd. América	Patrícia	Fernando César Siqueira	4641	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 15/12/08 a 13/01/2009. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
20/10	CS Marinho Lemos	Amarilda	Doliana Martins	8956	Férias. Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
21/10	Ciams Jd. América	Fátima	Wânia Márcia	4578	Férias. Comunica que a profissional gozará férias no período de 10 a 24/11. Foram canceladas 180 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
22/10	Cais Finsocial	-----	Marly Arruda	2611	Um dia de Férias. Comunica que a profissional não atenderá no dia 28/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
23/10	Ciams Jd. América	Patrícia	Bernardo de Paula Neto	2399	Férias. Informa que o profissional não atenderá no período de 26/12 a 10/01/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
28/10	Cais Amendoeiras	-----	Nazir Seabra	8493	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 04/11 a 03/12. Foram canceladas 36 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
29/10	CS Norte Ferroviário	Juraci	Adriana Fernandes	5710	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
29/10	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Marly Arruda	2611	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
29/10	Cais Campinas	Stela	Flávio Eurípedes	4553	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 19/11. Foram canceladas 16 vagas disponíveis e 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
30/10	Cais Bairro Goiá	-----	Tânia Mara Lourenço	6798	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 01 a 15/12. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Edmar Rodrigues	2826	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 03 a 10/11. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Roberto Marinho	1974	Férias. Comunica que o Médico irá usufruir férias no período de 17 a 21/11. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Alfredo Puppini	5431	Férias. Informa que o profissional gozará férias no período de 01 a 30/11. Foram canceladas 32 vagas disponíveis e 46 vagas geradas. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 03 para o dia 04/11;

**TELE-CONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
 CANCELAMENTO DE CONSULTAS
 Referência: Outubro/ 2008 - FÉRIAS**



				- 03 consultas do dia 04 para o dia 05/11; - 01 consulta do dia 05 para o dia 06/11. - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Maria Rita. (<i>Tatiane</i>)
30/10	Cais Amendoeiras	Rosemeire	Antônio Alessandro	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 03/11 a 02/12. Foram canceladas 62 vagas disponíveis e 150 vagas geradas. Foram remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o mesmo dia com o Dr. Lauro Alessandro. (<i>Tatiane</i>)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

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



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro/ 2008 - LICENÇAS

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
03/10	Ciams Jd. América	Marly	Doliana Martins	8956	Licença Matrimonial. Informa que a profissional não atenderá no período de 12 a 18/12. (Tatiane)
06/10	Cais Campinas	Stela	Solange Inês Henandes	3349	Licença Médica. Comunica que a profissional não atenderá no período de 24/09 a 08/10. Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas do dia 06 para o dia 09/10; - 03 consultas do dia 06 para o dia 10/10; - 05 consultas do dia 07 para o dia 10/10; - 05 consultas do dia 07 para o dia 13/10; - 06 consultas do dia 08 para o dia 13/10. (Tatiane)
06/10	CS Pq. Anhanguera	Ivana	Ary Antunes de Oliveira	1368	Licença Médica. Informa que o profissional não atenderá a partir do dia 06/10, por tempo indeterminado. Foram canceladas 127 vagas disponíveis e 795 vagas geradas. Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 06 para o mesmo dia; - 03 consultas do dia 07 para o dia 08/10; - 01 consulta do dia 08 para o mesmo dia. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Ivan Isaac. (Tatiane)
08/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira	3498	Licença Médica (Dias 08 e 09/10). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 25 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 08 para o dia 09/10; - 03 consultas do dia 08 para o dia 10/10; - 06 consultas do dia 08 para o dia 13/10; - 04 consultas do dia 08 para o dia 14/10; - 01 consulta do dia 09 para o dia 14/10; - 05 consultas do dia 09 para o dia 15/10; - 04 consultas do dia 09 para o dia 16/10. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Divino Pereira. (Tatiane)
10/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	José Márcio Sócrates	1863	Licença Médica. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 15, 16 e 17/10. Foram canceladas 21 vagas disponíveis. (Tatiane)
			José Márcio Sócrates	1863	Licença Médica (CONTINUAÇÃO). Comunica que o profissional não atenderá nos dias 15, 16 e 17/10. Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 15 para o dia 20/10; - 02 consultas do dia 15 para o dia 21/10; - 05 consultas do dia 16 para o dia 21/10; - 01 consulta do dia 16 para o dia 22/10;

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E

CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Outubro/ 2008 - LICENÇAS

				- 06 consultas do dia 17 para o dia 22/10. <i>(Tatiane)</i>
14/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira de Resende	3498 <i>Licença Prêmio.</i> Informa que o Médico irá usufruir licença prêmio no período de 20/10/2008 a 17/01/2009. Foram canceladas 42 vagas disponíveis e 285 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
15/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira de Resende	3498 <i>Licença Prêmio (CONTINUAÇÃO).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, do dia 20 e 21 para o dia 23/10 com o profissional Divino Pereira. <i>(Tatiane)</i>
16/10	Ciams Jd. América	Fernanda	Marly Arruda	2611 <i>Licença Médica.</i> Informa que a Médica estará de Licença no período de 03 a 17/11. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
23/10	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Maria da Conceição Matos	5173 <i>Licença Prêmio.</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 03/11 a 02/12. Foram canceladas 312 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
28/10	CS Parque Anhanguera	Dejanira	Ary Antunes de Oliveira	1368 <i>Licença Médica.</i> Informa que o profissional prorrogará sua Licença Médica por mais um mês, com previsão de retorno para o dia 05/12. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
30/10	Cais Chácara do Governador	Cárta	Kamila Oliveira Duarte	10438 <i>Licença Médica / Férias.</i> Informa que a profissional estará de licença Médica a partir do dia 17/11 e em seguida irá usufruir férias no período de 15 a 30/12/08. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>



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: Outubro/ 2008 - FALTAS

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01/10	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Maria Helaina	10953	Falta (Mestrado fora de Goiânia). Comunica que a Médica não atenderá nos dias 13, 14 e 15/10. Foram canceladas 45 vagas geradas. (Tatiane)
01/10	CS Vila Boa	Conceição	Kátia Mendonça	6320	Palestra p/ o grupo de gestante. Informa que a profissional não atenderá no período vespertino do dia 05/11. Agenda não gerada. (Tatiane)
01/10	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Flávia Duarte	8890	Atestado Médico (Dia 01/10). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 03/10; - 07 consultas para o dia 07/10. (Tatiane)
01/10	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Marco Antônio Cordeiro	2449	Falta (Luto em Família). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 08/10; - 02 consultas para o dia 09/10. (Tatiane)
01/10	CS Vila Santa Helena	-----	Maria Ângela Miranda	5244	Curso. Informa que a Médica não atenderá no dia 10/11. Grade não gerada. (Tatiane)
01/10	CS Criméia Leste	Dulciana	Carlos Antônio Carneiro	3054	Falta (Motivos pessoais). Comunica que o profissional não atenderá no dia 27/10. Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)
01/10	CS São Francisco	Priscilla	Diolindo dos Santos	7392	Congresso. Informa que o referido Médico não atenderá nos dias 15, 16 e 17/10. Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)
01/10	CS Chácara do Governador	Cárita	Gilmar Sisteroli	5457	Folga. Comunica que o profissional não atenderá no dia 23/10. Agenda não gerada. (Tatiane)
01/10			Kamilla Oliveira	10438	Capacitação em Asma. Comunica que os profissionais não atenderão no dia 30/10. Agendas não geradas. (Tatiane)
01/10			Simão Pedro Abdalla	5004	
01/10	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Glaus Monteiro Borges	2432	Curso de Hanseníase (Dia 21/10). Agenda não gerada. (Tatiane)
02/10			Elenilson de Godoy	3675	Curso de Hanseníase (Dias 21 e 22/10). Agenda não gerada. (Tatiane)
02/10			Juliana de Melo	8335	Congresso na França (20 a 30/10). Agenda não gerada. (Tatiane)
02/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth de Moraes	4805	Falta (Consulta Médica). Comunica que a profissional não atenderá no dia 03/11. Agenda não gerada. (Tatiane)
02/10	CS Parque Amazônia	Rosângela	Maria Goretti de Castro	3659	Atestado Médico. Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 06/10. (Tatiane)
02/10			Flávia Duarte Setúbal	8890	Atestado Médico. Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 14 consultas para o dia 08/10;

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**

Referência: Outubro/ 2008 - FALTAS



						- 01 consulta para o dia 09/10. <i>(Tatiane)</i>
02/10	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Glória	Wilson Rodrigues	6192		<i>Atestado.</i> Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 06/10; - 02 consultas para o dia 07/10. <i>(Tatiane)</i>
02/10	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Adriana Helena de Matos Abe	8572		<i>Capacitação sobre Dengue (Dia 01/10).</i> Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 06/10; - 03 consultas para o dia 07/10. <i>(Tatiane)</i>
03/10	CS Fama	Raquel	Marcus Vinícius Neves Carneiro	10629		<i>Falta (Comparecimento no CRM).</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 09/10. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 09 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
03/10	CS Setor Rodoviário	Graça	Walter Eustáquio	4114		<i>Congresso.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 16 e 17/10. Foram canceladas 24 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
03/10	Cais Campinas	Stela	Cleide Aparecida	10991		<i>Falta (Dia 03/10).</i> Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 06/10; - 04 consultas para o dia 07/10. <i>(Tatiane)</i>
03/10	CS Vila União	Rose	Márcia Regina Freire	7500		<i>Falta (Recadastramento no IMAS).</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 08/10. Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 09/10. <i>(Tatiane)</i>
03/10	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Cárítas de Oliveira Maria Ângela de Miranda	4590 5244		<i>Curso sobre Hanseníase.</i> Comunica que a profissional não atenderá no dia 08/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i> <i>Curso sobre Hanseníase.</i> Comunica que a profissional não atenderá no dia 08/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
03/10	Cais Jd. Novo Mundo	Flávia	Leila Maria da Silva	4011		<i>Parto de emergência (Dia 03/10).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 07/10; - 05 consultas para o dia 10/10; - 01 consulta para o profissional José Gonçalves no dia 07/10. <i>(Tatiane)</i>
03/10	Ciams Novo Horizonte	-----	Celso Tavares Isaura S. Lobo	3047 7331		<i>Congresso.</i> Informa que o profissional não atenderá no período de 15 a 18/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i> <i>Capacitação em Asma.</i> Comunica que a Médica não atenderá no dia 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Arluci Crescêncio	7275		<i>Atestado Médico (Dia 06/10).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma:

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**

Referência: Outubro/ 2008 - FALTAS



						- 05 consultas para o dia 09/10; - 05 consultas para o dia 10/10; - 02 consultas para o dia 13/10. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira	9470		Falta (Urgência odontológica_Dia 06/10). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 08/10; - 01 consulta para o dia 09/10. <i>(Tatiane)</i>
06/10	Cais Bairro Goiá	Patrícia	Maria Angélica Batista	5435		Falta (06/10). Foram canceladas 15 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Pq. Anhanguera	Ivana	Vanessa Cândido de Freitas	13115		Palestra p/ o grupo de tabagismo. Informa que a profissional não atenderá no dia 15/10. Foram canceladas 08 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Vila Mauá	Dreydy	Ana Paula Peixoto	12191		Capacitação em Hanseníase. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 08, 21 e 22/10. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e 20 vagas geradas. Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 09/10; - 01 consulta para o dia 10/10. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Setor Perim	Marly	Tânia Rezende Ferraz	6559		Falta (Dia 07/10 – por motivos particulares). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 10/10; - 08 consultas para o dia 13/10. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Marinho Lemos	Amarilda	Wânia Márcia	4578		Congresso da Dor. Informa que a profissional não atenderá nos dias 16 e 17/10. Foram canceladas 32 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Vila Mauá	Dreydy	Maria da Conceição	5173		Capacitação em Asma (Dia 30/10). Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
			Richard Ramos Crispim Ana Paula Peixoto	10645 12191		Capacitação em Asma (Dia 30/10). Foram canceladas 38 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Leonardo Alves Ferreira	10391		Capacitação em Asma (Dia 30/10). Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
07/10	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Mara Rúbia de Paiva	4271		Curso de Ultrassonografia em SP. Informa que o profissional não atenderá no dia 16/10. Foram canceladas 12 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
07/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth de Moraes	4805		Falta (Irá realizar exames Médicos). Informa que a profissional não atenderá no dia 23/10. Foram canceladas 18 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
07/10	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938		Falta. Informa que a profissional não atenderá nos dias 30 e 31/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
						Capacitação em Asma. Informa que o profissional não atenderá no dia 30/10. Foram canceladas 32 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**

Referência: Outubro/ 2008 - FALTAS



07/10	CS Vila União	-----	Márcia Regina Freire	7500	<i>Capacitação em Hanseníase.</i> Comunica que o profissional não atenderá nos dias 06, 13 e 20/11. Foram canceladas 96 vagas geradas. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Itaitiaia	Juliana	Maria Francisca	2914	<i>Seminário de Sífilis.</i> Comunica que a profissional não atenderá no dia 22/10. Foram canceladas 12 vagas geradas. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Fama	Raquel	Marcus Vinícius Neves	10629	<i>Congresso de DST/AIDS.</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 15 a 17/10. Foram canceladas 68 vagas disponíveis. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Conjunto Riviera	Hereno	Geovane José de Lima	5923	<i>Consulta Médica.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 13/10. Foram canceladas 10 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas (Foram canceladas 10 vagas disponíveis para o dia 15/10). <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Parque Amazônia	Eli	Leonel Gomes Leite	5026	<i>Congresso de Clínica Médica.</i> Comunica que o profissional não atenderá nos dias 16 e 17/10. Foram canceladas 49 vagas disponíveis. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	Ciams Novo Horizonte	-----	Alano de Carvalho	10566	<i>Seminário de Sífilis.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 22/10. Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Setor Perim	Marly	Tereza Cristina	4558	<i>Falta (Motivos particulares).</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 23/10. Foram canceladas 10 vagas geradas. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Água Branca	Ana Paula	Hélio Gonçalves Pinho	3393	<i>Falta (Motivos particulares).</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 20 a 24/10. Foram canceladas 76 vagas geradas. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Fama	Raquel	Renatta Egido	11602	<i>Seminário sobre Sífilis Congênita.</i> Informa que o referido Médico não atenderá no dia 22/10. Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS Fama	Raquel	Ana Cláudia Nazareno	11634	<i>Capacitação em Hanseníase.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 28 e 29/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	CS São Francisco	Priscilla	José Vilmar Tavares	995	<i>Capacitação em Asma.</i> Informa que a Médica não atenderá no dia 30/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiâne)</i>
07/10	Cais Bairro Goiá	Eliane / Weuller	Simão Pedro	5004	<i>Falta (Motivos Pessoais).</i> Informa que o profissional não atenderá no período de 27 a 31/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiâne)</i>
08/10	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Benedito Monteiro	5408	<i>3º Seminário de Sífilis Congênita.</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 22/10. Foram canceladas 21 vagas geradas. <i>(Tatiâne)</i>
					<i>Capacitação sobre Hanseníase (Dia 08/10).</i> Foram remanejasdas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 10/10; - 05 consultas para o dia 13/10. <i>(Tatiâne)</i>



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



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro/ 2008 – MOTIVOS DIVERSOS

Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01/10	CS Aruanã III	Fabiana	Litemar Gualberto de Souza	7222	Cancelamento de Curso. Comunica que o profissional atenderá normalmente no dia 03/10. Foram disponibilizadas 12 vagas que haviam sido canceladas. (Tatiane)
01/10	Cs Marinho Lemos	Amarilda	Evellling Lorena	11672	Cancelamento p/ remanejamento de retorno. Foram canceladas 15 vagas geradas (Tatiane)
03/10	CS São Francisco	Rafael	Rose Mary Dias Guadelup	5744	Suspensão temporária de atendimento a partir do dia 06/10. Foram canceladas 54 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. Foram remanejasdas 25 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 06 para o dia 07/10; - 10 consultas do dia 07 para o dia 08/10; - 05 consultas do dia 08 para o dia 09/10. - Todas as consultas foram remanejasdas para o profissional Gilmar Sisterolli. (Tatiane)
03/10	CS Marinho Lemos	Amarilda	Larissa Roriz	12548	Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10) CONTINUAÇÃO. Foram remanejasdas 04 consultas agendadas, do dia 03 para o dia 13/10. (Tatiane)
			Larissa Santana Neves	12162	Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10) CONTINUAÇÃO. Foram remanejasdas 05 consultas agendadas, todas para o dia 13/10. (Tatiane)
			Evellling Lorena	11672	Reforma da Unidade (Dias 01, 02 e 03/10) CONTINUAÇÃO. Foram remanejasdas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 09/10; - 05 consultas para o dia 13/10. (Tatiane)
06/10	Cais Campinas	Stela	Cleide Aparecida Cândido	10991	Exoneração. Informa que a profissional não atende na Unidade a partir do dia 03/10. Foram canceladas 53 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. Foram remanejasdas 54 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para a profissional Rosa Maria Nascimento no CS Fama: - 03 consultas do dia 06 para o dia 08/10; - 05 consultas do dia 06 para o dia 10/10; - 04 consultas do dia 06 para o dia 13/10; - 02 consultas do dia 07 para o dia 13/10; - 10 consultas do dia 07 para o dia 14/10; - 09 consultas do dia 08 para o dia 15/10; - 03 consultas do dia 09 para o dia 15/10; - 03 consultas do dia 09 para o dia 17/10; - 05 consultas do dia 10 para o dia 17/10; - Para o profissional Carlos Antônio Carneiro no CS Fama: - 07 consultas do dia 13 para o dia 15/10; - 02 consultas do dia 14 para o dia 15/10;

					- 01 consulta do dia 16 para o mesmo dia. <i>(Tatiane)</i>
06/10	CS Vila Redenção	Rúbia	Túlio Alves Sardinha	5865	Bloqueio p/ remanejamento de retorno. Foram canceladas 03 vagas disponíveis para o dia 16/10. <i>(Tatiane)</i>
07/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vicente José	5669	Grade equivocada. Informa que o profissional não atenderá no período de 17 a 21/11. Foram canceladas 64 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
08/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth de Morais	4805	Grade equivocada. Foram canceladas 12 vagas geradas para o dia 28/10. <i>(Tatiane)</i>
			Christiane Caetano	9574	Cancelamento p/ realizar remanejamento de retorno. Foram canceladas 07 vagas disponíveis para o dia 17/10. <i>(Tatiane)</i>
10/10	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos	7392	Cancelamento para remanejamento de retornos. Foram canceladas 07 vagas disponíveis para o dia 20/10, para que a Unidade efetue o remanejamento de retornos agendados para os dias 15 e 16/10. <i>(Tatiane)</i>
13/10	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia	11110	Bloqueio p/ realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 15/10. <i>(Tatiane)</i>
13/10	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Cancelamento p/ realizar remanejamento pela Unidade. Foram canceladas 09 vagas disponíveis para o dia 23/10, para que a Unidade efetue o remanejamento de retornos agendados para os dias 22 e 24/10. <i>(Tatiane)</i>
16/10	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Isaura Araújo	7331	Luto em família (Dia 16/10). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 14 consultas para o dia 20/10; - 01 consulta para o dia 21/10. <i>(Tatiane)</i>
17/10	CS Criméia Leste	Dulciana	Irma Juliana	4288	Cancelamento p/ remanejamento de retorno. Foram canceladas 07 vagas disponíveis para o dia 29/10. <i>(Tatiane)</i>
21/10	Ciams Urias Magalhães	Suely	Rafaela Henrique	12832	Suspensão temporária de atendimento a partir do dia 29/10. Foram canceladas 32 vagas disponíveis e 240 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
22/10	CS Setor Rodoviário	Onilda	Patrícia Gonçalves	8007	Bloqueio p/ remanejamento de retorno. Foram canceladas 04 vagas disponíveis para o dia 28/10. <i>(Tatiane)</i>
23/10	CS Setor Rodoviário	Onilda	Lívio M. Teixeira	13046	Afastamento. Comunica que o profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 01/11. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
23/10	Cais Jd. Novo Mundo	-----	Itamar Palmeira	10527	Exoneração. Comunica que o profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 03/11. Foram canceladas 320 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
28/10	CS Fama	Raquel	Divina Margarida	3940	Transferência para o CS VI Santa Helena. Informa que a profissional não atenderá na Unidade no período de 05/11 a 05/12. Foram canceladas 48 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>

28/10	CS Setor Rodoviário	Onilda	Patrícia Barbosa	8007	<i>Cancelamento p/ remanejamento de retorno.</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis para o dia 04/11. (<i>Tatiane</i>)
29/10	CS Vila Clemente	Ismariano	Juliana Sayuri Sugita	11716	<i>Grade gerada equivocadamente para o dia 04/11.</i> Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 03/11. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 02 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
30/10	Cais Amendoeiras	Amanda	Antônio Alessandro Paris	9862	<i>Luto em família (Dia 30/10).</i> Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o mesmo dia com o profissional Lauro Alessandro. (<i>Tatiane</i>)