



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO/2008

- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia



Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
DEZEMBRO/2008

Registrado



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 04 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Dezembro/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 Dezembro 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 Dezembro 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 Novembro e Dezembro de 2008.....	28
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO /08.....	30
5.1. Pontos Positivos.....	41
5.2. Pontos Negativos.....	90
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	91
5.4. Sugestões para implementações	97
ANEXOS.....	99





RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO/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 Humanização vista não como programa, mas como política que atravessa as diferentes ações e instâncias gestoras do SUS, implica em contagiar por atitudes e ações humanizadoras à rede do SUS, incluindo gestores, trabalhadores da saúde e usuários, construindo trocas solidárias e comprometidas com a dupla tarefa de produção de saúde e produção de sujeitos.

De acordo com Lepargneur (2003), humanizar é saber promover o bem comum acima da suscetibilidade individual ou das conveniências de um pequeno grupo.

Para Pessini (2002) é possível e adequado para a humanização se constituir, sobretudo, na presença solidária do profissional, refletida na compreensão e no olhar sensível, aquele olhar de cuidado que desperta no ser humano sentimento de confiança e solidariedade.

Aliado à tecnologia e à excelência técnica dos profissionais, o atendimento humanizado por parte de todos os funcionários e colaboradores, traz conforto e eleva o grau de satisfação do usuário que necessitam do Sistema Único de Saúde.

O IDTECH tem prosseguido em busca de alternativas que visam oferecer melhor qualidade de atendimento à população, entre elas a promoção de atividades motivacionais, que objetivam estimular os colaboradores que atuam na Central de Atendimento ao Cidadão para a realização de um trabalho em excelência, garantindo ao usuário agilidade, eficiência e um atendimento direcionado / personalizado, com maior número e aproveitamento de vagas.

No mês de Dezembro/08 o Teleconsulta teve uma programação especial de Natal para estimular os Agentes de Atendimento, onde cada semana contou com uma novidade, como sorteio de brindes por meio de ligação premiada e concurso de produtividade.





O Teleconsulta aos 29 meses de funcionamento já agendou 1.493.901 (hum milhão quatrocentos e noventa e três mil novecentos e uma consultas), sendo 667.777 (seiscentos e sessenta e sete mil setecentos e setenta e sete) de Clínica Médica, 429.636 (quatrocentos e vinte e nove mil seiscentos e trinta e seis) de Pediatria e 396.488 (trezentos e noventa e seis mil quatrocentos e oitenta e oito) de Ginecologia e Obstetrícia. Os usuários não precisaram enfrentar as madrugadas nas portas das Unidades de Saúde porque reservaram vagas para atendimentos eletivos nas especialidades básicas gratuitamente, por meio de telefone fixo convencional ou orelhão, com conforto e dignidade.

No mês de Dezembro/2008 houve uma redução significativa no número de marcação de consultas pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, com 49.161 (quarenta e nove mil cento e sessenta e um) agendamentos. Nos anos de 2006 e 2007 foram marcadas 37.042 (trinta e sete mil e quarenta e dois) e 37.121 (trinta e sete mil cento e vinte e um) e os decréscimos em referência aos meses de novembro de cada ano foram de 12.703 (doze mil setecentos e três) e 12.983 (doze mil novecentos e oitenta e três) respectivamente.

No ano de 2008, constatou-se que houve um acréscimo de 12.040 (doze mil e quarenta) consultas em relação ao ano de 2007 e se comparado ao mês de Novembro/2008 a redução foi de 10.335 (dez mil trezentos e trinta e cinco) consultas, 2.648 (duas mil seiscentos e quarenta e oito) a menos, se considerando o ano de 2007.

A análise da demanda nessa época mostra que a de redução nos agendamentos provavelmente deverá ter sido em consequência do período de férias, quando existe maior número de profissionais em gozo desse benefício, como também há menos procura por consultas por parte dos usuários do sistema único de saúde.

Integrado ao Teleconsulta o Projeto Nascer Cidadão desenvolvido pela Divisão da Mulher, da Criança e do Adolescente da Secretaria Municipal de Saúde,, que assegura a primeira consulta da mãe e do bebê nos primeiros dez dias após o parto, foi responsável por 246 (duzentos e quarenta e seis) agendamentos, sendo 123 (cento e vinte e três) para puérperas e 123 (cento e vinte e três) para recém-nascidos. O Projeto assegura o acompanhamento precoce da criança e ainda promove a inclusão social, na medida em que proporciona às famílias o registro da primeira imagem do bebê.

O IDTECH participou da Campanha Nacional pelo Registro Civil, lançada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e realizada entre os dias 17 de novembro e 17 de dezembro/08, divulgando mensagem de orientação sobre o direito de todo cidadão ao registro de nascimento por meio da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta. Em Goiânia foram realizados 2.074 (dois mil e setenta e quatro) registros de nascimento durante a campanha. Foram distribuídas cartilhas explicativas durante todo esse período, em todas as maternidades públicas e conveniadas com o SUS da capital, atendidas pelo Projeto Nascer Cidadão.

O Teleconsulta realiza a triagem dos usuários através do 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 até 24 horas), prioridade 2 (atendimento até 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.

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, haja visto que a racionalização do uso das vagas de consultas continua ainda sendo um desafio.

O usuário tem cancelado sua consulta quando por algum motivo não pode comparecer na data previamente agendada, permitindo assim que a vaga retorne ao sistema para ser novamente ocupada, graças à informatização da agenda. Este reaproveitamento pode ser feito com





antecedência de até 5 (cinco) horas. A título de exemplificação, nesse mês 1.122 (hum mil cento e vinte e dois) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 2,28% (dois ponto vinte e oito por cento) do total das consultas agendadas.

No mês de Dezembro/08 foram agendadas 42.108 (quarenta e dois mil cento e oito) consultas de primeira vez e 7.053 (sete mil e cinqüenta e três) de retorno, perfazendo 85,65% (oitenta e seis ponto sessenta e cinco por cento) e 14,35% (quatorze ponto trinta e cinco por cento) das 49.161 (quarenta e nove mil cento e sessenta e uma) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Novembro/08, pode-se observar um acréscimo de 1,10% no número de consultas marcadas para retorno.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 3.416 (três mil quatrocentos e dezesseis) agendamentos, seguido do Novo Horizonte (2.888), Urias Magalhães (2.642), Jardim América (2.373), Chácara do Governador (2.255), Pedro Ludovico (1.806), Bairro Goiá (1.396), Campinas (1.275). Entre os Centros de Saúde, o Vila Mauá se despontou com 1.504 (hum mil quinhentos e quatro) agendamentos, seguido do Vila Boa (1.496), Parque Amazonas (1.281), Fama (1.232), Vila Santa Helena (1.208), Balneário Meia Ponte (1.190), Esplanada do Anicuns (1.126) e Parque Industrial João Brás (1.122).

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 06 (seis) Unidades se destacaram: CIAMS Urias Magalhães (1.569), CAIS Chácara do Governador (1.393), CAIS Vila Nova (1.327), CIAMS Novo Horizonte (1.315) e CAIS Cândida de Moraes (1.299).

O agendamento de consultas de retorno com a restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma tem melhorado o atendimento ao usuário, bem como a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/2008 foi observado o agendamento de 7.053 (sete mil e cinqüenta e três) consultas, o que equivale a 14,35 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Novembro / 2008 foi verificado um acréscimo de 0,79% em relação ao número de consultas marcadas/mês.

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).

No mês de Dezembro/08 houve um acréscimo de 7,34% (sete ponto trinta e quatro) para as vagas perfazendo um total de 3.606 (três mil seiscentos e seis) 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 Dezembro/08, pode-se observar que das consultas agendadas, 7,42% (sete ponto quarenta e dois por cento) referiram ser portadores de diabetes, 7,75% (sete ponto setenta e cinco por cento) portadores de hipertensão e 84,83 (oito ponto quarenta e quatro) para clínico geral (outros 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.





Dentre os 379 (trezentos e setenta e nove) bairros (origem do usuário) que marcaram consultas no Teleconsulta, 08 (oito) se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas como se segue: Jardim Novo Mundo (2.801), Jardim América (1.957), Setor Pedro Ludovico (1.544), Jardim Balneário Meia Ponte (1.489), Jardim Nova Esperança (1.463), Parque Amazônia (1.380), Setor Urias Magalhães (1.288), Setor Leste Vila Nova (1037).

A incorporação da reserva técnica à agenda foi realizada com sucesso nesse período. As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Observatório. No mês de Dezembro/2008 foram convertidas 2.670 (duas mil seiscentos e setenta) consultas utilizando essa nova estratégia,

Outro procedimento realizado com êxito foi 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.

Nesse mês em referência foram agendadas 3.528 (três mil quinhentos e vinte e oito) consultas, convertidas na prioridade 0 pelo sistema.

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

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. Nesse referido mês, observou-se que houve um acréscimo no percentual das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 70% (setenta por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (88%), Centro de Saúde Maria Dilce (80%), Centro de Saúde Riviera (78%), Centro de Saúde Criméia Leste (78%), Centro de Saúde Fama (77%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (77%), Centro de Saúde Vila Canãa (76%), Centro de Saúde Aruanã III (76%) 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, 70 % (setenta por cento) foram efetivadas, 21 % (vinte e um por cento) não efetivadas e 7 % (sete por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Novembro/08 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas efetivadas de 67% para 70%, um acréscimo no número de não efetivadas de 17% para 21% e um decréscimo no número de não informado de 14% para 7%. 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.

No mês de Dezembro/08, além da cobertura do atendimento a 65% da população goianiense, o Teleconsulta estendeu suas atividades às 21 (vinte e uma) equipes de PSF destituídas do profissional médico, que estão inseridas no sistema, e que representam aproximadamente 84.000 (oitenta e quatro 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.





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, além da análise da produtividade. 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.

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.

Desta forma, o presente relatório tem como objetivo precípuo realizar uma análise sucinta das atividades realizadas no mês de Junho, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também o apontamento dos pontos positivos, pontos negativos e sugestões que se fizerem necessárias, pautadas na política de consultas eletivas do Sistema Único de Saúde – SUS – Atenção Básica de Saúde, para a melhoria do trabalho proposto.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. Os usuários estão divididos em dois tipos; supervisor e 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 freqüentes e a identificação de quantidade de freqüência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

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

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

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

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

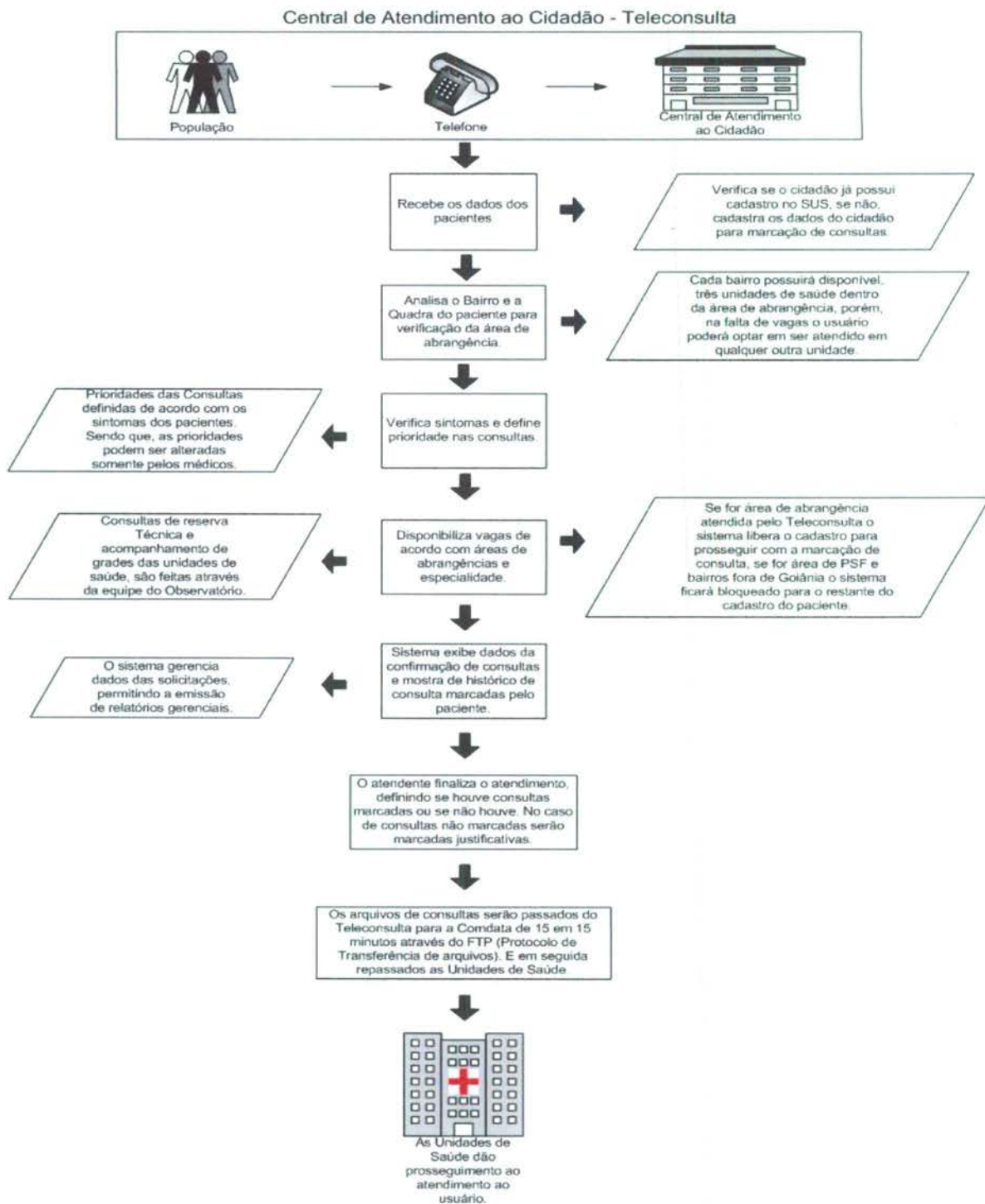




Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

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

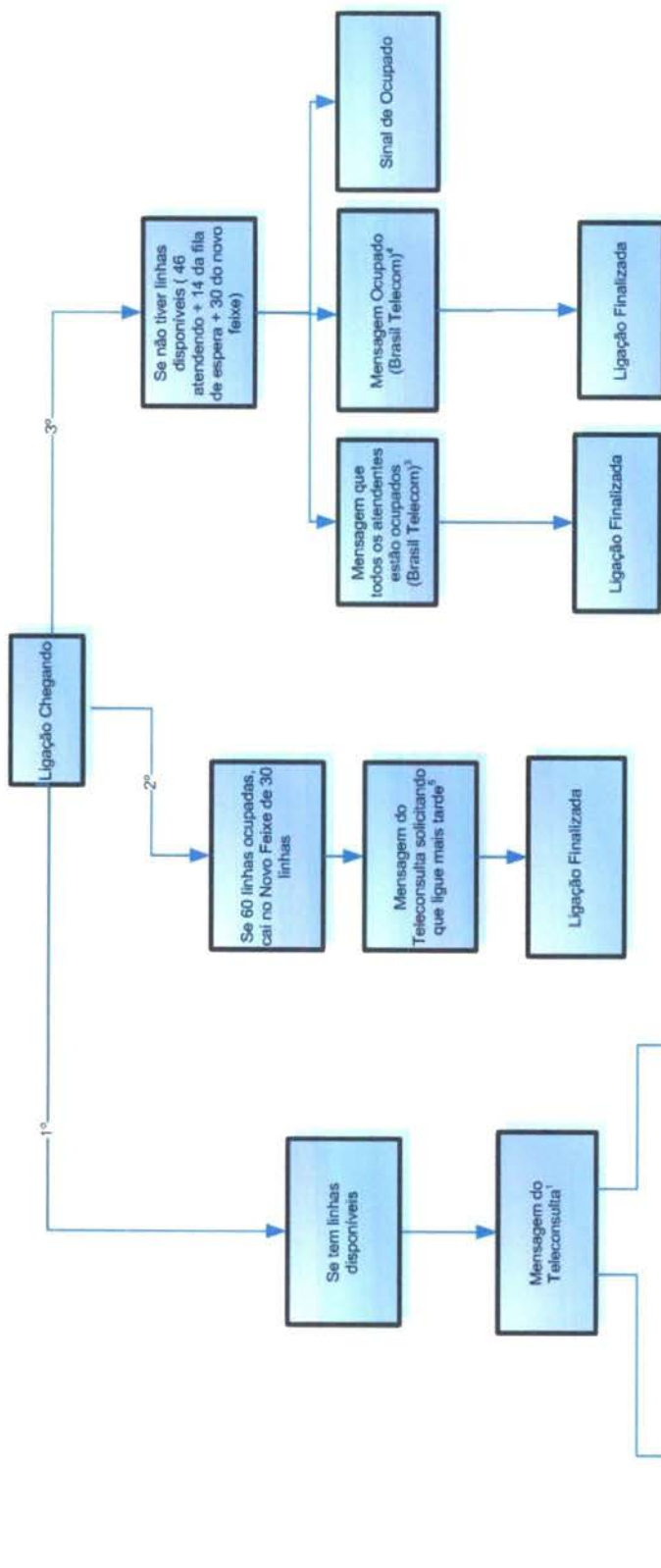
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários





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

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

1. Você ligou para o Teleconsulta. Seja bem vindo. Para melhor atendê-lo essa ligação poderá ser gravada. A prefeitura de Goiânia agradece sua ligação. O teleconsulta oferece consultas de clínica médica, pediatria e ginecologia e obstetria em Cais, Clams 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 aguarde, em breve você 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 Dezembro/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 DEZEMBRO/ 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 Morais
17.	Centro de Saúde Vila União	37.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
18.	Centro de Saúde Vila Regina	38.	Centro de Saúde Marinho Lemos
19.	Centro de Saúde Vl. Clemente	39.	Centro de Saúde Criméia Leste
20.	Centro de Saúde Perim		-

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Dezembro/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 Dezembro/ 2008.

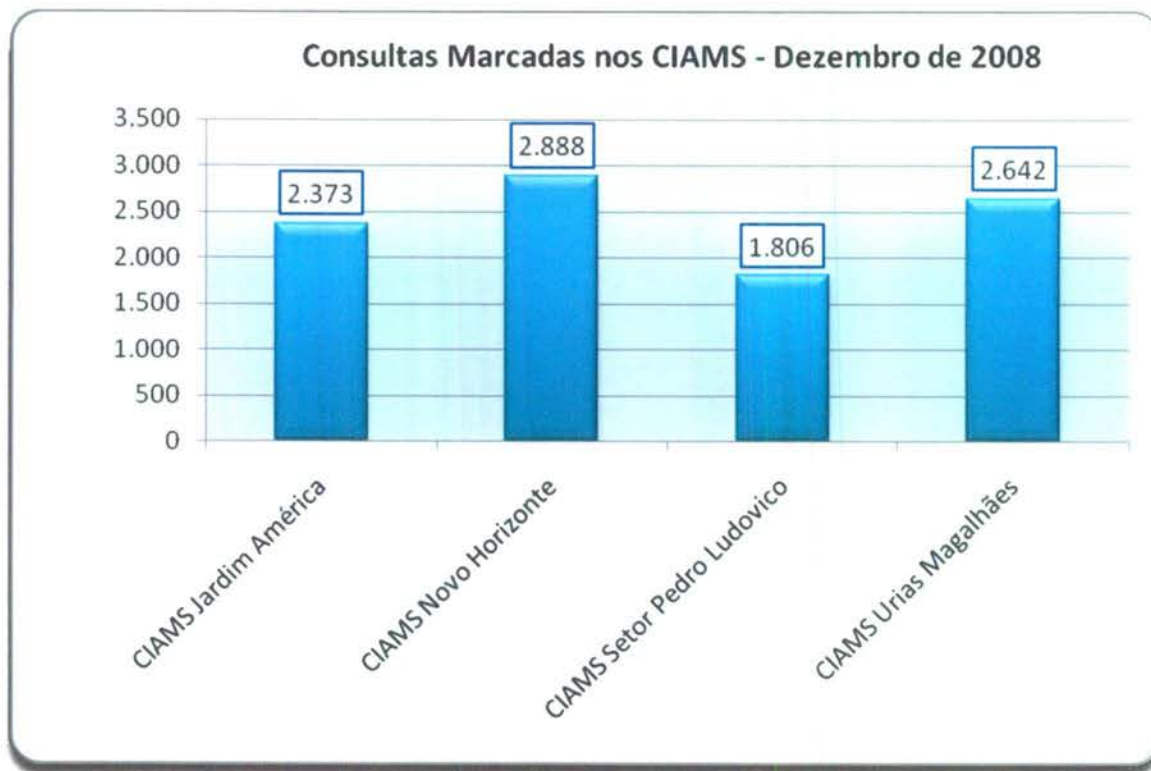
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

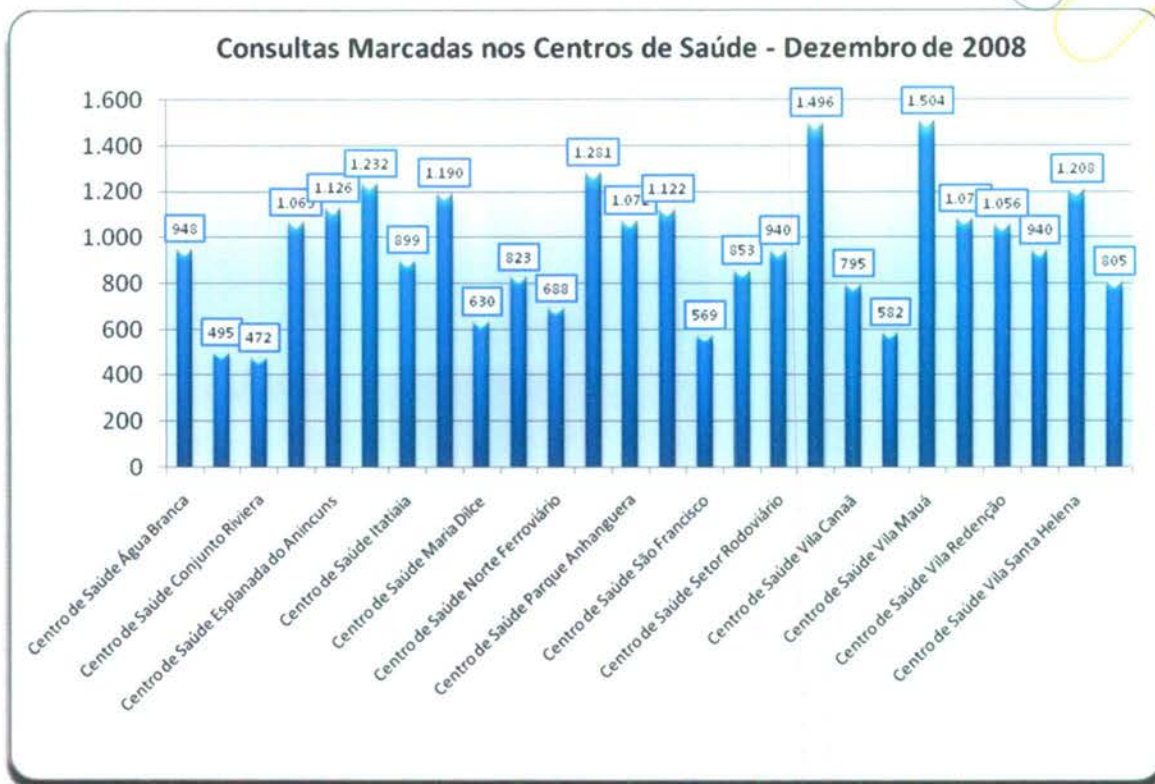
DEZEMBRO / 2008			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	11.863	11.660	23.523
Ginecologia	6.004	7.276	13.280
Pediatria	6.426	5.932	12.358
Total	24.293	24.868	49.161





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).





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





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

DEZEMBRO - 2008				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiás	507	482	407	1.396
CAIS Campinas	578	168	529	1.275
CAIS Cândida de Moraes	1.299	1.184	933	3.416
CAIS Chácara do Governador	1.393	284	578	2.255
CAIS Finsocial	453	255	138	846
CAIS Jardim Curitiba	0	0	61	61
CAIS Jardim Novo Mundo	683	344	683	1.710
CAIS Parque das Amendoeiras	862	397	134	1.393
CAIS Vila Nova	1.327	386	519	2.232
Centro de Saúde Água Branca	527	161	260	948
Centro de Saúde Aruanã III	218	141	136	495
Centro de Saúde Conjunto Riviera	211	205	56	472
Centro de Saúde Criméia Leste	492	316	255	1.063
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	510	374	242	1.126
Centro de Saúde Fama	646	366	220	1.232
Centro de Saúde Itatiaia	475	214	210	899
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	539	272	379	1.190
Centro de Saúde Maria Dilce	280	167	183	630
Centro de Saúde Marinho Lemos	473	201	149	823
Centro de Saúde Norte Ferroviário	180	311	197	688
Centro de Saúde Parque Amazônia	583	363	335	1.281
Centro de Saúde Parque Anhanguera	495	330	247	1.072
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	556	172	394	1.122
Centro de Saúde São Francisco	226	157	186	569
Centro de Saúde Setor Perim	422	256	175	853
Centro de Saúde Setor Rodoviário	313	429	198	940
Centro de Saúde Vila Boa	511	587	398	1.496
Centro de Saúde Vila Canaã	475	161	159	795
Centro de Saúde Vila Clemente	318	217	47	582
Centro de Saúde Vila Mauá	840	401	263	1.504
Centro de Saúde Vila Moraes	525	348	206	1.079
Centro de Saúde Vila Redenção	435	343	278	1.056





Centro de Saúde Vila Regina	495	256	189	940
Centro de Saúde Vila Santa Helena	681	201	326	1.208
Centro de Saúde Vila União	234	327	244	805
CIAMS Jardim América	1.152	614	607	2.373
CIAMS Novo Horizonte	1.315	814	759	2.888
CIAMS Setor Pedro Ludovico	725	564	517	1.806
CIAMS Urias Magalhães	1.569	512	561	2.642
Total	23.523	13.280	12.358	49.161

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/12/2008	1.302	786	629	2.717
2/12/2008	1.239	875	618	2.732
3/12/2008	1.301	771	596	2.668
4/12/2008	1.166	618	540	2.324
5/12/2008	733	381	467	1.581
6/12/2008	337	172	160	669
7/12/2008	540	311	305	1.156
8/12/2008	1.523	921	805	3.249
9/12/2008	1.414	831	715	2.960
10/12/2008	1.294	693	639	2.626
11/12/2008	1.067	522	512	2.101
12/12/2008	582	281	391	1.254
13/12/2008	321	183	129	633
14/12/2008	512	298	294	1.104
15/12/2008	1.496	805	758	3.059
16/12/2008	1.165	580	520	2.265
17/12/2008	1.030	530	543	2.103
18/12/2008	585	334	492	1.411
19/12/2008	265	128	282	675
20/12/2008	266	157	102	525
21/12/2008	395	221	207	823
22/12/2008	1.047	621	543	2.211
23/12/2008	583	351	313	1.247
24/12/2008	190	80	54	324
25/12/2008	43	22	42	107
26/12/2008	180	116	223	519





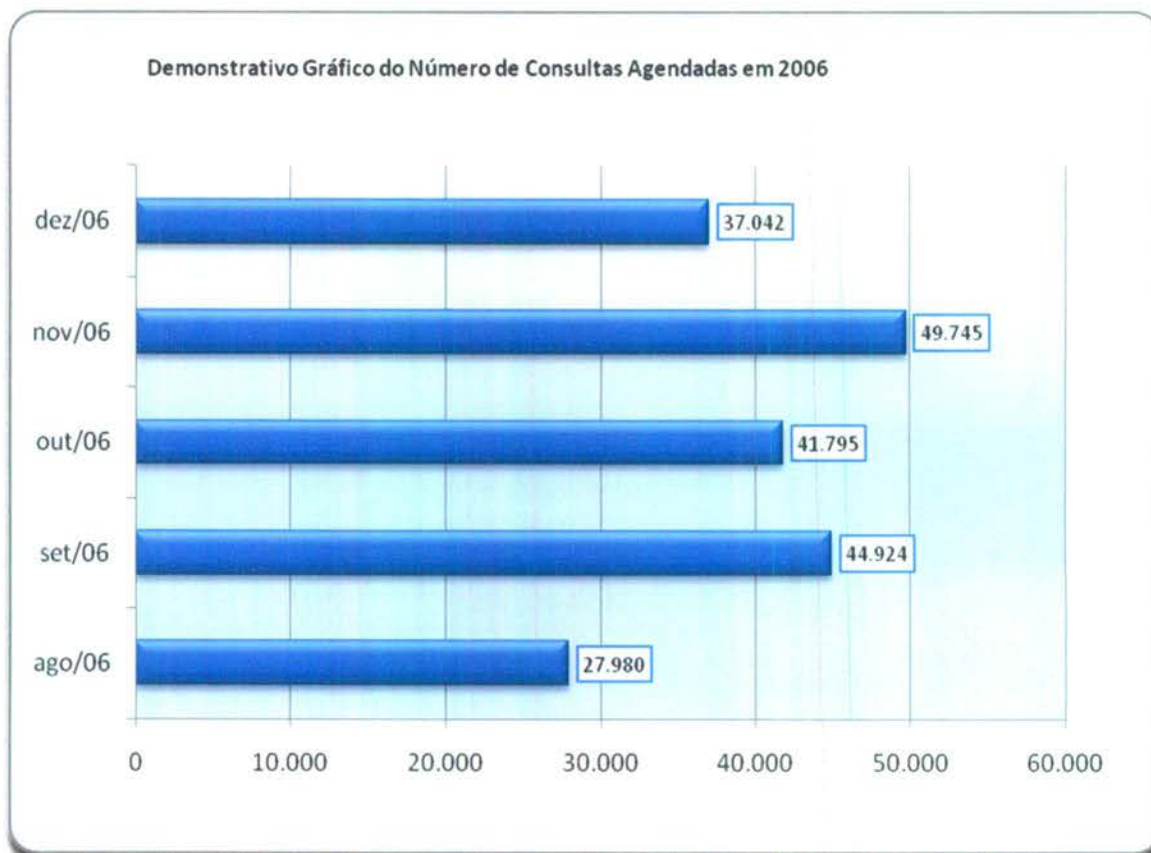
27/12/2008	247	142	137	526
28/12/2008	395	237	252	884
29/12/2008	1.198	663	626	2.487
30/12/2008	772	492	353	1.617
31/12/2008	335	158	111	604
Total	23.523	13.280	12.358	49.161

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 Obstetrícia	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

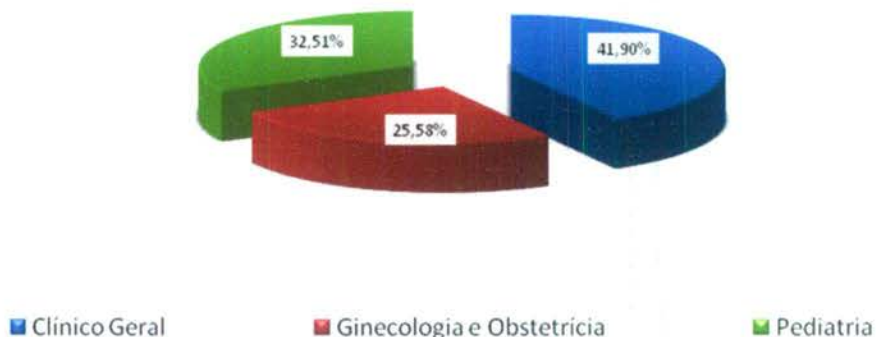
* de 04 a 31/08

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





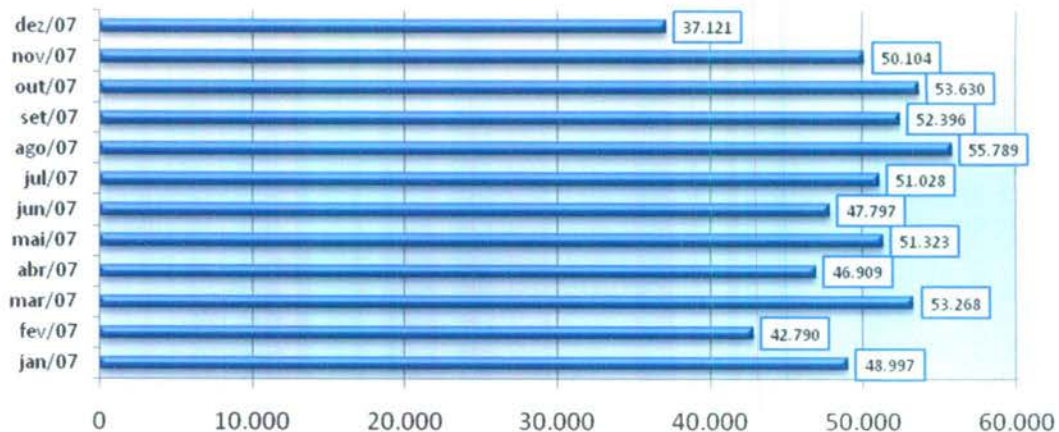
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



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

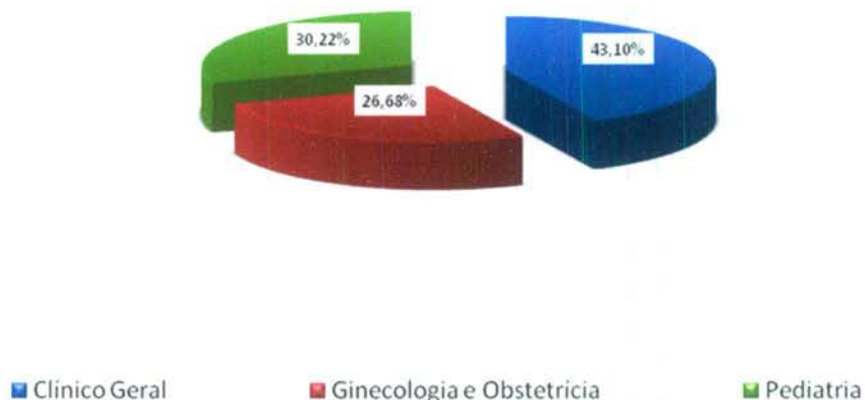
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712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



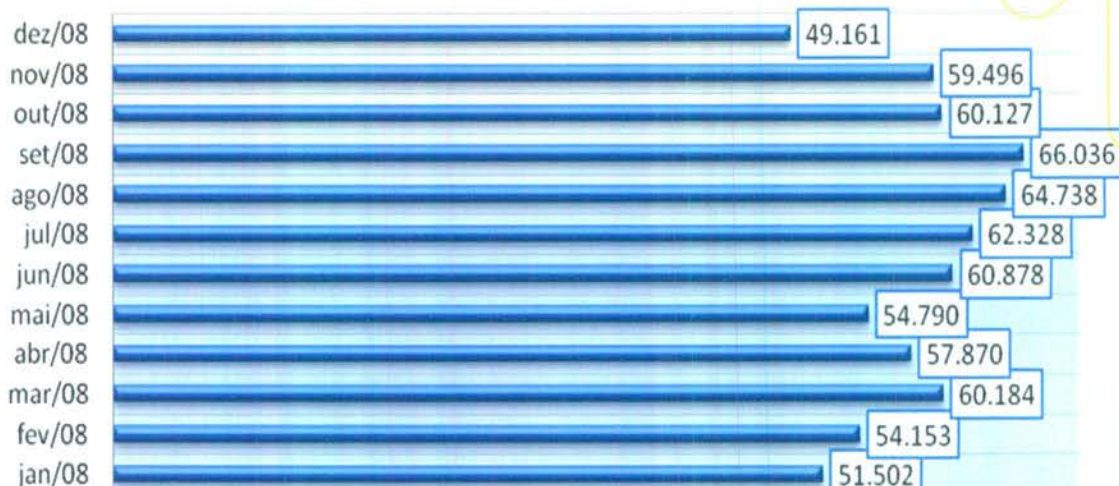
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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
	nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
Total		305.044	187.209	185.487	701.263





Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



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



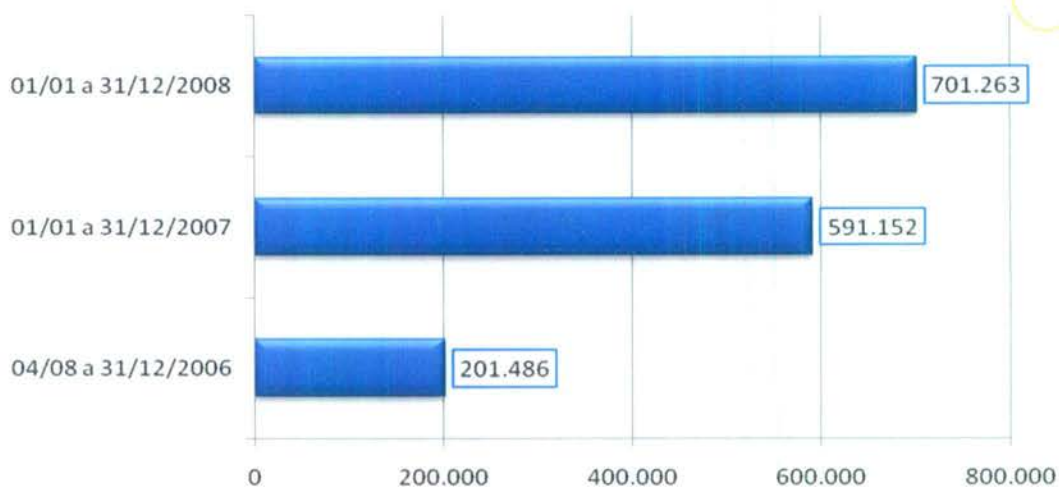
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008.

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 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
Total		667.777	396.488	429.636	1.493.901

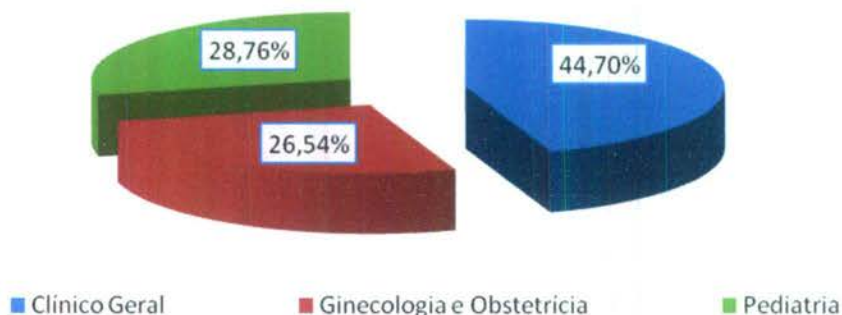




Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007 e 2008



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



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

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

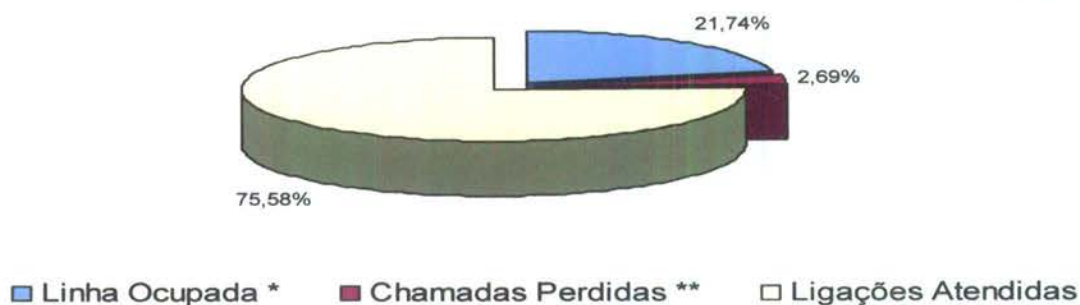
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

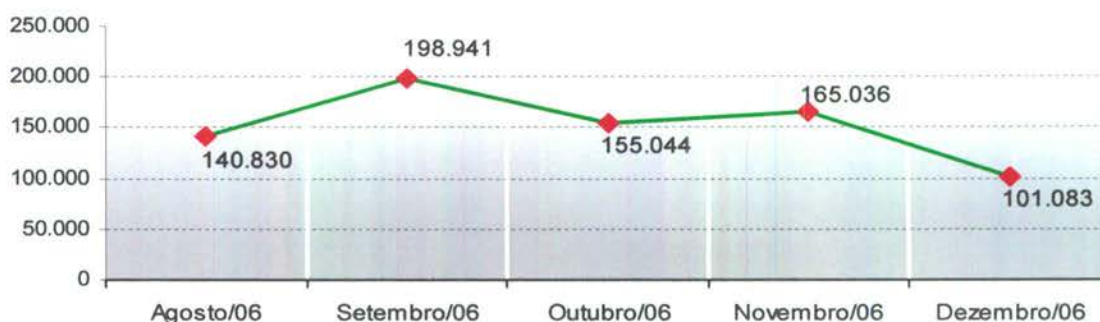




Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta 04/08 a 31/12/2006



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



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

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maiο	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

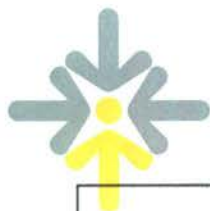
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

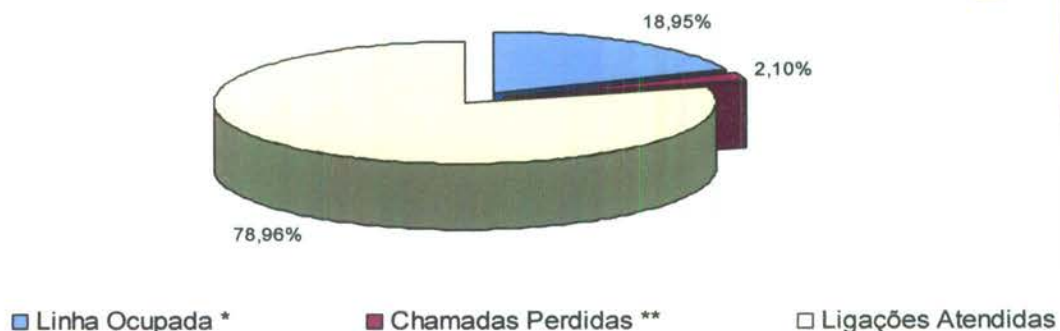
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

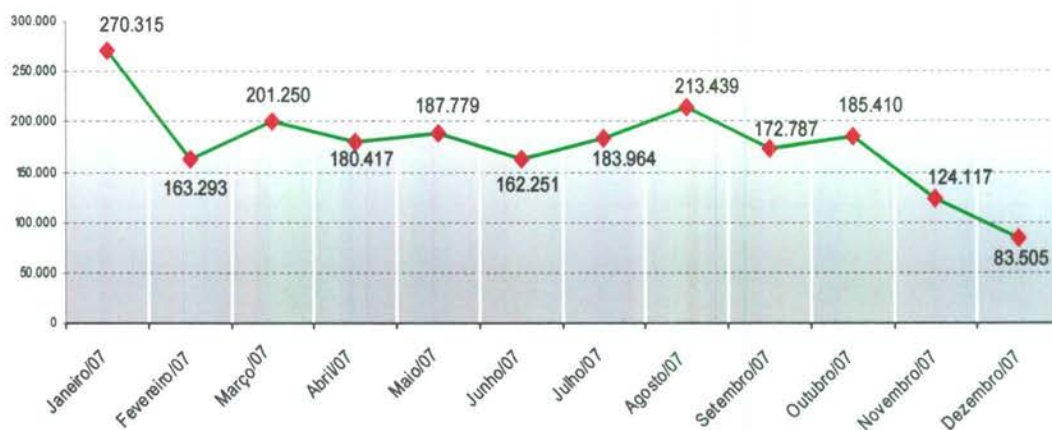




**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01 a 31/12/2007**



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



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

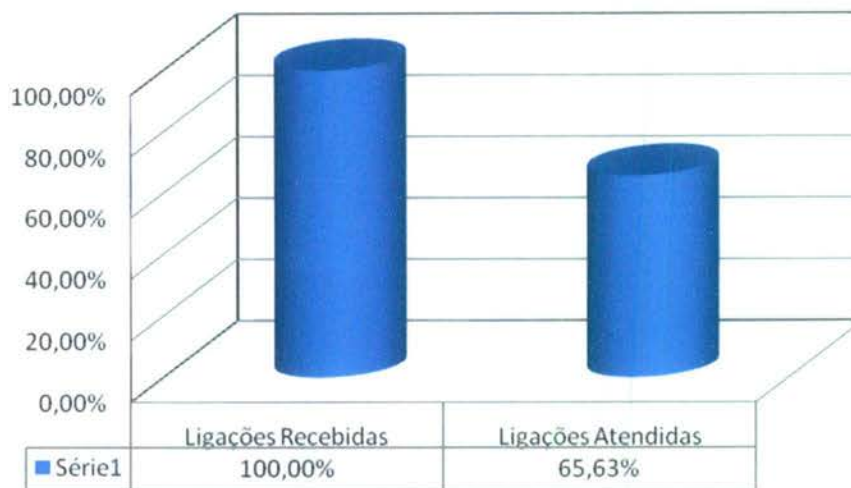
Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Maior	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	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
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
Total		1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

* 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

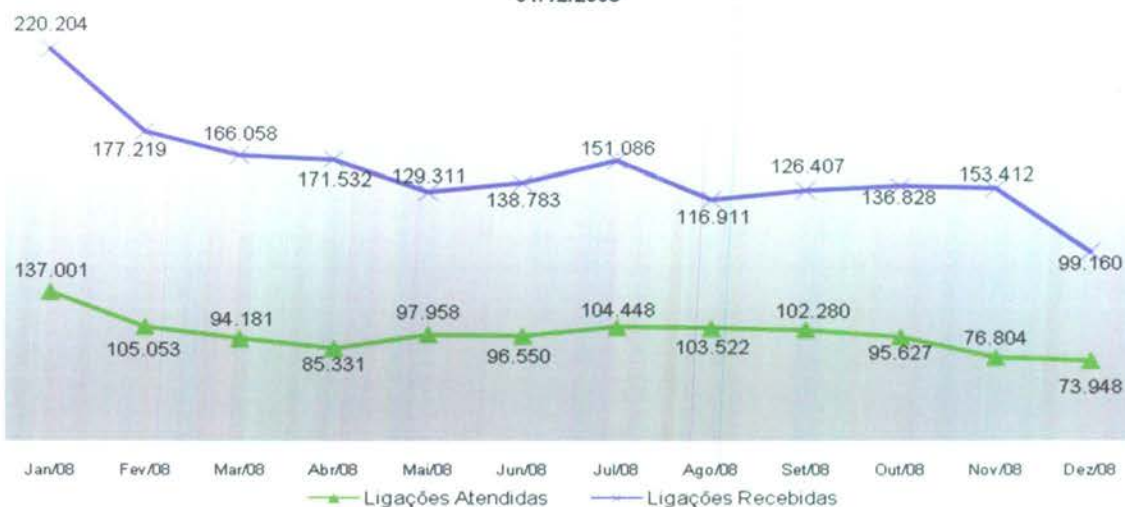




Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2008 a 31/12/08



Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2008 a 31/12/2008



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	44.765	1.172.703	1.786.911
Total	936.227	128.417	3.134.132	4.676.372

* Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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

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





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



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

Especificação	Novembro/08	Dezembro/08	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	76.804	73.948	3,71
Ligações Recebidas	153.412	99.160	35,36
Ligações Ocupadas	0	0	---
Ligações Perdidas	4.527	3.596	20,56

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

O número de ligações atendidas no mês de Dezembro/08 resultou em 73.948 (setenta e três mil novecentos e quarenta e oito) enquanto que no mês de Novembro/08 foi de 76.804 (setenta e seis mil, oitocentos e quatro). As ligações recebidas no mês de Dezembro /08 resultaram em 99.160 (noventa e nove mil, cento e sessenta) e no mês de Novembro/08 resultaram em 153.412 (cento e cinquenta e três mil quatrocentos e doze).

Analisando de forma proporcional observou-se uma queda sensível de 3,71% (três ponto setenta e um por cento) referente as ligações atendidas, e uma queda de 35,37% (trinta e cinco ponto trinta e sete) referente as ligações recebidas. Em comparação com o mês de Novembro/08 houve um decréscimo na procura pelo Teleconsulta.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas observou-se que, no mês de Novembro/08 foi possível atender 50,06% (cinquenta ponto





seis por cento) das ligações recebidas e no mês de Dezembro/08 o total percentual de atendimentos referente às ligações recebidas foi de 74,57% (setenta e quatro ponto cinqüenta e sete por cento), ou seja, houve um acréscimo de 24,51% (vinte e quatro ponto cinqüenta e um por cento) de aproveitamento de ligações atendidas comparado com o número de ligações recebidas no mês de Novembro/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, quando há um número maior de pessoas principalmente no início do turno, quando o usuário opta por não permanecer em fila o que causa um aumento na reincidência de tentativas de ligações de um usuário, até que o mesmo seja atendido. O motivo pelo qual o aproveitamento de ligações do mês de Dezembro/08 ter sido maior do que no mês de novembro/08, além do número de ligações recebidas terem sido menor, deve-se também ao número de agentes no quadro efetivos de colaboradores do Teleconsulta, o que refletiu de forma significativa no percentual de aproveitamento de ligações do mês em questão.

O número de Agentes disponíveis para o atendimento conforme descrito no quadro abaixo, no mês de Novembro/08, onde a 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 foi igual 38 (trinta e oito) no turno matutino e 19 (dezenove) no turno vespertino, e nos finais de semana e feriados o total foi de 17 (dezesete) no turno matutino e 10 (dez) no turno vespertino. Já no mês de Dezembro/08 no turno matutino a média de agente de segunda a sexta resultou em 37,08 (trinta e sete ponto zero oito por cento) e no turno vespertino resultou em 28,04 (vinte e oito ponto zero quatro por cento). Já nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 18,12 (dezoito ponto doze) e 14,25 (quatorze ponto vinte e cinco).

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente às ligações recebidas, obteve-se 07 (sete) dias no mês de Dezembro/08 (01,02,03,04,08,09,15) que apresentaram um aproveitamento crítico, ou seja, o percentual do número de ligações atendidas referentes as ligações recebidas foi menor que 70% (setenta por cento). Considerando que as análises estatísticas mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações seria um percentual acima destes 70% (setenta por cento). Os motivos que levaram a este percentual se justificam pelo total do número de agentes ausentes, onde se pode considerar os déficits no quadro de agentes previsto no Teleconsulta, as licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias, lembrando que, os dias de aproveitamento crítico se trataram de dias de semana como segundas, terças, quartas e quintas, ocasionando um impacto no resultado mensal, por se tratar de dias de maior procura pelo Teleconsulta. Cabe ainda ressaltar, que se comparado ao mês anterior, em que se obteve 19 dias no mês que apresentaram um aproveitamento crítico. Já no mês de Dezembro/08 houve apenas 07(sete) dias críticos, o que demonstra que com o aumento do número de Agentes os dias críticos tendem a diminuir.

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Dezembro/08, durante a semana no turno matutino houve uma média de Agentes equivalente a 37,08 (trinta e sete ponto zero oito por cento) o que mostra um decréscimo de 0,92% (ponto noventa e dois por cento) no número de agentes durante a semana e no turno vespertino obteve-se um acréscimo considerável de 9,04% (nove ponto zero quatro por cento). Tal fato comprova que quanto maior o número de Agentes efetivos maior será o número de ligações atendidas. No mês de Dezembro/08 pode-se fazer uma comparação relativa ao turno vespertino: Se com 28,04 (vinte e oito ponto zero quatro por cento) de média de agentes consegue-se atender 74,57% (setenta e quatro ponto cinqüenta e sete por cento) das ligações, para atender um valor





estimado de 100% (cem por cento) das ligações recebidas será necessário uma média de agentes efetivos igual a 37,60 (trinta e sete ponto sessenta por cento). Lembrando que é necessário ficar atento ao número de ligações recebidas, visto que quanto maior a procura pelo Teleconsulta (ligações recebidas), maior será a necessidade de Agentes efetivos.

Período	Média de Agentes		Análise proporcional (%)*
	Novembro	Dezembro	
Segunda a sexta (matutino)	38	37,08	0,92*
Segunda a sexta (Vespertino)	19	28,04	9,04
Finais de Semana e Feriado (matutino)	17	18,12	1,12
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	10	14,25	4,25

*Os valores entre parênteses demonstram valores negativos ou decréscimos.

Conforme já citado no relatório do mês de Novembro/08, não será informado o que antes era titulado de “ligações ocupadas”, número esse repassado pela Brasil Telecom com essa denominação, visto que em conferência com o consultor Guilherme Pinto, constatou-se que na verdade esse número refere-se a ligações efetuadas pelo usuário final para o 0800 do Teleconsulta, originadas através de celular ou de números fora de Goiânia, ou seja, são ligações não atendidas pelo 0800.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes do atendimento), no mês de Dezembro/08 resultaram em 3.596 (três mil quinhentos e noventa e seis) e em Novembro/08 resultaram em 2.427 (dois mil quatrocentos e vinte e sete). Se comparado ao mês anterior, obteve-se um decréscimo equivalente à 48,16% (quarenta e oito ponto dezesseis por cento).

Quanto ao número de consultas, foi agendado no mês de Novembro/08 59.496 (cinquenta e nove mil, quatrocentos e noventa e seis) consultas. Analisando o número de ligações atendidas obteve-se um aproveitamento de 77,46% (setenta e sete ponto quarenta e seis por cento). Já em Dezembro/08 foram marcadas 49.161 (quarenta e nove mil, cento e sessenta e um) consultas, o que resultou em um aproveitamento de 66,48% (sessenta e seis ponto quarenta e oito por cento), demonstrando um decréscimo no aproveitamento de consultas referente ao mês anterior. Cabe ressaltar que, como o número de consultas e de ligações atendidas / recebidas neste mês apresentou-se menor, o aproveitamento de consultas relativo ao número de chamadas atendidas também apresentou-se menor.

Os dados estatísticos apontam o constante aperfeiçoamento no que diz respeito ao número de agentes, número de ligações (recebidas, atendidas, ligações ocupadas e ligações perdidas) e aproveitamento de consultas marcadas. Ressalta-se que, quanto maior a demanda pelo Teleconsulta, aumenta-se a chance de se encontrar cenários diferentes, deixando claro as diversificações de possíveis melhorias.

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO/08

- No dia 01 de Dezembro/08 determinados pelo espírito natalino o IDTECH buscou alternativas para enfeitar o *Contact Center* com arranjos de teto, a fim de manter um ambiente saudável, agradável e descontraído aos Agentes de Atendimento e demais profissionais para que possam realizar suas atividades de forma motivada;





- No dia 01 de Dezembro/08 o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH participou do dia internacional de luta contra a AIDS, distribuindo a todos os seus colaboradores o laço vermelho, como símbolo de solidariedade e de comprometimento na luta contra a AIDS. Os Supervisores orientaram os colaboradores a respeito dos cuidados que deverão ter para evitar o contágio pelo vírus da AIDS;



- No dia 01 de Dezembro/08 a equipe da TV Anhanguera, compareceu à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta para finalizar a matéria que está sendo realizada pela Rede Globo de Televisão. A reportagem irá mostrar todo o procedimento, desde o momento em que a visitadora comparece à Unidade de Saúde / agendamento da consulta / recebimento da foto pelo carteiro, bem como ressaltará que o Projeto assegura o acompanhamento precoce da criança e ainda promove a inclusão social, na medida em que proporciona às famílias o registro da primeira imagem do bebê;
- Os Supervisores do Teleconsulta com o apoio das Coordenações Técnica /Executiva / Administrativa iniciaram no dia 04 de Dezembro/2008 uma programação especial de Natal para estimular os agentes de atendimento da central. Cada semana contou uma novidade, como sorteio de brindes por meio de ligação premiada e concurso de produtividade.





A primeira sorteada foi à colaboradora Lorena Franciely Aparecida Pinheiro que ganhou um panetone por ter atingido a maior produtividade entre todos os colegas do turno matutino e a Eliane Frazão no turno vespertino.



- No dia 05 de Dezembro/08 a equipe da TV Serra Dourada compareceu ao Teleconsulta para realizar uma reportagem a respeito da campanha de arrecadação de brinquedos Natal Solidário IDTECH / TV Serra Dourada, iniciada no dia 18 de Novembro/08 e que foi finalizada no dia 17 de Novembro/08.



- Para coletar as doações o IDTECH providenciou a confecção de uma caixa, a qual foi colocada a disposição dos colaboradores na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta;



- No dia 11 de Dezembro/08 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião / Café da Manhã com Ulisses Aesse, a respeito da Campanha de doações de brinquedos e a participação do IDTECH / Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 12 de Dezembro/08 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral / Armazém Geral com Marjorie Avelar, a respeito da Campanha de doações de brinquedos, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 18 de Dezembro/08 foram entregues à TV Serra Dourada, os brinquedos arrecadados durante a campanha, a qual contou com a participação de todos os colaboradores.





- No período compreendido entre 09 e 11 de dezembro, Supervisores e Enfermeiros do Teleconsulta participaram do curso Qualidade e Produtividade através dos 5 S promovido pelo IDTECH em parceria com a OCB. O curso foi ministrado pelo Psicólogo e Consultor Eduardo Corceli e teve como foco a divulgação do sistema 5 S, que enfatiza a prática de bons hábitos pessoais e a formação de lideranças competentes, pacientes e persistentes, realmente estimuladas a criar um ambiente de trabalho de qualidade.

Foram explorados também, conteúdos voltados para o desenvolvimento de habilidades de gerenciamento e liderança, a motivação e a criatividade.



- No dia 15 de Dezembro/08 a comissão organizadora do concurso interno de Mensagens do Natal reuniu-se com os cinco selecionados na etapa semi-final do concurso para anunciar o resultado final, de verificação da originalidade das mensagens. A vencedora do sorteio foi Silvia Mendonça Marques, colaboradora do Teleconsulta, que recebeu uma cesta no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais);
- O IDTECH participou da Campanha Nacional pelo Registro Civil, lançada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e realizada entre os dias 17 de novembro e 17 de dezembro/08, divulgando mensagem de orientação sobre o direito de todo cidadão ao registro de nascimento por meio da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta. A intenção foi atingir a população que mais necessita de orientação: A maioria dos usuários do SUS é formada pela população carente, onde normalmente estão as pessoas que não têm certidão de nascimento. Ainda com o objetivo de colaborar na campanha, o IDTECH e a Divisão da Mulher e da Criança e do Adolescente da SMS distribuíram nas Maternidades Públicas atendidas pelo Projeto Nascer Cidadão cartilhas de orientação sobre como proceder para ter acesso ao registro civil, assegurado por lei a quem não tem condições financeiras para arcar com tal despesa; As cartilhas foram entregues a todas as mães visitadas pelas técnicas de enfermagem do Projeto Nascer Cidadão;
- No dia 19 de Dezembro/08 o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH realizou a distribuição das cestas natalinas aos colaboradores que atuam na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta. Os Coordenadores Executivo e Administrativo, o Secretário Executivo do Projeto Rondon Nacional Estanislau Monteiro de Oliveira, representante da Coordenação Técnica estiveram presentes para desejar a todos um Feliz Natal.





- No dia 19 de Dezembro/08 o Secretário Executivo do Projeto Rondon Nacional, Estanislau Monteiro de Oliveira, acompanhado dos Coordenadores Executivo e Administrativo do IDTECH, esteve na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta para conhecer o serviço que retirou os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da capital das filas de marcação de consultas;





- No dia 02 de Dezembro/08 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Membros eleitos da CIPA são empossados, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 16 de Dezembro/08 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Sai resultado do concurso de mensagens, Decisão por sorteio, Vencedora recebe prêmio da diretoria, CIPA passa por treinamento, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 23 de Dezembro/08 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH entrega cestas de Natal, Campanha arrecadou 131 mil brinquedos, CIPA está preparada, Ergonomia, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- A Assessoria de Imprensa do IDTECH publicou um informativo a respeito da Campanha Natal Solidário IDTECH / TV Serra Dourada, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- A Assessoria de Imprensa do IDTECH publicou um informativo a respeito da Campanha Natal Solidário IDTECH / TV Serra Dourada, conforme exemplares em **Anexo 2**;
- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa registraram em ata do dia 04 de Dezembro/08 o início da Semana Especial de Natal do Teleconsulta, a qual prevê até o Natal vários sorteios (ligação premiada) e prêmio para o (a) Agente com melhor produtividade verificada no dia anterior de atendimento. No início das comemorações, as Agentes de Atendimento Lorena Franciely (matutino) e Eliane Frazão (vespertino) foram às premiadas no quesito produtividade, recebendo um panettone. Todos os Colaboradores parabenizaram as Agentes, e foram motivados a serem os próximos ganhadores;
- No dia 04 de Dezembro/08 As Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa ressaltaram que devido a interrupção do funcionamento da Central do Cartão Nacional de Saúde, têm existido problemas freqüentes em casos de confirmações, e outras informações que dependem do sistema do cartão SUS, comprometendo a agilidade no atendimento e resolução do problema para o usuário;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou em ata do dia 08 de Dezembro/08 que a Sra. Ana Paula Bernardino dos Santos entrou em contato, solicitando regularização do cadastro de seu filho Rafael Carlos dos Santos (ID 417765) para que sua cirurgia fosse autorizada. Foi verificada consulta agendada no C.S. Norte Ferroviário com a Dra Helen no dia 07 de Outubro/2007 e a usuária informou que a paciente foi encaminhada para um otorrino. Consulta regulada para o Cais Novo Mundo com o Dr. Rafael Guerra no dia 14 de Outubro/2007 pela Assistente Social da Unidade. Disse ainda, que sempre que comparece ao Cais para verificar a situação da AIH preenchida pelo Dr. Rafael, é informada de que não foi autorizada pelo SAMU, necessitando regularizar o cadastro. A Dra. Thaliana entrou em contato com o Sr. Gilson Souza responsável pelo Setor de Distribuição de Vagas, que após pesquisa verificou a existência de dois cadastros e que provavelmente, a consulta através de Cirurgias Eletivas foi realizada no cadastro do número do Cartão SUS, no qual não há nenhuma consulta agendada. A usuária informou que realmente o Cartão SUS da criança foi feito após a consulta especializada. O Sr. Gilson Souza orientou a usuária a retornar ao Setor de Cirurgias





Eletivas no Departamento de Controle e Avaliação com a documentação necessária para esclarecimentos. Tais informações foram repassadas à Sra Ana Paula;

- De acordo com a Enfermeira Daísa Lessa a Agente de Atendimento Suely Silveira no dia 08 de Dezembro/08 solicitou sua presença junto a sua Posição de Atendimento, informando que o usuário Lázaro Valmir Cardoso (ID: 114792) desejava falar com o Supervisor. O usuário registrou sua reclamação a respeito do Sistema do Teleconsulta, visto que o mesmo não realizava o agendamento de consultas para outras especialidades. Alegou ainda, que procuraria a Imprensa;
- No dia 09 de Dezembro/08 as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa o IDTECH movimentou os Agentes de Atendimento sobre a Semana Especial de Natal, presenteando com uma caixa de bombom as Agentes de Atendimento Marina de Castro (matutino) e Nara Mendes (vespertino) com a melhor produtividade referente ao dia anterior de atendimento. Todos os colaboradores parabenizaram as Agentes e foram motivados para serem os próximos ganhadores;
- No dia 17 de Dezembro/08 o Dr. Carlos Henrique registrou em ata que com a mudança do sistema, o qual o Médico é solicitado para efetuar a mudança de todo tipo de prioridade, ficou muito cansativo e para o usuário também ficou ruim, pois quando um idoso liga já cai na prioridade 01 e o mesmo solicita para uma data posterior se tratando de uma consulta de rotina (paciente saudável). Referiu ainda que o médico tem que ser chamando e se o médico estiver para o almoço o solicitante tem que ligar mais tarde para marcar uma consulta de rotina, consulta que não necessita de conhecimento científico para ser marcada, pois o paciente esta saudável. O mesmo digo para mudança de prioridade 1 para 2; 2 para 3 e também para marcação de retorno...”
- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa em comemoração à Semana Especial de Natal, no dia 12 de Dezembro/08 foram presenteados com um vinho (Lambrusco) os Agentes de Atendimento Aline Gracielle (matutino) e Idenise Watanabe (vespertino), através da ligação premiada realizada pela Coordenação Técnica, a qual se passou por uma usuária, elogiou o atendimento e informou que se tratava de uma “ligação premiada”. Todos os colaboradores parabenizaram os Agentes e foram motivados a serem os próximos ganhadores;
- As Enfermeiras Daísa Lessa e Sheila Mesquita registraram em ata do dia 16 de Dezembro/08 que durante a troca de turno os Coordenadores Executivo / Administrativo/Financeiro e o Assessor de Tecnologia Adonai Andrade, estiveram presentes divulgando a campanha “Natal Criança Feliz”. Na oportunidade agradeceram aos Colaboradores pela participação. Foi também apresentado um vídeo comercial da TV Serra Dourada, sobre a realização da Campanha;
- No dia 17 de Dezembro/08 as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa referiram que em comemoração à Semana Especial de Natal, foram presenteadas com uma Árvore Natalina recheadas de balas os Agentes de Atendimento Danilo de Paula (matutino) e Viviana Aparecida (vespertino), através da ligação premiada;
- As Enfermeiras relataram que por volta das 11h00min do dia 18 de Dezembro/08 a Enfermeira Cristina Capuzzo foi solicitada junto à posição de atendimento da Agente de Atendimento Amanda Michelly, para confirmação de um bloqueio de cadastro (ID 432724) da usuária Aline Oliveira Bispo, o qual se foi bloqueado no dia 08 de Janeiro/2008 pela Agente de Atendimento Graziela, com a informação da Enfermeira Geisa de que a paciente é moradora de Aparecida de Goiânia. A mãe da usuária Sra.





Elizabeth, entrou em contato com a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, alegando que Aline Oliveira Bispo necessitava de uma consulta em Goiânia, pois estava com hemorragia há mais de uma semana. A Agente de Atendimento Amanda Michelly perguntou o endereço onde a usuária residia e a Sra. Elizabeth confirmou que a filha era moradora de Aparecida de Goiânia. A Agente de Atendimento informou à Sra. Elizabeth que sua filha não poderia marcar consulta através do “0800”, e que a forma de consultar em Goiânia seria através de encaminhamento do seu município. A usuária afirmou que em contato anterior com a Teleconsulta foi orientada por um Agente de Atendimento que se informasse um endereço de Goiânia, conseguiria realizar o agendamento. O cadastro não foi desbloqueado, sendo registrado no histórico do cadastro o bloqueio, com a autorização da Enfermeira Cristina Capuzzo. As 11h11min a Sra. Elizabeth retornou a ligação, sendo atendida pelo Agente de Atendimento Maximiano Rodrigues (posição de atendimento 25), na tentativa de marcação de consulta para sua filha (Aline Oliveira Bispo) e afirmou sem que o Agente a questionasse, que sua filha estava com o cadastro bloqueado em Aparecida de Goiânia, mas que a mesma reside na Rua 6 qd 10 Lt 2 nº191 Setor Central em Goiânia, com seu pai há 05 (cinco) meses. O Agente solicitou a presença da Enfermeira Alline Sena que confirmou o bloqueio, devido a observação da Agente Amanda Michelly e Enfermeira Cristina Capuzzo descrita no histórico da usuária na ligação anterior. A mãe da usuária Sra. Elizabeth, foi orientada pelo Agente Maximiano Rodrigues a procurar atendimento em Aparecida de Goiânia, porém a mesma alegava não ter afirmado que sua filha é moradora de Aparecida de Goiânia na ligação anterior, e questionou como deveria proceder para o desbloqueio. Na oportunidade foi informada que em virtude da divergência de informações, não teria como realizar o desbloqueio. A Sra. Elizabeth informou que irá registrar sua reclamação junto a Secretária Municipal de Saúde. Foram localizados os cadastros de Beatriz Oliveira Bispo Madeira (ID432732), Jon Kened Oliveira Bispo (ID432736) e Lorraine Oliveira Madeira Bispo (ID432729), registrados como filhos da usuária Aline Oliveira Bispo, os quais também se encontram bloqueados como moradores do St. Vera Cruz, em Aparecida de Goiânia, na mesma data do bloqueio da usuária (08 de Janeiro/2008) pela mesma Agente (Graziela) e Enfermeira (Geisa), dando a entender que ocorreram em uma mesma ligação. Foi verificada a ligação referente ao atendimento da Agente Amanda Michelly no horário de 11h00min, porém não há gravação;

- As Enfermeiras relataram que por volta das 15h30min, a Enfermeira Camila Menezes foi solicitada junto a posição de atendimento da Agente Idenise Watanabe, a qual se encontrava de “carona” com a nova Colaboradora Rithily Karla, para confirmação de um bloqueio de cadastro, visto que o cadastro (ID 589237) da usuária Rosilane Ferreira Torres foi bloqueado na data do dia 08 de Dezembro/2008 pela Enfermeira Alline, informando que a paciente é moradora de Aparecida de Goiânia. Na oportunidade a usuária afirmou ser moradora do Jardim América -Goiânia há 02 (dois) meses, ocorrendo divergência nas informações, momento em que foi realizado contato através do telefone residencial informado, sendo constatado que o endereço era do cunhado, o qual informou que Sra. Rosilane residia em Aparecida de Goiânia aproximadamente há 03 (três) anos. A usuária foi orientada quanto ao encaminhamento para Goiânia, quando indagou sobre a regularização de seu endereço referindo que procuraria o PROCON. A ligação foi gravada e o cadastro permanece bloqueado;
- O Dr. Amir Saado relatou em ata que: “concordando com a observação do Dr. Carlos Henrique, pude observar que o sistema novo não prioriza o atendimento, e sim faz com





que o usuário aguarde por mais tempo na linha, e a mudança quando ocorre ela prolonga a consulta (prioridade 1 p/ 3) e não antecipa a qual seria realmente a idéia de prioridade”;

- O Dr. Cláudio Tavares sugeriu que “o idoso caia sempre na prioridade 03 (três), com acesso as vagas do tipo 03 (três). O agente poderá clicar em outras queixas, e assim terá acesso a prioridade 01 (um) e as vagas mais próximas poderão ser marcadas”;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão transcorreu movimentado, mesmo com número reduzido de ligações em relação às semanas anteriores, em função da grande quantidade de mudanças de prioridade, especialmente de 01 para 03, sobretudo nos casos de pediatria e idosos, o que às vezes gerou um tempo maior de espera tanto entre atendentes e usuários;
- A Dra. Salma Maria relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila, com poucas vagas pelas proximidades das festas. Na oportunidade referiu ainda que “Endosso as críticas construtivas aos colegas sobre o sistema; hoje pacientes ficam aguardando mais tempo”;
- As Enfermeiras referiram que em comemoração a Semana Animada de Natal, foram realizadas duas atividades, a primeira presenteando com uma árvore natalina recheada de balas o Agente Samuel Batista (matutino) e Renata de Freitas (vespertino) através da ligação premiada e a segunda presenteando todos os Agentes de Atendimento com mensagens e bombons, a fim de resgatar o verdadeiro espírito natalino;
- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa em comemoração à Semana Animada de Natal, foram presenteados com uma Árvore Natalina recheadas de balas através de ligação premiada, os Agentes de Atendimento Diego Franco (matutino) e Rithielly Karla (vespertino);
- 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 Secretario 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 Dezembro /08 pelas Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta.

Dia	Unidade	Período
05/12	Ciams Novo Horizonte	22 a 27/12
12/12	Ciams Novo Horizonte	29/12/08 a 03/01/09
19/12	Cais Jardim Curitiba	05 a 10/01/09
	Ciams Novo Horizonte	
26/12	Cais Jardim Curitiba	05 a 10/01/09
	Ciams Novo Horizonte	
	Cais Jardim Curitiba	12 a 17/01/09
	Ciams Novo Horizonte	

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





Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Justificativa
01/12	Centro de Saúde Fama	Marcus Vinicius Naves Carneiro	Clínico Geral	10629	Palestra no CASPRI dia 12/12
	Cais Bairro Goiá	José da Costa Cordeiro Filho	Clínico Geral	3982	Férias no período de 03/12/08 a 01/01/09.
02/12	Centro de Saúde Setor Perim	Antônio Wilson Porto Júnior	Clínico Geral	11617	Capacitação em Dengue – Dia 04/12
04/12	Cais Cândida de Moraes	Marcelo Grando Correia	Clínico Geral	11991	Especialização em Belo Horizonte – Dias 11 e 12/12
05/12	Centro de Saúde Água Branca	Leandro Matos	Ginecologista	4891	Férias a partir do dia 15/12/08.
09/12	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Luzia Augusta de Almeida	Pediatra	2832	Licença Prêmio a partir do dia 15/12.
	Cais Amendoeiras	Fabriccio Queiroz	Clínico Geral	8825	Licença Paternidade de 15 a 19/12.
12/12	Ciams Novo Horizonte	Maria Suely Gomes de Azara	Pediatra	3622	Férias – Nos dias 22 e 23/12.
15/12	Cais Chácara do Governador	André Ibrahim Bayer	Ginecologista	5374	Alteração de férias para o período: 19 a 26/12 – Acrescentados os dias 24 e 26/12.
	Ciams Novo Horizonte	Adriana Helena de Matos Abe	Pediatra	8572	Férias no dias 22, 23, 29 e 30/12.
	Ciams Pedro Ludovico	Hilton Stival Gonçalves	Pediatra	2840	Palestra sobre amamentação – Dia 19/12
16/12	Centro de Saúde Vila Canaã	Maria Suely Gomes de Azara	Pediatra	3622	Férias no período de 24/12/08 a 13/01/09.
	Centro de Saúde Parque Amazônia	Lúcio Mauro Vasconcelos	Clínico Geral	8498	Capacitação para Tratamento Ambulatorial no dia 17/12.
		Leonel Gomes Leite	Ginecologista	5026	
		Mariângela Batista dos Santos Bayer	Ginecologista	5517	
	Centro de Saúde Aruanã III	Vinicius Gomes Batista Xavier	Clínico Geral	9078	Estará participando do programa de Educação Médica continuada no dia 17/12.
Cais Chácara do Governador	Anna Carolina Galvão	Clínica Geral	10395	Férias no período de 26/12/08 a 23/01/09.	
	Luciano Augusto Baylao	Ginecologista	7701	Folga no dia 29/12	
18/12	CS São Francisco	Gilmar Siterolli de Carvalho	Clínico Geral	5457	Folgas no período de 29/12 a 02/01/09
		José Gonçalves de Oliveira	Ginecologista	2889	Folgas no período de 22 a 26/12
		Valquíria Monteiro	Pediatra	3608	Férias no período de 29/12 a 02/01
	CS Setor Rodoviário	Mônica de Fátima Silva	Ginecologista	11088	Férias no período de 18/12/08 a 06/01/09.
		Tatiany Ludmilla de Queiroz Duarte	Clínica Geral	10702	Férias no período de 29/12/08 a 02/01/09.
CS Vila Santa Helena	Wagner Luiz de Oliveira	Clínico Geral	3592	Viagem no dia 29/12	
19/12	Cais Cândida de Moraes	Erika Patricia Neto	Clínica Geral	10987	Folga no dia 30/12.
	Cais Bairro Goiá	Roseli Aparecida Resende	Pediatra	3671	Capacitação no dia 17/12.
		Elídia Célia Santillo Gomes	Pediatra	5291	Capacitação no dia 17/12.
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patricia Gonçalves	Clínica Geral	8007	Férias a partir do dia 29/12.
22/12	Centro de Saúde Marinho Lemos	Gilson Moura de Brito	Ginecologista	6313	Férias a partir do dia 30/12
23/12	Ciams Urias Magalhães	Célia Mendonça da Silva	Pediatra	5552	Férias a partir do dia 02/01/09.
	Cais Vila Nova	Tânia Stein Fischer	Pediatra	6291	Férias a partir do dia 29/12.
		Zilmar Vidal de Oliveira	Clínico Geral	2816	Férias a partir do dia 05/01/09.
		Carlos Alberto Cascão	Clínico Geral	2621	Férias a partir do dia 05/01/09.
Cáritas de Oliveira		Pediatra	4590	Férias a partir do dia 05/01/09.	
24/12	Cais Finsocial	Flávio Marques dos Santos	Clínico Geral	11103	Férias a partir do dia 05/01/09.





		Marcello Braga Viggiano	Ginecologista	8621	Férias a partir do dia 02/01/09.
29/12	Ciams Novo Horizonte	Maria Suely Gomes de Azara	Pediatra	3622	Férias até o dia 13/01/09.
		Maria da Conceição Matos	Pediatra	5173	Férias a partir do dia 12/01.
30/12	Cais Bairro Goiá	Roseli Aparecida Resende	Pediatra	3671	Férias a partir do dia 05/01/09.
	Cais Amendoeiras	Rodrigo Rasmussen de Lima	Ginecologista	9946	Férias a partir do dia 05/01/09.
31/12	Ciams Urias Magalhães	Mara Rúbia de Paiva	Pediatra	4271	Férias a partir do dia 05/01.

- 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 20 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;





- Entrevistado em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Contribuiu para a consolidação do Cartão SUS, exigido no teleagendamento;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;

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

- **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.

- **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.

- **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.

- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e o Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado à reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento - os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas de acordo com o endereço de sua moradia têm





demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;

- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo assim que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma atualmente o Teleconsulta realiza a cobertura de 21 (vinte e uma) 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 DEZEMBRO/2008

PLANILHA DE CONTROLE DAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA DESTITUÍDA DO PROFISSIONAL MÉDICO				
Distrito Sanitário	Unidade	Equipe	Unidade Principal Encaminhada	Unidades Secundárias
Oeste	Centro de Saúde Vera Cruz II	02	CAIS Bairro Goia	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz Centro de Saúde Setor Rodoviário
	UABSF Eldorado Oeste	12	CAIS Bairro Goia	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz Centro de Saúde Setor Rodoviário
	UABSF Jardim Mirabel	17	CAIS Bairro Goia	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz Centro de Saúde Setor Rodoviário
Sudoeste	UABSF Residencial Itaipu	10	CIAMS Novo Horizonte	C. Saúde Vila Boa CAIS Bairro Goiá
	UABSF Madre Germana II	12	CIAMS Novo Horizonte	C. Saúde Vila Boa CAIS Bairro Goiá
	UABSF Garavelo B	03	CIAMS Novo Horizonte	C. Saúde Vila Boa CAIS Bairro Goiá
Leste	UABSF Vila Pedroso	13	CAIS Novo Mundo	CAIS Amendoeiras Centro de Saúde Vila Moraes
	UABSF Recanto das Minas Gerais	09	CAIS Novo Mundo	CAIS Amendoeiras Centro de Saúde Vila Moraes
	UABSF Dom Fernando	15	CAIS Novo Mundo	CAIS Amendoeiras Centro de Saúde Vila Moraes
Noroeste	UABSF Morada do Sol	23	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Parque Tremendão	25,27	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Moraes
	UABSF Primavera	40	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 Morais
	UABSF Jd. Novo Planalto	04,45	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Morais
	UABSF Brisas da Mata	44 (férias)	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Morais
	UABSF Barravento	46	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Morais
	UABSF Parque Santa Rita	15	Cais Finsocial	Cais Curitiba Cais Cândida de Morais
Norte	UABSF Jardim Guanabara	10	Cais Vila Nova	Cais Jardim Novo Mundo Centro de Saúde Crimeia Leste
Total de Unidades com Déficit				21
Total Geral				21

Quadro atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família no dia 20 de Dezembro/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 Dezembro/08 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Parque Amazônia, CAIS Bairro Goiás, CIAMS Jardim América, CAIS Chácara do Governador, CAIS Cândida de Morais, CIAMS Novo Horizonte, CAIS de Campinas e Centro de Saúde Vila Boa.

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				
Dezembro – 2008 *				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	3.021	525	236	3.782
Centro de Saúde Criméia Leste	1.885	4.270	822	6.977
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	2.345	1.394	87	3.826
Centro de Saúde Fama	820	2.078	227	3.125
Centro de Saúde Vila Santa Helena	902	2.016	247	3.165
CIAMS Urias Magalhães	2.414	2.893	341	5.648
Centro de Saúde Marinho Lemos	882	2.809	215	3.906





Centro de Saúde Vila Moraes	3.511	1.899	352	5,762
Centro de Saúde Aruanã III	1.389	283	171	1.843
Centro de Saúde Conjunto Riviera	3.985	265	265	4.515
Centro de Saúde Água Branca	932	1.029	108	2.069
CAIS Jardim Novo Mundo	11.109	9.737	360	21.206
CAIS Parque das Amendoeiras	1.253	1.230	311	2.794
Centro de Saúde Vila Regina	2.164	2.680	1.210	6.054
Centro de Saúde Vila Boa	8.008	2.121	296	10.425
Centro de Saúde Parque Anhanguera	7.484	1.845	195	9.524
Centro de Saúde Vila Mauá	5.814	790	269	6.873
Centro de Saúde Vila Canaã	4.205	2.100	162	6.467
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	3.263	2.024	202	5.489
Centro de Saúde Setor Rodoviário	6.145	1.039	309	7.493
CIAMS Novo Horizonte	8.175	3.936	1.084	13.195
Centro de Saúde Vera Cruz I	915	276	66	1.257
Centro de Saúde Vera Cruz II	967	397	67	1.431
CAIS Bairro Goiás	14.392	2.920	438	17.750
Centro de Saúde São Judas Tadeu	959	304	63	1.326
CAIS Campinas	6.649	4.689	243	11.581
CIAMS Jardim América	10.606	6.447	532	17.585
Centro de Saúde Vila Redenção	2.876	4.548	128	7.552
CAIS Chácara do Governador	7.731	8.300	234	16.265
Centro de Saúde Parque Amazônia	11.247	8.720	995	20.962
CIAMS Setor Pedro Ludovico	13.141	11.225	372	24.738
Centro de Saúde Vila União	6.939	2.186	288	9.413
CAIS Vila Nova	1.741	4.589	488	6.818
CAIS Finsocial	4.167	399	264	4.830
Centro de Saúde Vila Clemente	465	768	353	1.586
CAIS Jardim Curitiba	4.361	678	251	5.290
Centro de Saúde Setor Perim	1.145	1.007	266	2.418
Centro de Saúde São Francisco	7.031	1.077	909	9.017
Centro de Saúde Parque dos Buritis	1.042	468	61	1.571
Centro de Saúde Maria Dilce	482	335	163	980





Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	2.685	1.763	122	4.570
Centro de Saúde Vila Mutirão	682	334	62	1.078
CAIS Cândida de Moraes	11.961	1.783	372	14.116
Centro de Saúde Itatiaia	445	341	147	933
Centro de Saúde Parque Atheneu	972	362	58	1.392
Total	193.307	110.879	14.411	318.597

* 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 Dezembro /2008 o quantitativo geral de atendimentos foi de 90.138 (noventa mil cento e trinta e oito), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 52.337 (cinquenta e dois mil trezentos e trinta e sete);
- Dos 90.138 (noventa mil cento e trinta e oito), 52.337 (cinquenta e dois mil trezentos e trinta e sete), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 37.801 (trinta e sete mil oitocentos e um) 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 10.116 (dez mil cento e dezesseis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 577 (quinhentos e setenta e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde e 1.243 (hum mil duzentos e quarenta e três) falta de vagas para o retorno às consultas.

Em comparação ao mês de Novembro /2008, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 95.430 (noventa e cinco mil quatrocentos e trinta) para 90.138 (noventa mil cento e trinta e oito) e um decréscimo no número de consultas marcadas com sucesso de 62.479 (sessenta e dois mil quatrocentos e setenta e nove) para 52.337 (cinquenta e dois mil trezentos e trinta e sete). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

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

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	81	0,09%
2	Somente Informação	6.883	7,63%
3	Consulta Marcada com Sucesso	52.337	58,04%
4	Consulta Não Marcada	171	0,19%
5	Fora da Área de Abrangência	208	0,23%
6	Área de PSF	2.093	2,32%



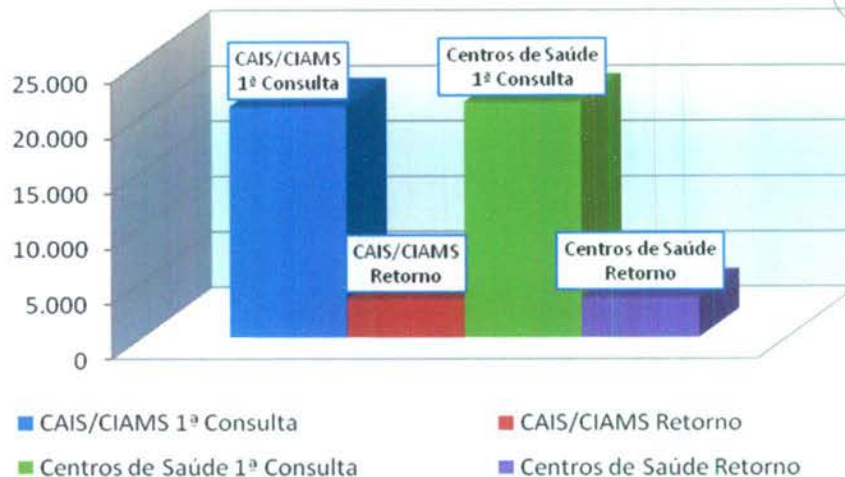


7	Outras Unidades	15	0,02%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	528	0,59%
9	Não há Vaga	10.116	11,22%
10	Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	577	0,64%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	473	0,52%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.563	1,73%
13	Recusa da Unidade Oferecida	540	0,60%
14	Mau atendimento da Unidade	1	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	7	0,01%
16	Longe da Residência	145	0,16%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	139	0,15%
18	Recusa do Profissional	314	0,35%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	11	0,01%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	2	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	853	0,95%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.355	1,50%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	111	0,12%
24	Cancelamento de Consulta	1.122	1,24%
25	Outros	6.901	7,65%
26	Falta Dados Cadastrais	1.227	1,36%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	951	1,05%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	201	0,22%
Total		90.168	

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	12.506	1.973	14.479	12.171	2.029	14.200
Ginecologia	6.404	1.140	7.544	7.843	1.507	9.350
Pediatria	6.224	696	6.920	6.278	725	7.003
Total	25.134	3.809	28.943	26.292	4.261	30.553





- **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 11.256 (onze mil duzentos e cinquenta e seis) atendimentos foram qualificados, destes 8.423 (oito mil quatrocentos e vinte e três) usuários foram atendidos, porém destes, 5.756 (cinco mil e setecentos e cinquenta e seis) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Novembro/2008, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 11.875 (onze mil oitocentos e setenta e cinco) para 11.256 (onze mil duzentos e cinquenta e seis), e um acréscimo no número de usuários atendidos de 6.608 (seis mil seiscentos e oito) para 8.423 (oito mil quatrocentos e vinte e três) e no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.026 (cinco mil e vinte e seis) para 5.756 (cinco mil e setecentos e cinquenta e seis).

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 DEZEMBRO/08

Mês - Dezembro/08		
Nome	Atendimentos	Consultas
Marcia Cristina Alves De Alencar	13	3
Lucimeire Garcia Neves	11	1
Gleide Sousa Bueno Silva	10	1
Euclídia Ferreira De Lima	10	1
Carlos Eduardo Gomes Da Costa	10	1
Lilian Jose Freire	10	3





- 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 Dezembro/08, pode-se observar que das consultas agendadas, 7,42% (sete ponto quarenta e dois por cento) referiram ser portadores de diabetes, 7,75% (sete ponto setenta e cinco por cento) portadores de hipertensão e 84,83 (oito ponto quarenta e quatro) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Dezembro/2008			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goia	7,26%	7,82%	84,92%
CAIS Campinas	6,75%	7,41%	85,83%
CAIS Candida de Morais	7,72%	5,40%	86,88%
CAIS Chácara do Governador	6,92%	7,19%	85,89%
CAIS Finsocial	8,16%	6,07%	85,77%
CAIS Jardim Novo Mundo	3,79%	6,74%	89,47%
CAIS Parque das Amendoeiras	9,51%	10,25%	80,23%
CAIS Vila Nova	7,84%	9,03%	83,12%
Centro de Saúde Água Branca	6,86%	10,29%	82,85%
Centro de Saúde Aruanã III	6,11%	5,24%	88,65%





Centro de Saúde Conjunto Riviera	7,66%	8,11%	84,23%
Centro de Saúde Criméia Leste	6,56%	7,14%	86,29%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	6,30%	8,33%	85,37%
Centro de Saúde Fama	8,18%	10,04%	81,78%
Centro de Saúde Itatiaia	7,60%	10,53%	81,87%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	6,06%	5,53%	88,41%
Centro de Saúde Maria Dilce	6,25%	11,84%	81,91%
Centro de Saúde Marinho Lemos	9,15%	8,75%	82,11%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	9,24%	3,80%	86,96%
Centro de Saúde Parque Amazônia	6,73%	4,76%	88,51%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	4,77%	7,63%	87,60%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	7,55%	7,38%	85,08%
Centro de Saúde São Francisco	8,23%	11,11%	80,66%
Centro de Saúde Setor Perim	6,74%	6,97%	86,29%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	7,27%	6,06%	86,67%
Centro de Saúde Vila Boa	9,01%	7,13%	83,86%
Centro de Saúde Vila Canaã	7,85%	7,04%	85,11%
Centro de Saúde Vila Clemente	5,15%	6,06%	88,79%
Centro de Saúde Vila Mauá	7,38%	6,58%	86,04%
Centro de Saúde Vila Moraes	7,71%	8,78%	83,51%
Centro de Saúde Vila Redenção	6,88%	9,68%	83,44%
Centro de Saúde Vila Regina	6,42%	8,11%	85,47%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	8,19%	10,50%	81,31%
Centro de Saúde Vila União	7,00%	5,35%	87,65%
CIAMS Jardim América	6,42%	6,84%	86,74%
CIAMS Novo Horizonte	8,23%	7,50%	84,27%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	8,17%	7,00%	84,82%
CIAMS Urias Magalhães	8,93%	8,46%	82,61%
Total	7,42%	7,75%	84,83%





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

Nesse período foram registradas 74.327 (setenta e quatro mil trezentos e vinte e sete) ligações, destas 49.159 (quarenta e nove mil cento e cinquenta e nove) resultaram em consultas marcadas, com 66,14% (sessenta e seis ponto quatorze por cento) de aproveitamento.

Ligações	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Luciano Betanin Roque	1.205	860	71,37%
Tislander Correia de Oliveira	1.084	768	70,85%
Viviana Aparecida Mendes	1.129	659	58,37%
Aline Graciele Leme	765	534	69,80%
Alexandre Martins Pereira	1.012	691	68,28%
Marina de Castro França Lima	1.087	808	74,33%
Samuel Batista de Melo	971	570	58,70%
Karolyne Allana Costa	1.430	1023	71,54%
Raquel de Freitas Rocha	840	434	51,67%
Daniella Gonçalves de Carvalho	146	73	50,00%
Ketlyn da Silva Mendes	750	402	53,60%
Leandra Silva Miranda	266	184	69,17%
Rithiely Karla de Lima	184	75	40,76%
Douglas Souza Xavier	1.074	693	64,53%
Vitor Conrad Fleury	1.215	703	57,86%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.028	788	76,65%
Silvia Mendonca Marques	963	580	60,23%
Larissa Pereira das Chagas	1.197	535	44,70%
Mariana Camargo Cabral	1.074	655	60,99%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.049	823	78,46%
Nara Mendes Gonçalves	1.074	676	62,94%
Leila Evann Lobo de Abreu	1.012	604	59,68%
Flavia Stella Rosa Nunes	886	456	51,47%
Pollyana Rodrigues Camilo	923	400	43,34%
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	664	329	49,55%
Loanda Brigida Venancio de Sa	789	410	51,96%





Leticia Sousa Costa Brito	731	440	60,19%
Eliane Frazão Araújo	1.207	788	65,29%
Juliana Bueno de Melo Alex	1.687	1171	69,41%
Meirelene da Silva Pereira	1.043	746	71,52%
Aline Gonçalves Borges	1.162	874	75,22%
Diego Franco de Abreu	745	521	69,93%
Murilo Martins Alves	1.314	745	56,70%
Rosana Vieira Matias	1.018	729	71,61%
Anna Eliza Vieira Rosa	1.024	719	70,21%
Celjan Costa Freire Júnior	607	434	71,50%
Jesuslene Salvador da Silva	661	353	53,40%
Suely Silveira Leite Alves	1.035	579	55,94%
Chubasco Amiche Sussuara	184	55	29,89%
Walda Pereira de Souza Bueno.	19	11	57,89%
Paula Cunha Ramos	1.684	987	58,61%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.270	922	72,60%
Gisele Celina dos Santos	876	529	60,39%
Cleber Gonçalves Oliveira	917	561	61,18%
Edna Rodrigues Nunes	1.034	777	75,15%
Nais Neres Quirino	1.002	564	56,29%
Lucas Dias Lima Couto	602	382	63,46%
Afra Alves Rodrigues	1.292	826	63,93%
Daniela Marques Sobrinho	815	418	51,29%
Jozimar Mendes Viana	22	19	86,36%
Renato Barbosa Oliveira	1.345	708	52,64%
Idenise Watonabe Viana Brito	982	559	56,92%
Márcia de Oliveira	621	452	72,79%
Eluanai Falção Costa	1.229	649	52,81%
Dannilo de Paula Ferreira	1.374	818	59,53%
Marcia Maria Luiz Correa	837	423	50,54%
Eliana Rordrigues de Miranda	61	17	27,87%
Daisa Pereira Lessa	61	6	9,84%
Camila Moreira de Menezes	61	9	14,75%





Marielle Figueiredo Galvão	866	588	67,90%
Rangel Gonçalves Afonso	1.260	849	67,38%
Divaine Maria de Faria	747	392	52,48%
Estevao Gusmao Scartezine	718	452	62,95%
Renata Freitas Augusto	1.085	655	60,37%
Livia Valadão de Abreu	1.108	755	68,14%
Bruno De Souza Campos	1.230	797	64,80%
Denyze Rodrigues Ferreira dos Santos	1.033	746	72,22%
Adelia Maria Santana dos Santos	774	340	43,93%
Danila Carvalho Evangelista	1.285	979	76,19%
Samira Petrine Borges do Carmo	685	375	54,74%
Kellen Caetano de Jesus	1.391	1011	72,68%
Daiane Marques Rodrigues	909	650	71,51%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.237	860	69,52%
Taynara Pinheiro de Menêzes	885	495	55,93%
Antônio Vitor Alves Ortega	21	6	28,57%
Juliana Alves da Rocha	1.095	641	58,54%
Alexandre Gomes da Silva	1.270	701	55,20%
Maximiano Rodrigues de Oliveira	711	472	66,39%
Danilo Tadeu de Azevedo	516	389	75,39%
Esterline Neres Sousa	1.216	868	71,38%
Severiano Pereira Nunes Junior	610	364	59,67%
Amanda Michelly Rodrigues de Souza	1.275	770	60,39%
Total	74.266	46.679	62,85%

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Outubro /2008 houve um decréscimo no percentual de aproveitamento de 73,56% para 66,14%

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

No mês de Dezembro /2008, observou-se que houve um acréscimo no percentual das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 70% (setenta por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (88%), Centro de Saúde Maria Dilce (80%), Centro de Saúde Riviera (78%), Centro de Saúde Criméia Leste (78%), Centro de Saúde Fama (77%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (77%), Centro de Saúde Vila Canã (76%), Centro de Saúde Aruanã





III (76%) 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, 70 % (setenta por cento) foram efetivadas, 21 % (vinte e um por cento) não efetivadas e 7 % (sete por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Novembro/08 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas efetivadas de 67% para 70%, um acréscimo no número de não efetivadas de 17% para 21% e um decréscimo no número de não informado de 14% para 7%. Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional Mês de Dezembro de 2008			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goia	67%	28%	4%
CAIS Campinas	73%	21%	5%
CAIS Cândida de Moraes	69%	25%	5%
CAIS Chácara do Governador	74%	16%	9%
CAIS Finsocial	52%	42%	5%
CAIS Jardim Curitiba	67%	27%	4%
CAIS Jardim Novo Mundo	73%	19%	7%
CAIS Parque das Amendoeiras	64%	29%	5%
CAIS Vila Nova	66%	28%	4%
Centro de Saúde Água Branca	63%	30%	5%
Centro de Saúde Aruanã III	76%	16%	7%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	78%	16%	5%
Centro de Saúde Criméia Leste	78%	10%	11%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	75%	20%	3%
Centro de Saúde Fama	77%	15%	7%
Centro de Saúde Itatiaia	58%	37%	4%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	74%	17%	8%
Centro de Saúde Maria Dilce	80%	15%	4%
Centro de Saúde Marinho Lemos	75%	20%	4%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	88%	3%	8%
Centro de Saúde Parque Amazônia	69%	22%	8%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	66%	25%	7%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	74%	18%	7%





Centro de Saúde São Francisco	70%	22%	6%
Centro de Saúde Setor Perim	38%	54%	7%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	74%	21%	4%
Centro de Saúde Vila Boa	74%	18%	6%
Centro de Saúde Vila Canaã	76%	19%	3%
Centro de Saúde Vila Clemente	70%	19%	9%
Centro de Saúde Vila Mauá	73%	18%	7%
Centro de Saúde Vila Moraes	73%	22%	3%
Centro de Saúde Vila Redenção	56%	37%	5%
Centro de Saúde Vila Regina	73%	19%	7%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	77%	17%	5%
Centro de Saúde Vila União	70%	21%	8%
CIAMS Jardim América	72%	21%	5%
CIAMS Novo Horizonte	73%	6%	20%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	68%	23%	7%
CIAMS Urias Magalhães	70%	23%	5%
Total	70%	21%	7%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Dezembro /2008, 74.057 (setenta e quatro mil e cinqüenta e sete) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 49.161(quarenta e nove mil cento e sessenta e uma) foram marcadas, 8.524 (oito mil quinhentos e vinte e quatro) foram canceladas e 16.372 (dezesesseis mil trezentos e setenta e duas) ficaram disponíveis, destas, 11.879 (onze mil oitocentos e setenta e nove) eram da especialidade de pediatria), conforme descrito no quadro abaixo.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Dezembro 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	3.277	715	507	194	14	660	482	148	30	1.902	407	306	1.189
CAIS Campinas	1.542	696	578	118	0	191	168	23	0	655	529	80	46
CAIS Cândida de Moraes	4.594	1.600	1.299	300	1	1.333	1.184	20	129	1.661	933	103	625
CAIS Chácara do Governador	3.124	1.609	1.393	210	6	365	284	81	0	1.150	578	76	496
CAIS Finsocial	1.353	524	453	45	26	487	255	27	205	342	138	64	140
CAIS Jardim Curitiba	205	0	0	0	0	0	0	0	0	205	61	18	126
CAIS Jardim Novo Mundo	2.566	792	683	109	0	391	344	46	1	1.383	683	66	634
CAIS Parque das Amendoeiras	4.028	1.990	862	252	876	539	397	60	82	1.499	134	130	1.235





CAIS Vila Nova	2.714	1.478	1.327	20	131	398	386	11	1	838	519	68	251
Centro de Saúde Água Branca	1.537	604	527	17	60	334	161	60	113	599	260	0	339
Centro de Saúde Aruanã III	816	328	218	84	26	220	141	18	61	268	136	25	107
Centro de Saúde Conjunto Riviera	929	272	211	60	1	423	205	100	118	234	56	0	178
Centro de Saúde Criméia Leste	1.402	687	492	70	125	393	316	75	2	322	255	25	42
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.848	569	510	44	15	419	374	35	10	860	242	105	513
Centro de Saúde Fama	1.796	852	646	132	74	421	366	50	5	523	220	52	251
Centro de Saúde Itatiaia	1.700	643	475	68	100	434	214	22	198	623	210	52	361
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.540	619	539	77	3	316	272	35	9	605	379	53	173
Centro de Saúde Maria Dilce	1.654	928	280	97	551	377	167	12	198	349	183	51	115
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.371	623	473	90	60	246	201	33	12	502	149	32	321
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.284	259	180	71	8	464	311	37	116	561	197	18	346
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.523	636	583	51	2	414	363	46	5	473	335	62	76
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.797	601	495	105	1	549	330	184	35	647	247	113	287
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.691	629	556	69	4	187	172	12	3	875	394	62	419
Centro de Saúde São Francisco	970	228	226	0	2	448	157	149	142	294	186	10	98
Centro de Saúde Setor Perim	1.332	638	422	152	64	352	256	19	77	342	175	26	141
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.230	429	313	115	1	542	429	60	53	259	198	34	27
Centro de Saúde Vila Boa	2.301	576	511	62	3	668	587	58	23	1.057	398	161	498
Centro de Saúde Vila Canaã	1.181	488	475	10	3	183	161	9	13	510	159	16	335
Centro de Saúde Vila Clemente	1.706	611	318	123	170	479	217	176	86	616	47	372	197
Centro de Saúde Vila Mauá	2.240	1.098	840	249	9	554	401	80	73	588	263	101	224
Centro de Saúde Vila Moraes	1.251	574	525	32	17	416	348	49	19	261	206	0	55
Centro de Saúde Vila Redenção	1.479	489	435	29	25	357	343	11	3	633	278	77	278
Centro de Saúde Vila Regina	1.074	552	495	45	12	305	256	47	2	217	189	24	4
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.576	860	681	40	139	209	201	0	8	507	326	10	171
Centro de Saúde Vila União	1.291	290	234	56	0	390	327	57	6	611	244	103	264
CIAMS Jardim América	2.539	1.205	1.152	50	3	619	614	1	4	715	607	12	96
CIAMS Novo Horizonte	3.090	1.322	1.315	1	6	834	814	15	5	934	759	72	103
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.334	750	725	24	1	637	564	73	0	947	517	91	339
CIAMS Urias Magalhães	4.172	1.955	1.569	306	80	705	512	166	27	1.512	561	172	779
Total Geral	74.057	29.719	23.523	3.577	2.619	17.259	13.280	2.105	1.874	27.079	12.358	2.842	11.879

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível





Em comparação ao mês de Novembro/2008 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 80.133 (oitenta mil cento e trinta e três) para 74.057 (setenta e quatro mil e cinqüenta e sete), um decréscimo no número de consultas marcadas de 59.496 (cinquenta e nove mil quatrocentos e noventa e seis) para 49.161 (quarenta e nove mil cento e sessenta e uma), um decréscimo número de disponível de 17.939 (dezessete mil novecentos e trinta e nove) para 16.372 (dezesseis mil trezentos e setenta e duas) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 2.698 (duas mil seiscentos e noventa e oito) para 8.524 (oito mil quinhentos e vinte e quatro).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Dezembro/2008, 67,25 % (sessenta e sete ponto vinte e cinco por cento) consultas foram marcadas, 21,18 % (vinte e um ponto dezoito por cento) disponível e 11,58 % (onze ponto cinqüenta e oito por cento) canceladas, como se segue:

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Dezembro de 2008 (Percentual)

Unidade de Saúde	Clínico Geral			Ginecologia				Pediatría				
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	3.277	70,91%	27,13%	1,96%	660	73,03%	22,42%	4,55%	1.902	21,40%	16,09%	62,51%
CAIS Campinas	1.542	83,05%	16,95%	0,00%	191	87,96%	12,04%	0,00%	655	80,76%	12,21%	7,02%
CAIS Cândida de Moraes	4.594	81,19%	18,75%	0,06%	1.333	88,82%	1,50%	9,68%	1.661	56,17%	6,20%	37,63%
CAIS Chácara do Governador	3.124	86,58%	13,05%	0,37%	365	77,81%	22,19%	0,00%	1.150	50,26%	6,61%	43,13%
CAIS Finsocial	1.353	86,45%	8,59%	4,96%	487	52,36%	5,54%	42,09%	342	40,35%	18,71%	40,94%
CAIS Jardim Curitiba	205				0				205	29,76%	8,78%	61,46%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.566	86,24%	13,76%	0,00%	391	87,98%	11,76%	0,26%	1.383	49,39%	4,77%	45,84%
CAIS Parque das Amendoeiras	4.028	43,32%	12,66%	44,02%	539	73,65%	11,13%	15,21%	1.499	8,94%	8,67%	82,39%
CAIS Vila Nova	2.714	89,78%	1,35%	8,86%	398	96,98%	2,76%	0,25%	838	61,93%	8,11%	29,95%
Centro de Saúde Água Branca	1.537	87,25%	2,81%	9,93%	334	48,20%	17,96%	33,83%	599	43,41%	0,00%	56,59%
Centro de Saúde Aruanã III	816	66,46%	25,61%	7,93%	220	64,09%	8,18%	27,73%	268	50,75%	9,33%	39,93%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	929	77,57%	22,06%	0,37%	423	48,46%	23,64%	27,90%	234	23,93%	0,00%	76,07%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.402	71,62%	10,19%	18,20%	393	80,41%	19,08%	0,51%	322	79,19%	7,76%	13,04%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.848	89,63%	7,73%	2,64%	419	89,26%	8,35%	2,39%	860	28,14%	12,21%	59,65%
Centro de Saúde Fama	1.796	75,82%	15,49%	8,69%	421	86,94%	11,88%	1,19%	523	42,07%	9,94%	47,99%
Centro de Saúde Itatiaia	1.700	73,87%	10,58%	15,55%	434	49,31%	5,07%	45,62%	623	33,71%	8,35%	57,95%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.540	87,08%	12,44%	0,48%	316	86,08%	11,08%	2,85%	605	62,64%	8,76%	28,60%





Centro de Saúde Maria Dilce	1.654	30,17%	10,45%	59,38%	377	44,30%	3,18%	52,52%	349	52,44%	14,61%	32,95%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.371	75,92%	14,45%	9,63%	246	81,71%	13,41%	4,88%	502	29,68%	6,37%	63,94%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.284	69,50%	27,41%	3,09%	464	67,03%	7,97%	25,00%	561	35,12%	3,21%	61,68%
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.523	91,67%	8,02%	0,31%	414	87,68%	11,11%	1,21%	473	70,82%	13,11%	16,07%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.797	82,36%	17,47%	0,17%	549	60,11%	33,52%	6,38%	647	38,18%	17,47%	44,36%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.691	88,39%	10,97%	0,64%	187	91,98%	6,42%	1,60%	875	45,03%	7,09%	47,89%
Centro de Saúde São Francisco	970	99,12%	0,00%	0,88%	448	35,04%	33,26%	31,70%	294	63,27%	3,40%	33,33%
Centro de Saúde Setor Perim	1.332	66,14%	23,82%	10,03%	352	72,73%	5,40%	21,88%	342	51,17%	7,60%	41,23%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.230	72,96%	26,81%	0,23%	542	79,15%	11,07%	9,78%	259	76,45%	13,13%	10,42%
Centro de Saúde Vila Boa	2.301	88,72%	10,76%	0,52%	668	87,87%	8,68%	3,44%	1.057	37,65%	15,23%	47,11%
Centro de Saúde Vila Canaã	1.181	97,34%	2,05%	0,61%	183	87,98%	4,92%	7,10%	510	31,18%	3,14%	65,69%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.706	52,05%	20,13%	27,82%	479	45,30%	36,74%	17,95%	616	7,63%	60,39%	31,98%
Centro de Saúde Vila Mauá	2.240	76,50%	22,68%	0,82%	554	72,38%	14,44%	13,18%	588	44,73%	17,18%	38,10%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.251	91,46%	5,57%	2,96%	416	83,65%	11,78%	4,57%	261	78,93%	0,00%	21,07%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.479	88,96%	5,93%	5,11%	357	96,08%	3,08%	0,84%	633	43,92%	12,16%	43,92%
Centro de Saúde Vila Regina	1.074	89,67%	8,15%	2,17%	305	83,93%	15,41%	0,66%	217	87,10%	11,06%	1,84%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.576	79,19%	4,65%	16,16%	209	96,17%	0,00%	3,83%	507	64,30%	1,97%	33,73%
Centro de Saúde Vila União	1.291	80,69%	19,31%	0,00%	390	83,85%	14,62%	1,54%	611	39,93%	16,86%	43,21%
CIAMS Jardim América	2.539	95,60%	4,15%	0,25%	619	99,19%	0,16%	0,65%	715	84,90%	1,68%	13,43%
CIAMS Novo Horizonte	3.090	99,47%	0,08%	0,45%	834	97,60%	1,80%	0,60%	934	81,26%	7,71%	11,03%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.334	96,67%	3,20%	0,13%	637	88,54%	11,46%	0,00%	947	54,59%	9,61%	35,80%
CIAMS Urias Magalhães	4.172	80,26%	15,65%	4,09%	705	72,62%	23,55%	3,83%	1.512	37,10%	11,38%	51,52%
Total Geral	74.057	79,15%	12,04%	8,81%	17.259	76,95%	12,20%	10,86%	27.079	45,64%	10,50%	43,87%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

m comparação ao mês de Novembro / 2008 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 75,11 % (setenta e cinco ponto onze por cento) para 67,25 % (sessenta e sete ponto vinte e cinco por cento), um acréscimo no de consultas

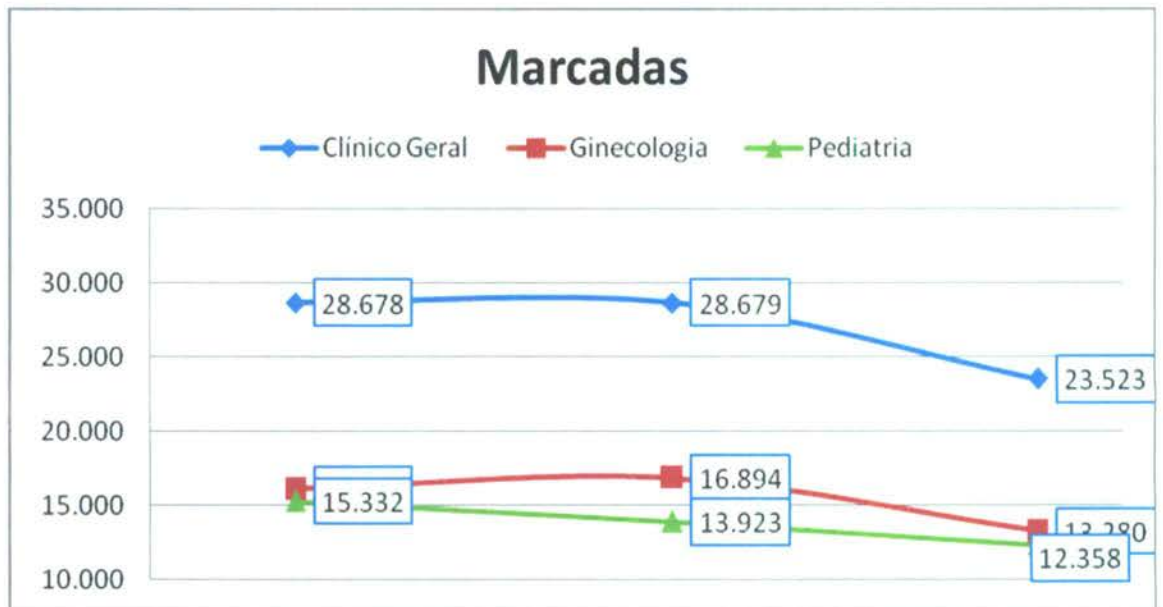
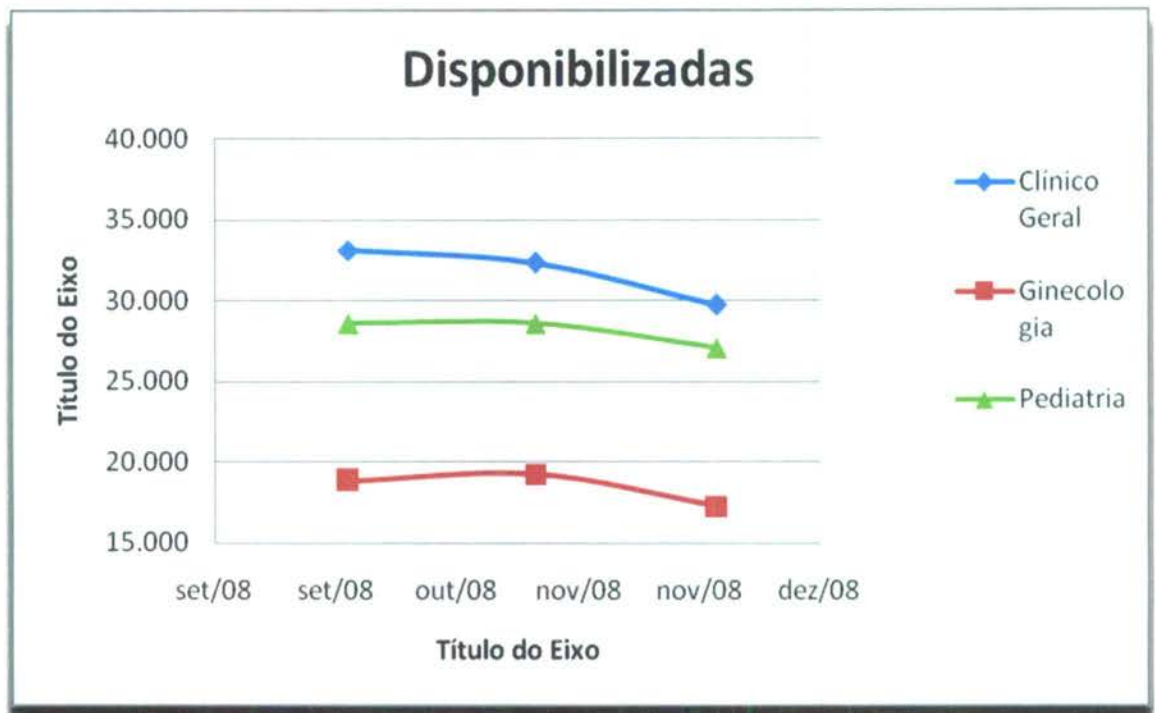




canceladas de 3,17 % (três ponto dezessete por cento) para 11,58 % (onze ponto cinqüenta e oito por cento) e um decréscimo no número de disponíveis de 21,71 % (vinte e um ponto setenta e um por cento) para 21,18 % (vinte e um ponto dezoito por cento).

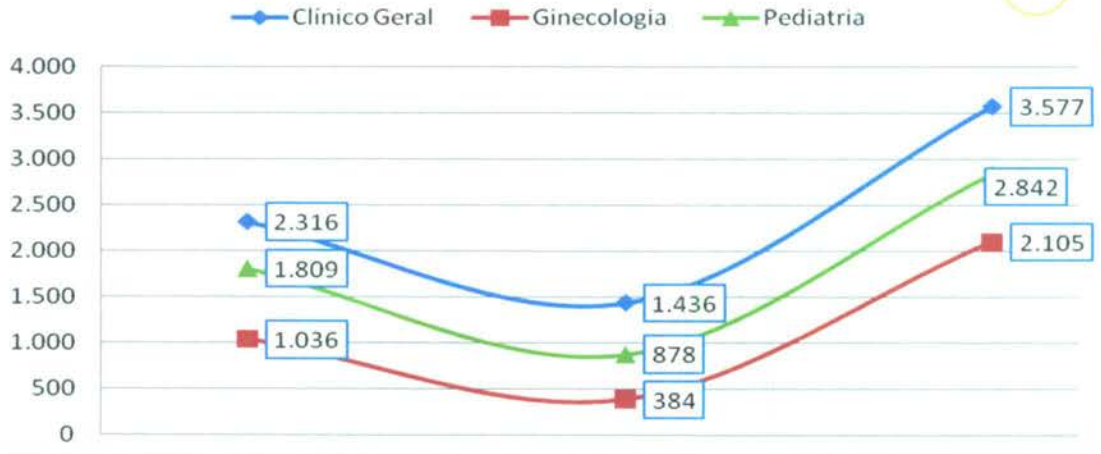
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

Análise Gráfica Por Status

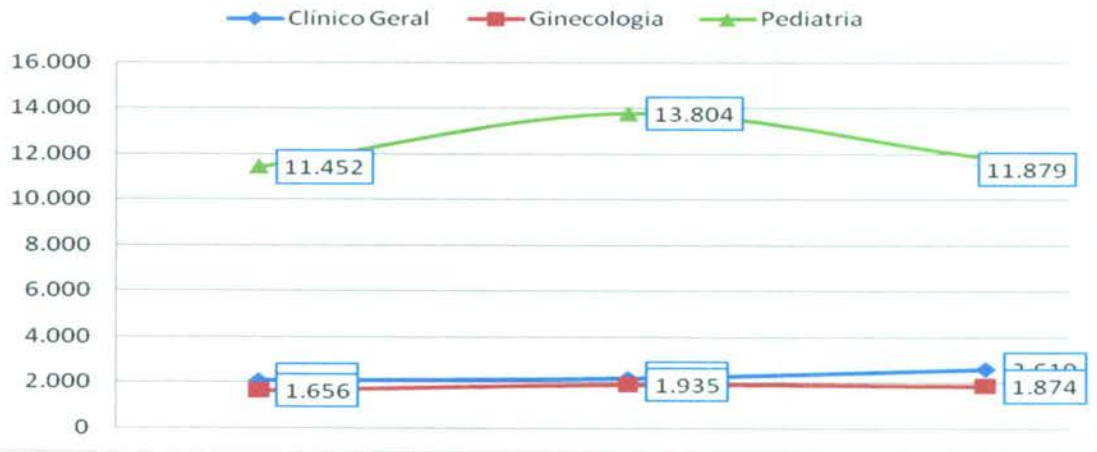




Canceladas

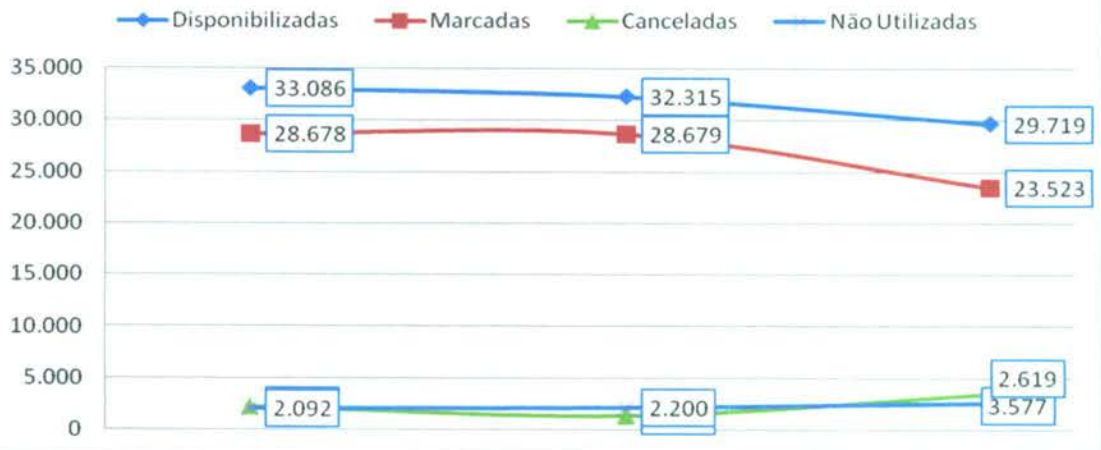


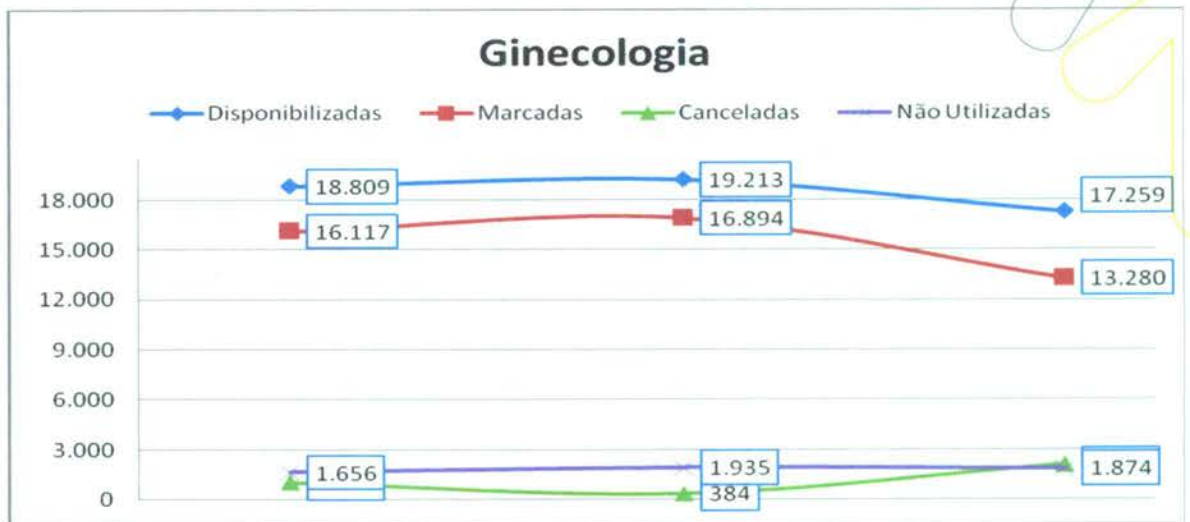
Não Utilizadas



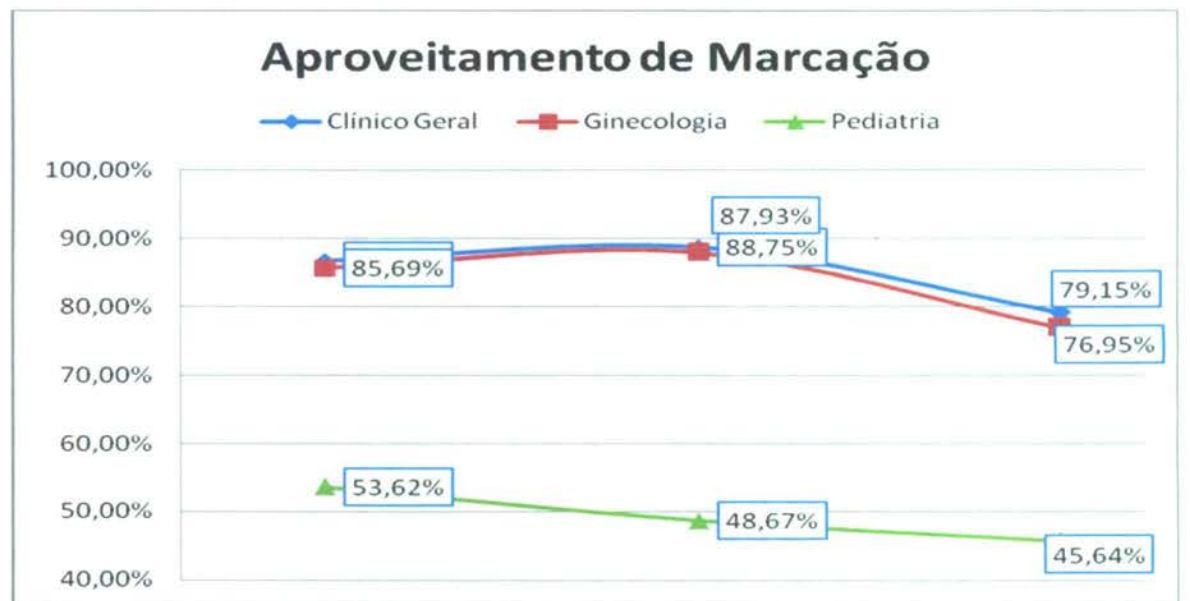
Análise Gráfica Por Especialidade Médica

Clínico Geral





Índice de Aproveitamento de Consultas





e) **Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde**

No mês de Dezembro/08 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 3** 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, 08 (oito) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Dezembro/2008, quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	2.801
2	Jardim América	1.957
3	Setor Pedro Ludovico	1.544
4	Jardim Balneário Meia Ponte	1.489
5	Jardim Nova Esperança	1.463
6	Parque Amazônia	1.380
7	Setor Urias Magalhães	1.288
8	Setor Leste Vila Nova	1.037
9	Parque Industrial João Braz	840
10	Jardim Europa	774
11	Cidade Jardim	748
12	Vila Santa Helena	732
13	Setor Campinas	705
14	Setor Santos Dumont	681
15	Vila Novo Horizonte	658
16	Parque Santa Cruz	636
17	Jardim Vila Boa	631
18	Setor Sudoeste	587
19	Bairro Capuava	569
20	Setor Criméia Leste	555
21	Setor São José	540
22	Faiçallville	491
23	Vila Redenção	446
24	Setor Centro Oeste	437
25	Setor Central	432
26	Setor Negrão de Lima	428
27	Setor Perim	403
28	Parque Anhanguera II	391
29	Setor Norte Ferroviário	380





30	Vila João Vaz	376
31	Vila Itatiaia	372
32	Jardim Petrópolis	369
33	Parque Anhanguera	368
34	Jardim Presidente	355
35	Vila Morais	350
36	Jardim Bela Vista	349
37	Setor Rio Formoso	345
38	Bairro Água Branca	324
39	Parque Tremendão (Novo)	322
40	Vila Monticelli	315
41	Setor Bueno	305
42	Chacara do Governador	303
43	Bairro São Francisco	301
44	Jardim Goiás	292
45	Setor União	292
46	Setor Coimbra	289
47	Setor dos Funcionários	285
48	Jardim Califórnia	278
49	Setor Progresso	276
50	Vila Regina	266
51	Bro Santa Rita	258
52	Setor Candida de Morais	257
53	Vila Maria Dilce	254
54	Parque Oeste Industrial	239
55	Vila Mauá	238
56	Loteamento Carolina Parque	221
57	Vila Viana	219
58	Jardim Planalto	216
59	Vila Jardim Vitória	214
60	Bairro Rodoviário	208
61	Conjunto Riviera	206
62	Jardim Brasil	206
63	Solange Park I	206
64	Vila Pedroso	205
65	Residencial Real Conquista	200
66	Bairro Jardim Vitória	195
67	Residencial Solar Vile	192
68	Vila São Paulo	187





69	Granja Cruzeiro do Sul	186
70	Vila Maria Luiza	186
71	Setor Aeroporto	184
72	Jardim da Luz	183
73	Setor Leste Universitário	177
74	Bairro Jardim Diamantina	176
75	Setor Morais	175
76	Vila Isaura	173
77	Bairro dos Aeroviários	170
78	Bairro Santa Genoveva	164
79	Vila Bandeirantes	161
80	Residencial Parque das Flores	158
81	Residencial Serra Azul	156
82	Conjunto Primavera	154
83	Setor Marechal Rondon	149
84	Residencial Parque Flamboyant	148
85	Setor Sul	147
86	Vila Abajá	142
87	Setor Bela Vista	140
88	Setor Morada do Sol	140
89	Jardim Atlântico	137
90	Nova Vila	135
91	Jardim Santo Antônio	134
92	Vila Santa Rita	134
93	Jardim Ana Lúcia	133
94	Setor Oeste	128
95	Goiânia 2	127
96	Residencial Itamaraca	126
97	Vereda dos Buritis	126
98	Parque Industrial de Goiânia	118
99	Vila Alvorada	118
100	Bairro Jardim das Esmeraldas	115
101	Madre Germana II	115
102	Solange Park II	112
103	Vila Finsocial	111
104	Vila Coronel Cosme	108
105	Carolina Parque Extensão	107
106	Esplanada do Anicuns	106
107	Vila Paraíso	106





108	Residencial Itaipu	105
109	Vila Nova Canaã	103
110	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	102
111	Vila Cristina	102
112	Bairro Nossa Senhora de Fátima	99
113	Vila Santa Tereza	99
114	Setor Gentil Meireles	98
115	Vila Aurora	98
116	Vila Rosa	98
117	Village Atalaia	97
118	Conjunto Aruanã I	93
119	Residencial Brisas da Mata	90
120	Setor Jaó	90
121	Bairro Feliz	89
122	Residencial dos Ipê	89
123	Vila Clemente	87
124	Vila Romana	86
125	Jardim Leblon	85
126	Conjunto Caiçara	84
127	Residencial Canadá	83
128	Vila Alto da Glória	83
129	Bairro Anhanguera	82
130	Bairro Industrial Mooça	82
131	Setor Criméia Oeste	82
132	Setor Sevene	82
133	Jardim Tancredo Neves	79
134	Parque das Laranjeiras	79
135	Vila São Francisco	79
136	Setor Urias Magalhães II	77
137	Vila Irany	76
138	Vila Froes	75
139	Residencial Alice Barbosa	74
140	Jardim Xavier	72
141	Bairro Nova Suíça	71
142	Vila Lucy	71
143	Albino Boa Ventura	70
144	Setor Marista	69
145	Conjunto AruanãIII	66
146	Conjunto Fabiana	63





147	Vila Alpes	61
148	Vila Canaã	61
149	Loteamento Tropical Verde	60
150	Vila São Luiz	60
151	Condomínio Anhanguera	59
152	Jardim Conquista	58
153	Chacara Shangri-la	57
154	Bairro Santa Rita	56
155	Vila Luciana	56
156	Araguaia Park	55
157	Residencial Licardino Ney	54
158	Vila Aurora Oeste	54
159	Bairro Ipiranga	51
160	Panorama Park	51
161	Sítio Recreio Mansões do Campus	51
162	Vila Adélia	51
163	Jardim das Hortências	50
164	Residencial Real Conquista 1º etapa	50
165	Residencial Monte Carlo	50
166	Vila Jaraguá	50
167	Bairro Alto da Glória	49
168	Setor Recanto das Minas Gerais	49
169	Vila Santana	49
170	Bairro Res Funcionários Públicos	48
171	Vila Resende	48
172	Jardim Clarissa	47
173	Vila São José - Extensão	47
174	Vila Bethel	46
175	Vila Parque Santa Maria	46
176	Conjunto Morada Nova	44
177	Parque Paraíso	44
178	Residencial Olinda	44
179	Parque das Nações	43
180	Jardim Novo Mundo II	41
181	Vila Boa Sorte	41
182	Bairro da Serrinha	40
183	Celina Park	40
184	Bairro Goiás	39
185	Residencial Antônio Barbosa	39





186	Residencial Hugo Moraes	39
187	Setor Norte Ferroviário II	39
188	Vila Nossa Senhora Aparecida	39
189	Jardim Fonte Nova	38
190	Solange Park III	38
191	Residencial Park Solar	37
192	Vila Perdiz	37
193	Setor Marabá	36
194	Residencial 14 Bis	35
195	Residencial Cid Verde	35
196	Residencial Morada do Ipê	35
197	Residencial Vale do Araguaia	35
198	Setor Garavelo B	35
199	Vila Legionárias	35
200	Vila Adélia II	34
201	Chácara Samambaia	33
202	Jardim Primavera (Acampamento)	33
203	Chácara de Recreio São Joaquim	32
204	Vila Martins	32
205	Chácara de Recreio São Joaquim	30
206	Conjunto Anhanguera	30
207	Parque Industrial Paulista	30
208	Setor Três Marias	30
209	Bro Água Branca	29
210	Conjunto Residencial Rodoviário	29
211	Vila Santa Isabel	29
212	Conjunto Residencial Padre Pelagio	27
213	Jardim Bonanza	26
214	Jardim Califórnia Industrial	26
215	Residencial Eldorado	26
216	Residencial Mansões Paraíso	26
217	Vila Concórdia	26
218	Residencial Morada da Bosque	25
219	Conjunto Aruanã II	24
220	Jardim Dom Fernando II	24
221	Parque Santa Rita	24
222	Setor Barra da Tijuca	24
223	Vila Americano do Brasil	24
224	Loteamento Areião I	23





225	Residencial São Leopoldo	23
226	Vila Vera Cruz	23
227	Conjunto Guadalajara	22
228	Mansões Goiânia	22
229	Residencial London Park	22
230	Setor Ulisses Guimarães	22
231	Vila Megale	22
232	Jardim Vista Bela	21
233	Loteamento Solar Santa Rita	21
234	Residencial Carla Cristina	21
235	Residencial Sonho Verde	21
236	Vila Colemar Natal e Silva	21
237	Vila São João	21
238	Bairro Rodoviário	20
239	Recanto do Bosque	20
240	Residencial Balneário	20
241	Residencial Privê Norte	20
242	Vila Aguiar	20
243	Condomínio das Esmeraldas	19
244	Conjunto Castelo Branco	19
245	Residencial Campus Dourados	19
246	Residencial Nossa Morada	19
247	Vila Cristina Continuação	19
248	Loteamento Morada dos Sonhos	18
249	Residencial das Acácias	17
250	Vila Jacar	17
251	Vila Oswaldo Rosa	17
252	Conjunto Residencial Rodoviário	16
253	Jardim Mirabel	16
254	Setor Noroeste	16
255	Setor Sol Nascente	16
256	Vila Anchieta	16
257	Vila Maria José	16
258	Jardim Leblon II	15
259	Parque Eldorado Oeste	15
260	Vila Bela	15
261	Vila Santo Afonso	15
262	Residencial Elza Fronza	14
263	Residencial Itália	14





264	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	14
265	Vila Santa Efigenia	14
266	Jardim Ipê	13
267	Residencial Goyaz Park	13
268	Residencial Sonho Verde Complemento	13
269	Vila Adrêia	13
270	Bairro Goiá Setor Veloso	12
271	Parque Balneário	12
272	Sítio Ipê	12
273	Vila Fróes	12
274	Conjunto Residencial Padre Pelagio	11
275	Parque Acalanto	11
276	Residencial Aruanã	11
277	Residencial Eli Forte - Extensão	11
278	Residencial Guarema	11
279	Sítio Recreio Mansões do Campus	11
280	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	10
281	Conjunto Vila Isabel	10
282	Jardim Pampulha	10
283	Residencial Atalaia	10
284	Setor Chácara. São Joaquim	10
285	Vila Teófilo Neto	10
286	Jardim Belvedere	9
287	Residencial Portinari	9
288	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	9
289	Residencial Village Santa Rita IV	9
290	Vila Viandeli	9
291	Chácara Mansões Rosa de Ouro	8
292	Residencial Flamingo	8
293	Residencial Talismã	8
294	Aruanã Parque	7
295	Bairro Capuava	7
296	Bairro dos Aeroviários	7
297	Capuava Residencial Prive	7
298	Conjunto Residencial Campos	7
299	Jardim Atlântico	7
300	Jardim Real	7
301	Parque Atheneu	7
302	Residencial Granville	7





303	Residencial Privê Itanhangá	7
304	Vilage Santa Rita	7
305	Bairro Vale das Caraíbas	6
306	Bairro Santa Genoveva	6
307	Colônia Santa Marta	6
308	Jardim Bom Jesus	6
309	Jardim Moema	6
310	Jardim Santa Cecília	6
311	Parque das Amendoeiras	6
312	Residencial Aquarius	6
313	Residencial Jardins Florença	6
314	Residencial São Marcos	6
315	Vila São José	6
316	Bairro Goiá IV	5
317	Conjunto Residencial Campos	5
318	Condomínio Anhaguera	5
319	Jardim Guanabara	5
320	Parque das Paneiras II Etapa	5
321	Privê Atlântico	5
322	Residencial Kátia	5
323	Residencial Forteville	5
324	Residencial Humaita	5
325	Residencial Tempo Novo	5
326	Setor das Nações	5
327	Vera Cruz II	5
328	Vila Fernandes	5
329	Bairro Jardim Botânico	4
330	Chácara Chácara Elísio Campos	4
331	Parque das Paneiras IV Etapa	4
332	Residencial Dom Rafael	4
333	Residencial Manhattan	4
334	Residencial São Leopoldo - Complemento	4
335	Residencial Village Santa Rita I	4
336	Vila Mooca - Complemento	4
337	Vila São José - Complemento	4
338	Chácara Helou	3
339	Jardim Curitiba	3
340	Jardim Madri	3
341	Jardim Sonia Maria	3





342	Parque Industrial João Braz II	3
343	Residencial Aldeia do Vale	3
344	Residencial Moinho dos Ventos	3
345	Vila Pedroso Extensão	3
346	Alphaville Residencial	2
347	Bairro Anhanguera	2
348	Bairro da Serrinha	2
349	Bairro Goiá	2
350	Bairro Nova Suiça	2
351	Campus Universitário	2
352	Chácara São José	2
353	Condomínio Cidade Universitária	2
354	Jardim Camargo	2
355	Jardim Abaporu	2
356	Jardim Mariliza	2
357	Loteamento Morada dos Sonhos	2
358	Loteamento Jardim Helou	2
359	Loteamento Manso Pereira	2
360	Loteamento Portal do Sol I	2
361	Loteamento Portal do Sol II	2
362	Loteamento Tupinambas dos Reis	2
363	Residencial Alphaville Flamboyant	2
364	Residencial Recreio Panorama	2
365	Residencial Sevilha	2
366	Residencial Vale da Serra	2
367	Setor Asa Branca	2
368	Setor Empresarial	2
369	Vila Adrêia I e II	2
370	Vila Divino Pai Eterno	2
371	Vila Martins Extensão	2
372	Bairro Goiânia 2 Complemento	1
373	Bairro São Carlos	1
374	Bairro Jardim Vitória	1
375	Chácara Alto da Glória	1
376	Chácara Califórnia	1
377	Chácara do Governador	1
378	Chácara Maria Dilce	1
379	Conjunto Cachoeira Dourada	1
380	Condomínio Amin Camargo	1





381	Condomínio Cidade Universitária	1
382	Conjunto Residencial Palmares	1
383	Granja Santos Dumont	1
384	Jardim Atenas	1
385	Jardim das Aroeiras	1
386	Jardim das Rosas	1
387	Jardim Guanabara II	1
388	Jardim Maria Helena	1
389	Jardim Presidente Extensão	1
390	Lorena Parque	1
391	Loteamento Solange Park - Complemento	1
392	Recreio Panorama	1
393	Residencial João Paulo II (Vicente Terra)	1
394	Residencial 14 Bis - Extensões	1
395	Residencial Araguaia	1
396	Residencial Centerville	1
397	Residencial Clea Borges	1
398	Residencial Eldorado	1
399	Residencial Luana Park - Continuação	1
400	Residencial Mendanha	1
401	Residencial Monte Verde	1
402	Residencial Nova Aurora	1
403	Residencial Petrópolis	1
404	Residencial Porto Seguro	1
405	Residencial Solar Bouganville	1
406	Residencial Vale dos Sonhos	1
407	Setor Caravelas	1
408	Setor das Nações Extensão	1
409	Setor Parque Tremendão	1
410	Vila Jardim Pompéa	1
411	Vila Mutirão I	1
412	Vila Yate	1
413	Zona Industrial Pedro Abrão	1

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

No mês de Dezembro /2008 o Agente de Atendimento **Juliana Bueno De Melo Alex** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.171 (hum mil cento e setenta e uma) marcações, como se segue:





**Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento
Mês de Dezembro-2008**

Agente de Atendimento	Quantidade
Adelia Maria Santana Dos Santos	340
Afra Alves Rodrigues	826
Alexandre Gomes Da Silva	701
Alexandre Martins Pereira	691
Aline Gonçalves Borges	874
Aline Graciele Leme	534
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	770
Ana Cristina Bernardes Maciel	823
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	788
Anna Eliza Vieira Rosa	719
Antônio Vitor Alves Ortega	6
Bruno De Souza Campos	797
Camila Moreira De Menezes	9
Celjan Costa Freire Júnior	434
Chubasco Amiche Sussuara	55
Cleber Gonçalves Oliveira	561
Daiane Marques Rodrigues	650
Daisa Pereira Lessa	6
Daniela Marques Sobrinho	418
Daniella Gonçalves De Carvalho	73
Danila Carvalho Evangelista	979
Danilo Tadeu De Azevedo	389
Dannilo De Paula Ferreira	818
Denyze Rodrigues Ferreira Dos Santos	746
Diego Franco De Abreu	521
Divaine Maria De Faria	392
Douglas Souza Xavier	693





Edna Rodrigues Nunes	777
Eliana Rordrigues De Miranda	18
Eliane Frazão Araújo	788
Eluanai Falção Costa	649
Esterline Neres Sousa	868
Estevao Gusmao Scartzine	452
Flavia Stella Rosa Nunes	456
Gisele Celina Dos Santos	529
Idenise Watonabe Viana Brito	559
Jesuslene Salvador Da Silva	353
Jozimar Mendes Viana	19
Juliana Alves Da Rocha	641
Juliana Bueno De Melo Alex	1.171
Karolyne Allana Costa	1.023
Kellen Caetano De Jesus	1.011
Ketlyn Da Silva Mendes	402
Larissa Pereira Das Chagas	535
Leandra Silva Miranda	184
Leila Evann Lobo De Abreu	604
Leticia Sousa Costa Brito	440
Lívia Valadão De Abreu	755
Loanda Brigida Venancio De Sa	410
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	860
Lucas Dias Lima Couto	382
Luciano Betanin Roque	860
Márcia De Oliveira	452
Marcia Maria Luiz Correa	423
Mariana Camargo Cabral	655
Marielle Figueiredo Galvão	588





Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	922
Marina De Castro França Lima	808
Maxilley Souza Lima	478
Maximiano Rodrigues De Oliveira	472
Meirelene Da Silva Pereira	746
Murilo Martins Alves	745
Nais Neres Quirino	564
Nara Mendes Gonçalves	676
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	329
Observatório Provistorio	794
Paula Cunha Ramos	987
Pollyana Rodrigues Camilo	400
Pollyanna Rodrigues Camilo	47
Rangel Gonçalves Afonso	849
Raquel De Freitas Rocha	434
Renata Freitas Augusto	655
Renato Barbosa Oliveira	708
Rithiely Karla De Lima	75
Rony Peterson Borges	13
Rosana Vieira Matias	729
Samira Petrine Borges Do Carmo	375
Samuel Batista De Melo	570
Severiano Pereira Nunes Junior	364
Silvia Mendonça Marques	580
Suely Silveira Leite Alves	579
Tatiane Lemes Moreira	1.139
Taynara Pinheiro De Menêzes	495
Tislander Correia De Oliveira	768
Vitor Conrad Fleury	703





Viviana Aparecida Mendes	659
Walda Pereira De Souza Bueno.	11

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 DEZEMBRO/08					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goia	120	379	247	650	1.396
CAIS Campinas	73	343	227	632	1.275
CAIS Candida de Moraes	220	902	627	1.667	3.416
CAIS Chácara do Governador	150	622	408	1.075	2.255
CAIS Finsocial	78	192	142	434	846
CAIS Jardim Curitiba	1	16	10	34	61
CAIS Jardim Novo Mundo	93	466	316	835	1.710
CAIS Parque das Amendoeiras	143	233	231	786	1.393
CAIS Vila Nova	259	428	418	1.127	2.232
Centro de Saúde Água Branca	105	214	176	453	948
Centro de Saúde Aruanã III	74	85	82	254	495
Centro de Saúde Conjunto Riviera	29	116	92	235	472
Centro de Saúde Criméia Leste	83	269	203	508	1.063
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	94	305	210	517	1.126
Centro de Saúde Fama	86	271	225	650	1.232
Centro de Saúde Itatiaia	115	161	147	476	899
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	105	302	211	572	1.190
Centro de Saúde Maria Dilce	66	127	116	321	630
Centro de Saúde Marinho Lemos	50	200	161	412	823





Centro de Saúde Norte Ferroviário	62	137	114	375	688
Centro de Saúde Parque Amazônia	36	389	250	606	1.281
Centro de Saúde Parque Anhanguera	58	299	189	526	1.072
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	87	305	198	532	1.122
Centro de Saúde São Francisco	46	128	109	286	569
Centro de Saúde Setor Perim	83	181	151	438	853
Centro de Saúde Setor Rodoviário	40	249	195	456	940
Centro de Saúde Vila Boa	59	447	277	713	1.496
Centro de Saúde Vila Canaã	46	215	155	379	795
Centro de Saúde Vila Clemente	68	117	111	286	582
Centro de Saúde Vila Mauá	118	371	276	739	1.504
Centro de Saúde Vila Moraes	88	242	222	527	1.079
Centro de Saúde Vila Redenção	76	272	201	507	1.056
Centro de Saúde Vila Regina	45	247	178	470	940
Centro de Saúde Vila Santa Helena	122	239	235	612	1.208
Centro de Saúde Vila União	50	217	137	401	805
CIAMS Jardim América	65	711	479	1.118	2.373
CIAMS Novo Horizonte	93	841	548	1.406	2.888
CIAMS Setor Pedro Ludovico	120	507	331	848	1.806
CIAMS Urias Magalhães	222	668	514	1.238	2.642
Total	3.528	12.413	9.119	24.101	49.161

Desta forma, no mês de Dezembro/08 foram agendadas 3.528 (três mil quinhentos e vinte e oito) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

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

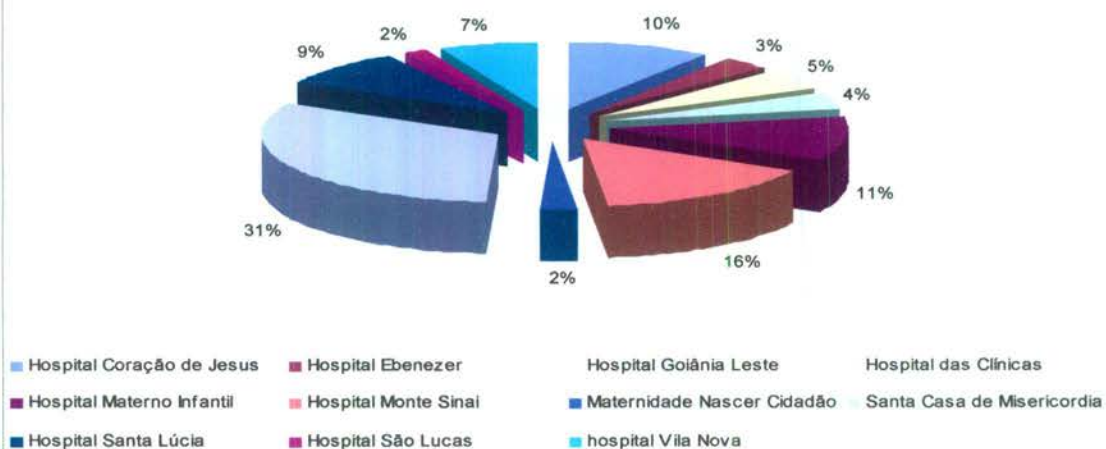




AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE DEZEMBRO/08			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Coração de Jesus	12	12	24
Ebenezer	4	4	8
Goiânia Leste	6	6	12
Hospital das Clínicas	5	5	10
Materno Infantil	13	14	27
Monte Sinai	19	20	39
Maternidade Nascер Cidadão	3	3	6
Santa Casa	39	39	78
Santa Lúcia	11	11	22
São Lucas	2	2	4
Vila Nova	8	8	16
Total	122	124	246

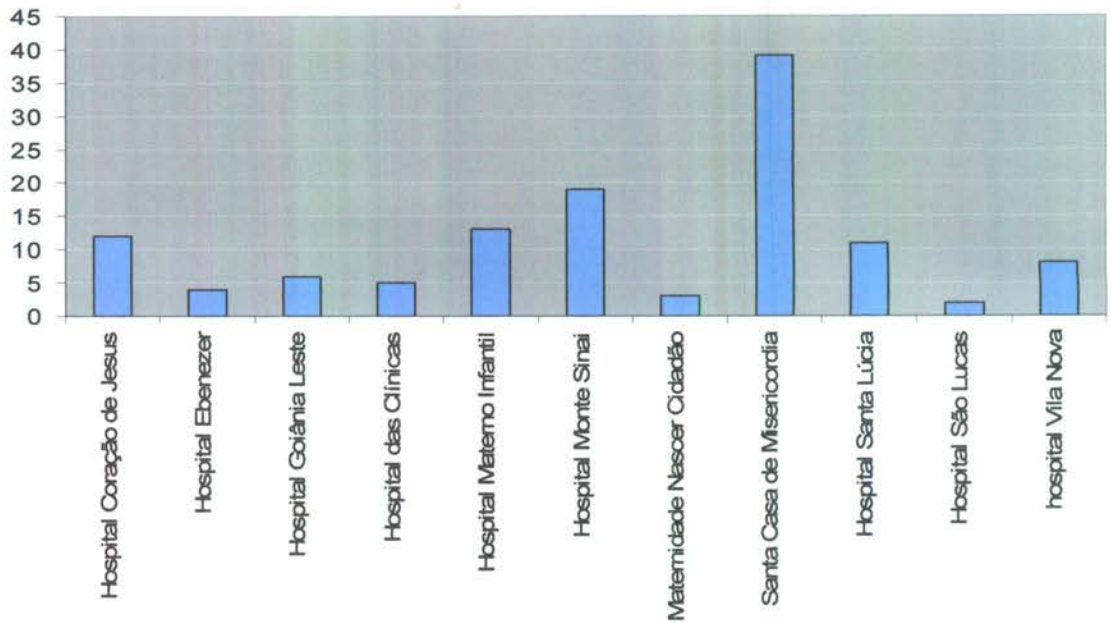
DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA A PUÉRPERA NO MÊS DE DEZEMBRO/08

Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascер cidadão no mês de Dezembro/08. Puérpera



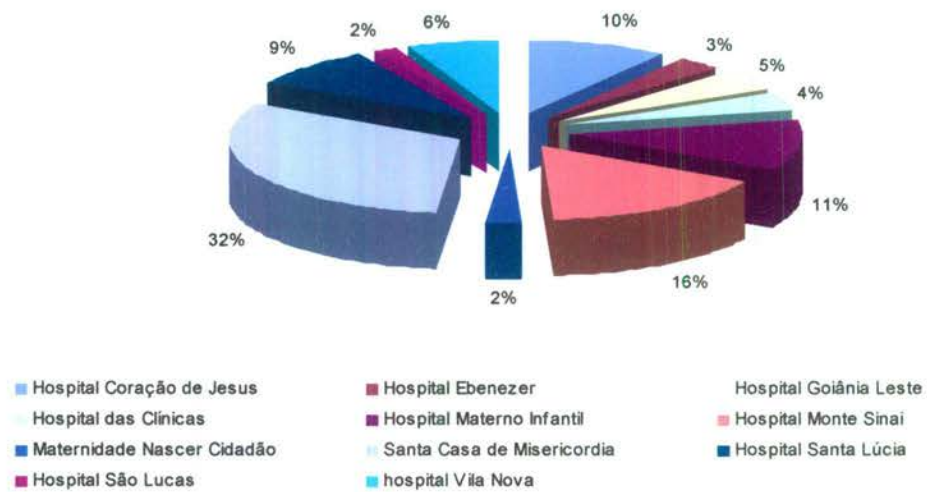


Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Dezembro/08.
Puérpera



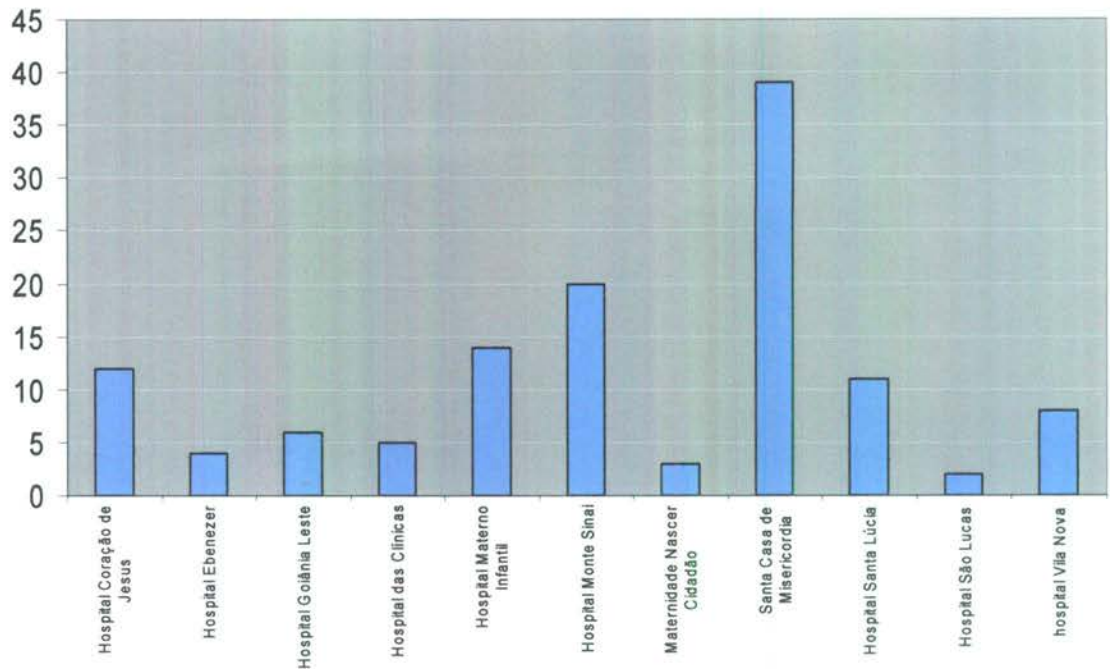
DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE DEZEMBRO/08

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





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



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

**Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento
Puérpera**

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	9/12	ADELINA PEREIRA LEITE	114269	1/5/1988	Hospital das Clínicas	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº: 2325804 DATA: 19/12/2008 - 07h00min (Maxilley)
2	10/12	ADRIANA CIRQUEIRA	550169	1/7/1988	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	MONICA DE FATIMA SILVA UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2321491 DATA: 17/12/2008 - 10h30min (Maxilley)
3	22/12	ADRIANA DA SILVA ROCHA	465950	9/5/1978	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	RACHEL MACHADO DE OLIVEIRA PORTELA UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM





							AMERICA CONSULTA Nº: 2354007 DATA: 30/12/2008 - 15h30min (Maxilley)
4	4/12	ADY LANE DO BONFIM ASSUNCAO	104221	20/12/73	Hospital Materno Infantil	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	CEZAR GONCALVES GOMES UNID.SAÚDE: CAIS BAIRRO GOIA CONSULTA Nº:2295987 DATA: 09/12/2008 - 17:30 (Tatiane)
5	12/12	ALINE HELENA VIANA	107255	27/12/1985	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2329539 DATA: 18/12/2008 - 07h00min (Maxilley)
6	2/12	ANA CAROLINA VIEIRA DA CUNHA	585866	26/04/88	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	CARLOS ANTONIO CARNEIRO UNID.SAÚDE: CS VILA SANTA HELENA CONSULTA Nº:2288695 DATA: 11/12/2008 - 07:00 (Tatiane)
7	2/12	ANA LUCIA DOS SANTOS ROSA	503779	01/04/90	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO UNID.SAÚDE: CAIS FINSOCIAL CONSULTA Nº:2300644 DATA: 12/12/2008 - 07:00 (Tatiane)
8	1/12	ANA LUCIA PEREIRA DA SILVA	375994	20/04/84	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS UNID.SAÚDE: CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº:2298829 DATA: 10/12/2008 -: 14:30 (Tatiane)
...
115	6/12	THAIS ALBERNAZ FERREIRA	190235	23/04/86	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	PROF.: MARIA ELIZABETH DE MORAES UNID.SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº:2325426 DATA: 15/12/2008 - 07:00 (Tatiane)
116	20/12	THATIANA DA SILVA GONCALV ES	497382	05/06/86	Maternidade Nascer Cidadão	Terezinha dos Santos Maurício	PROF.: LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO UNID.SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA 2349776 DATA: 29/12/2008 - 11:30 (Daisa)





117	8/12	VANESSA DOS SANTOS	58654	14/03/85	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	ERWIN MOREIRA DA ROCHA UNID.SAÚDE: CSVILA REGINA CONSULTA Nº:2319366 DATA: 18/12/2008 - 12:30 (Tatiane)
118	1/12	VANESSA RODRIGUES SANTOS	122144	11/6/1982	Hospital Goiânia leste	Terezinha dos Santos Maurício	VAUVENARQUES FERNANDES DA SILVA UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2295576 DATA: 11/12/2008 - 16h00min (Maxilley)
119	1/12	VERA LUCIA DE SOUZA PEREIRA	491827	20/3/1980	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	LEONARDO ALVES FERREIRA UNID. SAÚDE:CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS CONSULTA Nº: 2302305 DATA: 10/12/2008 - 14h30min (Maxilley)
120	12/12	VERA LUCIA SOARES DOS SANTOS	56801	27/7/1972	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	CARMEN LUCIA NERY ALVES UNID. SAÚDE: CS VILA CLEMENTE CONSULTA Nº: 2343227 DATA: 22/12/2008 - 10h30min (Maxilley)
121	5/12	VERONICA DE BRITO SARAIVA	368879	22/10/1987	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	IZELMAN DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS CONSULTA Nº: 2292245 DATA: 12/12/2008 - 07h00min (Maxilley)
122	20/12	ZILA RIBEIRO NOVAIS	567543	02/03/76	Maternidade Nascido Cidadão	Terezinha dos Santos Maurício	PROF.: HELIO ALVES CRUVINEL UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº:2352850 DATA: 29/12/2008 - 07:00 (Daisa)

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	9/12	RN DE ADELINA PEREIRA LEITE	596014	8/12/2008	Hospital das Clínicas	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	MARILU CELESTE CARVALHO MOREIRA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº: 2325750 DATA: 19/12/2008 - 07h00min (Maxilley)





2	10/12	RN DE ADRIANA CIRQUEIRA	596494	9/12/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	DANUZIA MUNIZ CAMELO UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2321514 DATA: 18/12/2008 - 14h30min (Maxilley)
3	22/12	RN DE ADRIANA DA SILVA ROCHA	600232	20/12/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	MARILU CELESTE CARVALHO MOREIRA UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2353935 DATA: 30/12/2008 - 14h30min (Maxilley)
4	4/12	RN DE ADY LANE DO BONFIM ASSUNCAO	594314	02/12/08	Hospital Materno Infantil	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	ROSELI APARECIDA RESENDE UNID.SAÚDE: CAIS BAIRRO GOIA CONSULTA Nº:2295916 DATA: 09/12/2008 - 07:00 (Tatiane)
5	12/12	RN DE ALINE HELENA VIANA	597353	11/12/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2329441 DATA: 18/12/2008 - 07h00min (Maxilley)
6	2/12	RN DE ANA CAROLINA VIEIRA DA CUNHA	593457	27/11/08	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO UNID.SAÚDE: CS VILA SANTA HELENA CONSULTA Nº:2288717 DATA: 11/12/2008 - 10:45 (Tatiane)
7	2/12	RN DE ANA LUCIA DOS SANTOS ROSA	593860	01/12/08	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	DANIEL ALVES DA SILVA UNID.SAÚDE: CAIS FINSOCIAL CONSULTA Nº:2300624 DATA: 12/12/2008 - 12:30 (Tatiane)
8	1/12	RN DE ANA LUCIA PEREIRA DA SILVA	592883	29/11/08	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA UNID.SAÚDE: CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº:2298840 DATA: 10/12/2008 -; 10:30 (Tatiane)
...
119	12/12	RN DE VERA LUCIA SOARES DOS SANTOS	597547	12/12/2008	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	MARIA LUISA FARIA DE GODOI UNID. SAÚDE: CS VILA CLEMENTE CONSULTA Nº: 2343215 DATA: 22/12/2008 - 14h30min (Maxilley)





120	5/12	RN DE VERONICA DE BRITO SARAIVA	594645	5/12/2008	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	JÓNAS JOSE DE SOUZA UNID. SAÚDE: CAIS PARQUE DAS AMENDOIRAS CONSULTA Nº: 2292265 DATA: 12/12/2008 - 07h00min (Maxilley)
121	20/12	RN DE ZILA RIBEIRO NOVAIS	599981	19/12/08	Maternidade Nascer Cidadão	Terezinha dos Santos Maurício	PROF.: ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº:2352913 DATA: 29/12/2008 - 14:00 (Daisa)
122	3/12	RN DE DIVINA LOURDES DA SILVA	594137	02/12/08	Hospital Goiânia leste	Terezinha dos Santos Maurício	MONICA GONCALVES FERNANDES PEREIRA UNI. SAUDE: CS VILA MORAES CONSULTA: 2290136 DATA: 09/12/2008(Severiano)
123	3/12	RN DE PRISCILLA SILVA CAVALCA NTE	594143	03/12/08	Hospital Goiânia leste	Terezinha dos Santos Maurício	MONICA GONCALVES FERNANDES UNID.SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº:2290282 DATA: 11/12/200807:00 (severiano)
124	1/12	RN DE TAMIRES ALECRIM DA SILVA	592836	1/12/2008	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	DANIEL ALVES DA SILVA UNID. SAÚDE: CAIS FINSOCIAL CONSULTA Nº: 2300569 DATA: 11/12/2008 - 12h30min (Maxilley)

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

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

- a) Rotina de ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema *Call Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- b) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- c) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;





- d) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- e) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 04**), licença médica (**Anexo 05**), faltas (**Anexo 06**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 07**);
- f) O Observatório realizou no mês de Dezembro /2008 do corrente ano o agendamento de 1.525 (hum mil quinhentos e vinte e cinco) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.233 (hum mil duzentos e trinta e três) foram utilizados como reserva técnica pelo Observatório e 292 (duzentos e noventa e duas) 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 Dezembro de 2008.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/12	DILZA GOMES RIBEIRO	09/12/1971	3524-3100	Ginecologista	JULIANA MODANEZ SILVA UNID. SAÚDE: CS VILA REDENÇÃO CONSULTA Nº: 2297589 DATA: 08/12/2008 - 06h59min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dilza
02	01/12	GABRIEL PERTILE SOARES	07/08/1993	3622-9881	Hematúria	ARNOLDO RIBEIRO HAMU UNID. SAÚDE: CS VILA UNIAO CONSULTA Nº: 2285795 DATA: 02/12/2008 - 14h30min (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline
03	01/12	RUY COELHO DE ABREU	26/11/1909	3202-2418	Clinico Idoso	LARISSA SANTANA NEVES UNID. SAÚDE: CS MARINHO LEMOS CONSULTA Nº: 2270404 DATA: 02/12/2008 - 13h30min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Maria José
04	01/12	KEMERSON SMITH AMARAL LIMA	26/05/1978	3233-6019	Clinico	GLAUS MONTEIRO BORGES UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2302466 DATA: 08/12/2008 - 07h30min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Jorge
05	01/12	RUAN MIGUEL DA SILVA	24/06/2005	3575-6314	Acompanhar o dia e horário de consulta do irmão	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2295092 DATA: 08/12/2008 - 12h00min (Tatiane)





						Solicitante: Dra. Thaliana
06	01/12	IRACI FARIA DE SOUZA		3282-3226	Retorno / entrega de resultados	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA UNID. SAÚDE: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR CONSULTA Nº: 2278937 DATA: 04/12/2008 - 16h00min (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
07	01/12	ANA PAULA SOUSA DA SILVA	14/09/1980	8539-2878	Ginecologista Gestante de 03 meses – iniciarem pré-natal	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2272153 DATA: 05/12/2008 - 07h00min (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
...
1596	31/12	JOAO PEREIRA GUIMARAES	11/12/1927	(62)9143-8151	Clinico geral DM	PROF.: CELSO TAVARES DOS REIS UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2371522 DATA: 06/01/2009 - 11:30 Solicitante: Dr. Carlos Henrique Obs.: avisada (Maxilley)
1597	31/12	TEREZA PEREIRA DE OLIVEIRA	15/05/1958	(62)3203-5630	Clinico geral DM	PROF.: HUMBERTO PEREIRA MAIA UNID. SAÚDE: CS CRIMEIA LESTE CONSULTA Nº: 2359588 DATA: 05/01/2009 - 07:30 Solicitante: Dr. Carlos Henrique Obs.: avisada (Maxilley)
1598	31/12	RAIMUNDA MARIA LOURENCO	07/01/1938	(62)3248-3730	Clinico geral DM	PROF.: EDMAR RODRIGUES ALVES UNID. SAÚDE: CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº: 2367221 DATA: 07/01/2009 - 07:00 Solicitante: Dr. Carlos Henrique Obs.: avisada (Maxilley)
1599	31/12	ODESIA FRANCELINA DOS SANTOS	17/08/1941	(62)3954-1528	Clinico geral Síndrome do Pânico	PROF.: SUZANA NOVAIS TEIXEIRA UNID. SAÚDE: CS VILA BOA CONSULTA Nº: 2364066 DATA: 07/01/2009 - 10:30 Solicitante: Dr. Carlos Henrique Obs.: avisada (Maxilley)
1600	31/12	ADRIANA NOGUEIRA SERGIO	12/04/1986	(62)9926-9436	Ginecologia Sofrimento fetal	PROF.: RACHEL MACHADO UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2366208 DATA: 07/01/2009 - 15:30 Solicitante: Dr. Carlos Henrique Obs.: avisada (Maxilley)
1601	31/12	PRISCILA RIBEIRO ALVES	04/09/1992	3249-0903	Gineco Gestante	PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS





						UNID.SAÚDE: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR CONSULTA N°:2366830 DATA: 07/01/2009 - 13:30 (Tatiane) Solicitante: Dr. Carlos Henrique
1602	31/12	DIEGO EMANUEL ROCHA LIMA	18/02/2008	(62)3286-6858	Pediatra Retorno	MARLY ARRUDA CAMARGO UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA N°: 2366056 DATA: 05/01/2009 - 07h30min(Severiano) Solicitante: Enf. Camila
1603	31/12	GERALDA CUSTODIA GOMES ELCAIN	07/08/1939	(62)3622-3420	Clinico Geral HÁS sem medicação	JOSE MARCIO SOCRATES GOMES UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA N°: 2366165 DATA: 07/01/2009-12h30min(Severiano) Solicitante: Enf. Daisa
1604	31/12	CLEUDIANE ALVES SILVA	25/04/1986	(62)9963-3069	Ginecologista Início de pré-natal	PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS UNID. SAÚDE: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR CONSULTA N°: 2366830 DATA: 07/01/2009-13h30min(Severiano) Solicitante: Enf. Daisa – Consulta Cancelada
1605	31/12	LUCILENE LOPES MEIRELES DOS SANTOS	19/05/1967	(62)9265-3940	Ginecologista Nódulo na mama	IZELMAN DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CAIS PARQUE DAS AMENDOIRAS CONSULTA N°: 2362921 DATA: 05/01/2009-07h00min(Severiano) Solicitante: Enf. Daisa
1606	31/12	DENIO CLEILSON SILVA FERREIRA	19/01/2008	(62)3434-1761	Pediatra Febre há mais de 24 horas	MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO UNID. SAÚDE: CS SANTA HELENA CONSULTA N°: 2360566 DATA: 05/01/2009-10h45min(Severiano) Solicitante: Enf. Camila – Consulta cancelada
1607	31/12	LUCIVANIA FERNANDES FERREIRA	13/09/1986	(62) 9129-1635	Ginecologista Pré-natal	MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA N°: 2367585 DATA: 06/01/2009-07h00min(Severiano) Solicitante: Dr. Carlos Bahia
1608	31/12	NUBIA CHAVEIRO DE ANDRADE SILVA	02/11/1974	(62)3289-2321	Clinico Geral HÁS	LUIZ VIEIRA DA PAIXAO UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA N°: 2371507 DATA: 06/01/2009-12h00min(Severiano)





						Solicitante: Dr. Carlos Bahia
1609	31/12	DIVINA BENEDITA DE MAGALHAES	03/05/1948	(62)3295-3049	Clinico Geral HÁS	GLAUS MONTEIRO BORGES UNID. SAÚDE: CS ESPLANADA DO ANICUNS CONSULTA Nº: 2370037 DATA: 05/01/2009-09h30min(Severiano) Solicitante: Dr. Carlos Bahia

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 292

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)</i>	1525
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	292
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	1233

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

SEMANAS	AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS)	AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS)	PERCENTUAL
01 a 06/12	19393	17079	88,20%
08 a 13/12	19292	16658	86,37%
18 a 20/12	19209	15863	82,58%
22 a 27/12	19301	12514	64,84%

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





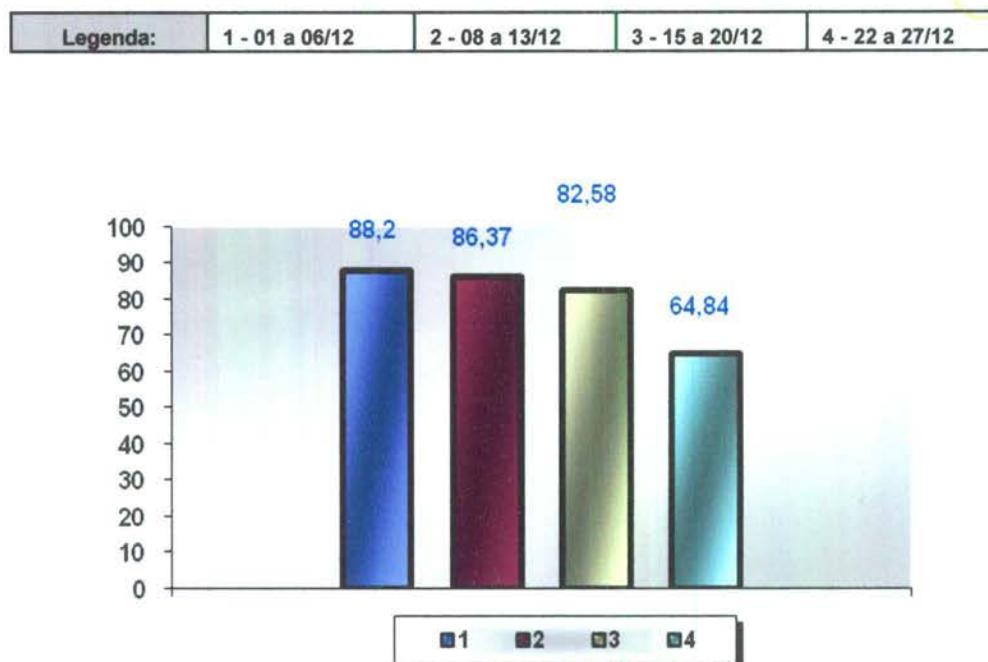
Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Dezembro de 2008.

UNIDADES	01 a 06/12			08 a 13/12			15 a 20/12			22 a 27/12		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	948	733	77,32%	948	733	77,32%	948	648	68,35%	948	648	68,35%
CAIS CAMPINAS	415	344	82,89%	344	344	100,00%	344	344	100%	344	340	98,84%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1121	1100	98,13%	1121	988	88,14%	1121	988	88,14%	1121	641	57,18%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	800	666	83,25%	800	692	86,50%	800	641	80,13%	800	551	68,88%
CAIS FINSOCIAL	321	268	83,49%	321	278	86,60%	359	278	77,44%	359	278	77,44%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	32	78,05%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	547	546	99,82%	547	526	96,16%	547	496	90,68%	547	414	75,69%
CAIS PARQUE DAS AMENDOIRAS	759	719	94,73%	759	759	100,00%	759	815	107,38%	783	702	89,66%
CAIS VILA NOVA	764	736	96,34%	764	654	85,60%	764	698	91,36%	764	477	62,43%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	139	75,14%	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	185	100,00%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	336	81,95%	410	303	73,90%	410	262	63,90%	410	282	68,78%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	230	74,68%	308	180	58,44%	308	218	70,78%	308	153	49,68%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	399	91,10%	438	369	84,25%	438	236	53,88%	438	222	50,68%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	376	376	100,00%	376	376	100,00%	376	316	84,04%	376	160	42,55%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	443	443	100,00%	443	443	100,00%	443	443	100,00%	443	305	68,85%
CENTRO DE SAUDE FAMA	442	374	84,62%	442	353	79,86%	442	421	95,25%	442	356	80,54%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	371	97,12%	382	386	101,05%	382	334	87%	382	237	62,04%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	358	345	96,37%	358	345	96,37%	358	277	77,37%	358	281	78,49%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	367	367	100,00%	367	367	100,00%	367	251	68,39%	367	295	80,38%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	388	251	64,69%	388	163	42,01%	388	301	77,58%	388	301	77,58%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	383	303	79,11%	383	377	98,43%	332	289	87,05%	332	254	76,51%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	196	50,91%	385	246	63,90%	385	317	82,34%	385	185	48,05%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	504	504	100,00%	504	439	87,10%	504	334	66,27%	504	157	31,15%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	505	412	81,58%	505	358	70,89%	505	386	76,44%	505	414	81,98%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	477	390	81,76%	477	402	84,28%	477	357	74,84%	477	240	50,31%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	290	266	91,72%	290	285	98,28%	290	205	71%	290	170	58,62%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	410	318	77,56%	410	308	75,12%	410	292	71,22%	410	258	62,93%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	494	492	99,60%	494	492	99,60%	424	435	102,59%	492	409	83,13%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	316	316	100,00%	316	316	100,00%	316	281	88,92%	316	204	64,56%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	363	88,75%	409	363	88,75%	409	363	88,75%	409	363	88,75%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	543	426	78,45%	543	454	83,61%	543	434	79,93%	543	497	91,53%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	334	330	98,80%	334	280	83,83%	334	280	83,83%	334	201	60,18%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	371	99,20%	374	371	99,20%	374	354	94,65%	374	295	78,88%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	265	90,14%	294	260	88,44%	294	240	81,63%	294	238	80,95%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	388	403	100,00%	388	313	80,67%	388	367	94,59%	388	223	57,47%
CIAMS JARDIM AMERICA	837	688	82,20%	837	757	90,44%	837	610	72,88%	837	232	27,72%
CIAMS NOVO HORIZONTE	730	764	100,00%	730	738	101,10%	730	812	111%	730	187	25,62%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	827	596	72,07%	827	522	63,12%	827	472	57,07%	827	337	40,75%
CIAMS URIAS MAGALHAES	1050	892	84,95%	1050	892	84,95%	1050	842	80,19%	1050	790	75,24%
TOTAIS	19363	17079	88,20%	19292	16658	86,37%	19209	15863	82,58%	19301	12514	64,84%





Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período



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

5.2. Pontos Negativos

o Congestionamento de linhas:

- a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00 min, apesar de que os usuários têm sido orientados pelos Agentes de Atendimento sobre os melhores horários pra realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico.

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

Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de 21 (vinte e uma) 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

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Solicitação online ao observatório para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores. No mês de Janeiro/08 foram realizados os primeiros testes para implementação do sistema e foi constatado que o mesmo necessitava de algumas modificações para se adequar totalmente as necessidades da proposta.

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

○ **Visualização de Vagas**

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

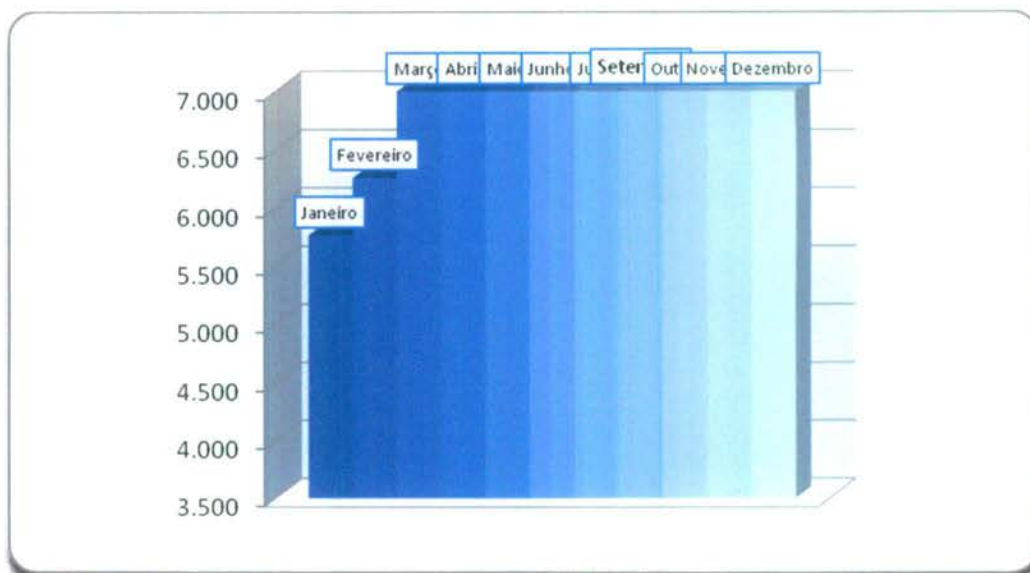
- O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:
- a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;



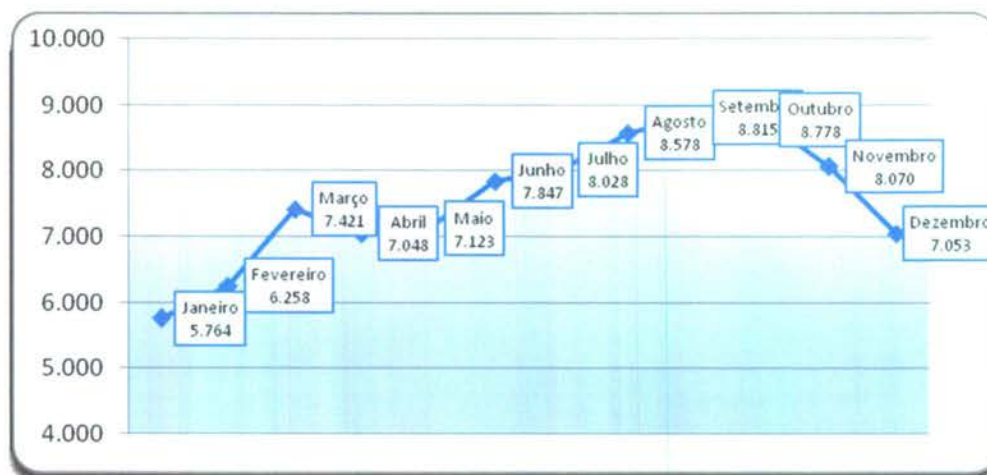


b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.

No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/2008 foi observado o agendamento de 7.053 (sete mil e cinqüenta e três) consultas, o que equivale a 14,35 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Novembro / 2008 foi verificado um acréscimo de 0,79% 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 Novembro/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 Dezembro/2008 foram convertidas 2.670 (duas mil seiscentos e setenta) 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 Novembro 2008		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/12/2008	Segunda-feira	193
2/12/2008	Terça-feira	170
3/12/2008	Quarta-feira	183
4/12/2008	Quinta-feira	143
5/12/2008	Sexta-feira	0
6/12/2008	Sábado	0
7/12/2008	Domingo	157
8/12/2008	Segunda-feira	179
9/12/2008	Terça-feira	159
10/12/2008	Quarta-feira	163
11/12/2008	Quinta-feira	107
12/12/2008	Sexta-feira	0
13/12/2008	Sábado	0
14/12/2008	Domingo	125
15/12/2008	Segunda-feira	149
16/12/2008	Terça-feira	140
17/12/2008	Quarta-feira	149
18/12/2008	Quinta-feira	104
19/12/2008	Sexta-feira	0
20/12/2008	Sábado	0
21/12/2008	Domingo	113
22/12/2008	Segunda-feira	145
23/12/2008	Terça-feira	56





24/12/2008	Quarta-feira	0
25/12/2008	Quinta-feira	0
26/12/2008	Sexta-feira	0
27/12/2008	Sábado	0
28/12/2008	Sábado	146
29/12/2008	Domingo	142
30/12/2008	Segunda-feira	51
31/12/2008	Terça-feira	0
TOTAL		2.670

○ **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.

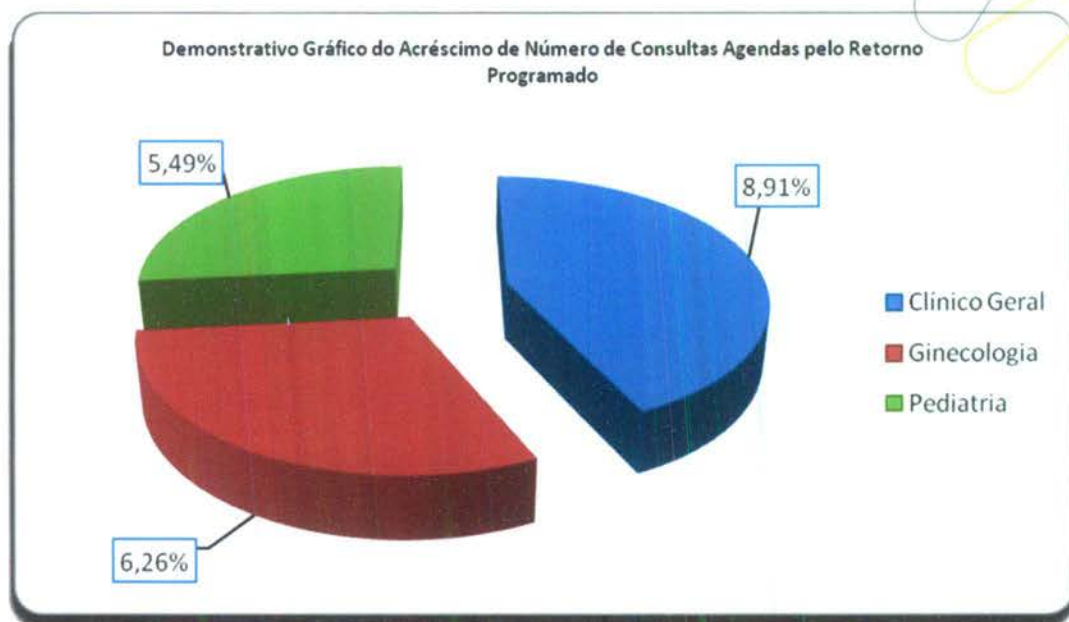
○ **Retorno programado:**

- 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 Dezembro/08 houve um acréscimo total de 7,34% (sete ponto trinta e quatro) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme quadro que se segue:

Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clinico Geral	21.427	2.096	23.523	8,91%
Ginecologia	12.449	831	13.280	6,26%
Pediatria	11.679	679	12.358	5,49%
Total	45.555	3.606	49.161	7,34%





- 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 atenta para 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, porém, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

- **Sobras de Vagas**

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

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

c) 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;

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

e) 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.

f) 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, 04 de Dezembro de 2008.


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo





Anexos

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





IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

**Anexo 1 Recortes de Jornais a respeito da Campanha de Brinquedos
IDTECH / TV Serra Dourada / Teleconsulta**



CAMPANHA

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) – Rua 1 nº 60, Centro – está recebendo, até dia 17, doações de brinquedos. O doador recebe cupons para concorrer a uma moto. O sorteio será realizado no dia 22 pela TV Serra Dourada.

Carentes

○ Instituto de **Desenvolvimento Tecnológico e Humano**, uma ONG sem fins lucrativos, tem trabalho voltado para a solidariedade. O Natal é uma data que não passa em branco. Até o próximo dia 17, o órgão arrecada brinquedos que beneficiarão crianças carentes. Doações são coletadas em dois postos: uma no **Complexo Regulador** (do **Jardim Goiás**) e outra no **Teleconsulta** (no **Centro**).



Anexo 02 Informativo Eletrônico – Mega Fone



Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/02 de Dezembro de 2008 (Nº19)

Originalidade de mensagens de Natal é avaliada

Em continuidade ao processo de avaliação dos textos inscritos no Concurso Interno de Mensagens de Natal do Idtech, a comissão organizadora está avaliando, na última etapa do certame, a originalidade das propostas classificadas.



Essa avaliação definirá o resultado do concurso, que, na terça-feira, dia 25 de novembro, passou pela sua penúltima etapa: a apreciação pela comissão julgadora formada pelo jornalista e escritor Vassil Oliveira; pelo publicitário Hamilton Carneiro, o empresário Francisco Camargo; pelo escritor Bariane Hortêncio e pela advogada e coordenadora do projeto Amigos da Casa de Eurípedes, Sandra Carvalho. A comissão julgadora classificou duas mensagens e concedeu menção honrosa a mais três candidatos. Agora, a comissão organizadora se certificará de que os textos classificados não foram copiados, o que configuraria plágio. Textos plagiados serão eliminados. O autor da mensagem escolhida receberá uma cesta de natal no valor de 300 reais. O resultado do concurso será divulgado por meio do Megafone, nos murais.

Prevenção à aids



Nesta segunda-feira, dia 1º de dezembro, Dia Mundial de Luta contra a Aids, todos os colaboradores do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) receberam de presente o símbolo da luta contra a doença. Os laços vermelhos foram providenciados pela Coordenação-Técnica que, por meio dos supervisores e coordenadores dos diferentes postos de trabalho, orientou os agentes de atendimento e demais colaboradores sobre os cuidados que devem ter para evitar o contágio pelo vírus da aids, infecção grave e ainda sem cura.



Tempo de Natal no Idtech!

O colorido e o brilho do Natal já estão no Idtech. Na semana passada os postos de trabalho do Complexo Regulador e da sede - Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta e Central de Processamento de Dados - foram

decorados com guirlandas e festões, num trabalho conjunto entre a Coordenação-Técnica e a Assessoria de Projetos. Parabéns às equipes pelo bom gosto na escolha dos enfeites, que ficaram de encher os olhos.

Atenção!

Já estão no Idtech os cupons que darão aos participantes da campanha Natal Solidário Idtech/TV Serra Dourada, o direito de concorrer à moto que a emissora sorteará no dia 22 de dezembro. As doações de brinquedos novos ou usados serão registradas em listas pelos supervisores e os cupons entregues no dia 17, ao final da arrecadação, de acordo com o volume doado. Seja Papai Noel neste Natal! Ajude o Idtech a fazer bonito nesta campanha.



Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/16 de Dezembro de 2008 (Nº19)

Sai resultado do Concurso de Mensagens

Nesta segunda-feira, dia 15 de dezembro, a comissão organizadora do Concurso Interno de Mensagens de Natal do Idtech reuniu-se com os cinco selecionados na etapa semi-final do concurso para anunciar o resultado da avaliação feita na etapa final, de verificação da originalidade das mensagens.

A comissão expôs que foram encontrados trechos coincidentes das mensagens classificadas em primeiro e segundo lugares em textos já publicados, o que contraria o edital do concurso. As demais, que receberam menção honrosa, não apresentaram coincidências.

Diante disso, a comissão participou aos presentes que a medida mais justa seria o sorteio do prêmio, uma cesta no valor de 300 reais, entre os autores destas mensagens, não sem antes advertir a estes que



deveriam declarar formalmente que os textos eram originais, sob pena de, a qualquer tempo, serem questionados a respeito.

A advertência se justifica porque legislação é dura em relação à utilização de material artístico (músicas, textos, fotos e outras imagens), devido à garantia de direitos autorais. Se publicar como seu texto de outra pessoa, o Idtech pode ser questionado inclusive judicialmente.

Decisão por sorteio

O sorteio foi a forma escolhida para decidir o concurso porque a menção honrosa não implica em classificação. A decisão tomada pela comissão foi aprovada por todos.

Ao final, a comissão anunciou que o concurso será realizado novamente no próximo ano, porque é uma forma de estimular a criatividade dos colaboradores. Neste sentido, a comissão alerta a todos que, numa próxima oportunidade, façam do processo de criação um exercício individual.

Muitas vezes, quando aceitamos ajuda de outras pessoas, corremos o risco de utilizar frases copiadas, sem saber. E mesmo quando nos propomos a criar sozinhos um texto, incorremos no risco de, involuntariamente, utilizar trechos que já lemos alguma vez e que ficaram no nosso inconsciente. Uma boa medida é digitar o texto proposto em sites de busca e verificar se não há outros idênticos.

A comissão organizadora parabeneza a todos os colaboradores que se inscreveram no concurso e em especial aos classificados, pelo espírito participativo. À vencedora, que a sua sorte, aliada ao mérito reconhecido pela comissão julgadora, a acompanhem na carreira de compositora! Felicidades!

Vencedora recebe prêmio da diretoria

A vencedora do sorteio foi Sílvia Mendonça Marques, do Teleconsulta (de camiseta vermelha na foto). A entrega da cesta foi feita pelos coordenadores executivo, José Cláudio Romero; administrativo e financeiro, Lúcio Dias Nascimento, e técnico (interino), Daniel Régis de Oliveira Ribeiro, que substitui Maria Aparecida Sardinha, em férias.

Cipa passa por treinamento

Formada pelos colaboradores Daniel Régis de Oliveira Ribeiro, Henrique Araújo Torres, Hugo Henrique Marques Silva e Antônio Vitor Ortega, a Comissão Interna de Prevenção a Acidentes (Cipa) participa no dia 23 de dezembro, de treinamento ministrado pela



Asmetro (Assessoria em Segurança e Medicina do Trabalho), empresa contratada pelo Idtech para executar as atividades previstas na legislação trabalhista, relativas à área. Vários temas serão contemplados no curso, que será realizado das 8 às 17h30. Entre os temas abordados estarão Doenças Ocupacionais; Prevenção e Combate a Incêndios e Primeiros Socorros.



Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/23 de Dezembro de 2008 (Nº 21)

Idtech entrega cestas de Natal

Mantendo a tradição, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) iniciou na sexta-feira, dia 19, a distribuição das cestas natalinas aos seus colaboradores. Até esta terça-feira, dia 23, foram entregues 320 cestas com panetone, champanhe, chocolates e outros doces, frutas secas e castanhas, biscoitos e ingredientes para o preparo da ceia.

Os primeiros a receber o presente foram os trabalhadores da sede (agentes de processamento da Central de Processamento de Dados (foto) e agentes de atendimento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta). O coordenador executivo do Idtech, José Cláudio



Romero, esteve nos postos acompanhado do coordenador administrativo e financeiro Lúcio Dias do Nascimento e do representante da coordenadora técnica Maria Aparecida Sardinha, Daniel Régis de Oliveira Ribeiro, para desejar um Feliz Natal aos colaboradores.

Campanha arrecadou 131 mil brinquedos

A Campanha Natal Criança Feliz, realizada pela TV Serra Dourada, a qual se integrou a campanha Natal Solidário Idtech, conseguiu arrecadar 131 mil brinquedos, beneficiando igual número de crianças carentes. O balanço foi divulgado pela emissora na festa de encerramento, nesta segunda-feira, dia 22, no Auditório João Alves de Queiroz.



Transmitida ao vivo pelo Jornal do

Meio Dia, a festa teve a participação de instituições parceiras e de algumas das 370 entidades beneficiadas. Representaram o Idtech os coordenadores executivo e administrativo, José Cláudio Romero e Lúcio Dias Nascimento, e o gerente de Compras, Alexandre Jorge Lima.

Os ganhadores da moto e de um prêmio extra, a réplica de uma Ferrari com controle remoto, foram, respectivamente, Clésio Ferraz dos Santos, do Jardim Curitiba, e de Maria Eunice Machado, do Parque Atheneu. O Idtech e a TV Serra Dourada agradecem e parabenizam todos que colaboraram!

Cipa está preparada

A Cipa já está preparada para auxiliar nos trabalhos que visam o cumprimento e aplicação da Norma Regulamentadora nº 5, do Ministério do Trabalho e Emprego. Nesta terça-feira, dia 23, Daniel Régis, Henrique Torres, Hugo Henrique Marques Silva e Antônio Vitor Ortega participaram de treinamento sobre a norma. Ministrado pela Asmetro, o curso incluiu vários temas, entre os quais Doenças Ocupacionais e Prevenção e Combate a Incêndios.



Ergonomia

Vinte e dois colaboradores da CPD assistiram na segunda-feira, dia 22, palestra sobre Ergonomia, em continuidade ao cronograma de ações propostas pelo Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA). A palestra foi ministrada pelo técnico em Segurança do Trabalho, Fábio Justiniano Ribeiro do Couto, da Asmetro. As informações repassadas foram reforçadas com a distribuição do folder produzido pelo Idtech para estimular o uso de equipamentos ergonômicos, como apoios de punho.



Que neste Natal, a saúde seja uma conquista de todos,
Que a solidariedade esteja dentro de cada coração,
Que o mundo ouça o grito da paz,
Que seja lindo e sublime como o nascimento de Jesus.

Feliz Natal!..

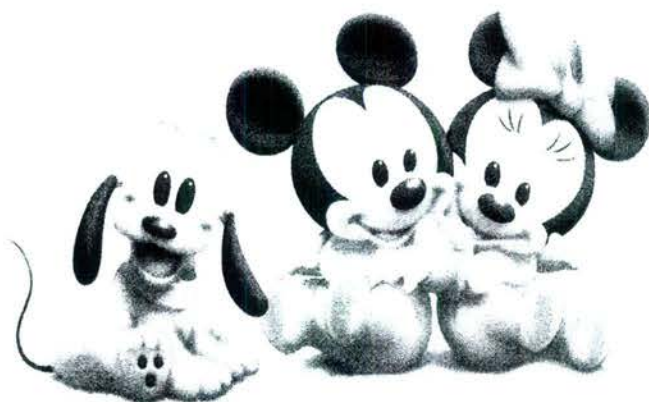
ATENÇÃO!

Amanhã, dia 17 de dezembro,
é o último dia para colaborar com a

Doe um brinquedo, receba o seu cupom para concorrer
a uma moto que será sorteada no dia 22 de dezembro



**TV SERRA
DOURADA**



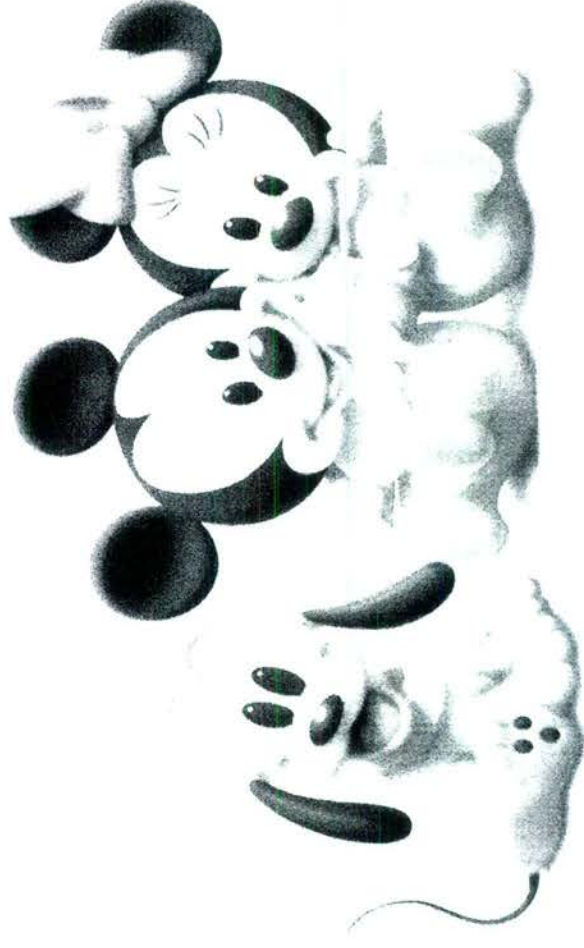
INTEL

Campanha Natal Solidário Idtech/TV Serra Dourada

Doe um brinquedo, receba o seu cupom e o deposite aqui para concorrer a uma moto que será sorteada no dia 22 de dezembro



**TV SERRA
DOURADA**



ENTRADA



Anexo 03 **Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.**



Grade de Consultas por Profissional

sexta-feira, 2 de janeiro de 2009 às 07:34h

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	181	20	2	203	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	28	92	12	132	
		NICOLAU TADEU BITTAR	1	0	0	1	
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	255	62	0	317	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	42	20	0	62	
		Total da Especialidade	507	194	14	715	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	128	35	1	164	
		CEZAR GONCALVES GOMES	68	0	1	69	
		EULI JOSE BRAGA	165	48	23	236	
		MARIA RITA LOPES MAIA	121	65	5	191	
		Total da Especialidade	482	148	30	660	
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	13	28	243	284	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	168	48	73	289	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	28	25	298	351	
		MARIA ANGELICA BATISTA DOS SAN	28	124	196	348	
		NIVALDO DAVID AMARAL	31	30	274	335	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	139	51	105	295	
		Total da Especialidade	407	306	1.189	1.902	
	Total da Unidade de Saúde			1.396	648	1.233	3.277
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	76	10	0	86
RAFEH ANDRAUS FILHO			264	83	0	347	
ROBERTO MARINHO			238	25	0	263	
Total da Especialidade			578	118	0	696	
GINECOLOGIA		HELOISA MARTINS SOARES	168	23	0	191	
		Total da Especialidade	168	23	0	191	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	365	32	19	416	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Campinas	PEDIATRIA	SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	164	48	27	239
		Total da Especialidade	529	80	46	655
	Total da Unidade de Saúde		1.275	221	46	1.542
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	294	32	1	327
		ERIKA PATRICIA NETO	174	68	0	242
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	178	24	0	202
		GLAUS MONTEIRO BORGES	289	0	0	289
		LINCO FELIPE DA SILVA	0	30	0	30
		MARCELO GRANDO CORREIRA	211	72	0	283
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	153	74	0	227
		Total da Especialidade	1.299	300	1	1.600
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	220	0	13	233
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	245	0	16	261
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	165	0	1	166
		MARIA HELAINA DE ASSIS	191	0	15	206
		MAURICIO CHATER	195	0	76	271
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	168	20	8	196
		Total da Especialidade	1.184	20	129	1.333
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	131	32	171	334
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	66	36	212	314
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	7	0	0	7
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	425	0	102	527
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	195	0	132	327
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	109	35	8	152
		Total da Especialidade	933	103	625	1.661
	Total da Unidade de Saúde		3.416	423	755	4.594
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA	84	0	2	86
		FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	516	16	0	532
		FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	250	86	2	338
		RICARDO OLIVEIRA E SILVA	249	80	2	331
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	294	28	0	322

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.393	210	6	1.609	
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	113	18	0	131	
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	51	35	0	86	
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	120	28	0	148	
		Total da Especialidade	284	81	0	365	
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	40	0	76	116	
		KAMILA OLIVEIRA DUARTE	37	0	22	59	
		MARCIO CAETANO QUEIROZ	133	52	125	310	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	201	12	116	329	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	167	12	157	336	
		Total da Especialidade	578	76	496	1.150	
	Total da Unidade de Saúde			2.255	367	502	3.124
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	39	13	0	52	
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	230	32	16	278	
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	184	0	10	194	
		Total da Especialidade	453	45	26	524	
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	50	0	71	121	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	91	9	40	140	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	57	0	48	105	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	57	18	46	121	
		Total da Especialidade	255	27	205	487	
	PEDIATRIA	DANIEL ALVES DA SILVA	132	64	139	335	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	6	0	1	7	
		Total da Especialidade	138	64	140	342	
	Total da Unidade de Saúde			846	136	371	1.353
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	61	18	126	205
Total da Especialidade			61	18	126	205	
Total da Unidade de Saúde			61	18	126	205	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	207	34	0	241	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	272	30	0	302	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	15	0	0	15	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	189	45	0	234
		Total da Especialidade	683	109	0	792
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	88	11	0	99
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	137	1	0	138
		LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO	119	34	1	154
		Total da Especialidade	344	46	1	391
	PEDIATRIA	ALINE DE AQUINO LEMOS	120	0	240	360
		ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	47	0	100	147
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	124	19	39	182
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	191	30	116	337
		PAULO ROBERTO CAMPOS CRESPO	20	5	2	27
		TANIT RIBEIRO CARMO	181	12	137	330
		Total da Especialidade	683	66	634	1.383
	Total da Unidade de Saúde			1.710	221	635
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	104	0	44	148
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	135	17	139	291
		CLEITON RODRIGUES LOPES	45	0	106	151
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	125	121	46	292
		FLAVIO EURIPEDES BORGES ALVES	36	8	43	87
		KHODR MAHMUD ALE CHARAFEDDIN	92	25	143	260
		LAURO ALESSANDRO QUEIROZ SAN	117	20	194	331
		OSWALDO BATISTA POFAHL	90	25	28	143
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	65	20	107	192
		WESLEY NORIYUKI MURAKAMI DA SI	53	16	26	95
		Total da Especialidade	862	252	876	1.990
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	144	14	20	178
		Izelman de Oliveira	184	18	24	226
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	69	28	38	135
		Total da Especialidade	397	60	82	539
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	22	0	125	147
		GERALDO PINTO FIGUEIREDO FILHO	35	94	464	593

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Parque das Amendoeiras	PEDIATRIA	JOAO SERAFIM FILHO	3	0	105	108	
		JONAS JOSE DE SOUZA	24	24	231	279	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	17	12	110	139	
		VANESSA MARIA DA SILVA	33	0	200	233	
		Total da Especialidade	134	130	1.235	1.499	
	Total da Unidade de Saúde	1.393	442	2.193	4.028		
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	258	0	21	279	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	270	0	30	300	
		CARLOS ALBERTO CASCAO	270	20	15	305	
		MICHELE RONCATO FRANCA	249	0	30	279	
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	280	0	35	315	
		Total da Especialidade	1.327	20	131	1.478	
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	149	10	1	160	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	237	1	0	238	
		Total da Especialidade	386	11	1	398	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	104	16	45	165	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	167	32	158	357	
		REGINA AUXILIADORA DOS SANTOS	31	0	31	62	
		TANIA STEIN FISCHER	217	20	17	254	
		Total da Especialidade	519	68	251	838	
	Total da Unidade de Saúde	2.232	99	383	2.714		
	Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	264	0	40	304
			Nina Maria Cavalcanti de Polli	263	17	20	300
			Total da Especialidade	527	17	60	604
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE DE SOUSA LOUZADA	101	0	110	211	
		LEANDRO MATOS	60	60	3	123	
		Total da Especialidade	161	60	113	334	
PEDIATRIA		HELIO GONCALVES PINHO	202	0	96	298	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	58	0	243	301	
		Total da Especialidade	260	0	339	599	
Total da Unidade de Saúde		948	77	512	1.537		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	218	84	26	328
		Total da Especialidade	218	84	26	328
	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	141	18	61	220
		Total da Especialidade	141	18	61	220
	PEDIATRIA	OSMAR MATIAS DE ABREU	136	25	107	268
		Total da Especialidade	136	25	107	268
	Total da Unidade de Saúde			495	127	194
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	211	60	1	272
		Total da Especialidade	211	60	1	272
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	119	36	91	246
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	86	64	27	177
		Total da Especialidade	205	100	118	423
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	56	0	178	234
		Total da Especialidade	56	0	178	234
Total da Unidade de Saúde			472	160	297	929
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	265	57	116	438
		TULIO CESAR MAGALHAES	227	13	9	249
		Total da Especialidade	492	70	125	687
	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	162	63	2	227
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	154	12	0	166
		Total da Especialidade	316	75	2	393
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	245	12	24	281
		TANIA MOREIRA NOBREGA	10	13	18	41
		Total da Especialidade	255	25	42	322
	Total da Unidade de Saúde			1.063	170	169
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	GERALDO MAGELA DE SOUSA	225	38	3	266
		GLAUS MONTEIRO BORGES	285	6	12	303
		Total da Especialidade	510	44	15	569
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	176	24	7	207
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	198	11	3	212
		Total da Especialidade	374	35	10	419

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	102	12	202	316
		JULIANA DE MELO MELGACO	83	14	219	316
		LUZIA AUGUSTA DE ALMEIDA	57	79	92	228
		Total da Especialidade	242	105	513	860
	Total da Unidade de Saúde			1.126	184	538
Centro de Saude Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	311	19	14	344
		DIVINA MARGARIDA FRANCO	159	50	31	240
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	176	63	29	268
		Total da Especialidade	646	132	74	852
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	160	32	3	195
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	206	18	2	226
		Total da Especialidade	366	50	5	421
	PEDIATRIA	JOSE VILMAR TAVARES	45	20	179	244
		RENATTA EGIDO VOLU	175	32	72	279
		Total da Especialidade	220	52	251	523
Total da Unidade de Saúde			1.232	234	330	1.796
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	475	68	100	643
		Total da Especialidade	475	68	100	643
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	214	22	198	434
		Total da Especialidade	214	22	198	434
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	86	38	214	338
		VALERIA GERALDA QUINTINO KLEIN	124	14	147	285
		Total da Especialidade	210	52	361	623
Total da Unidade de Saúde			899	142	659	1.700
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	213	57	0	270
		Domingos de Souza Nery Junior	326	20	3	349
		Total da Especialidade	539	77	3	619
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	126	0	3	129
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	146	35	6	187
		Total da Especialidade	272	35	9	316
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	129	27	115	271

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Jardim Baneário Meia Ponte	PEDIATRIA	MIRNA MARIANO LEAO	250	26	58	334
		Total da Especialidade	379	53	173	605
	Total da Unidade de Saúde		1.190	165	185	1.540
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	170	97	430	697
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	110	0	121	231
		Total da Especialidade	280	97	551	928
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	73	12	101	186
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	94	0	97	191
		Total da Especialidade	167	12	198	377
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	183	51	115	349
		Total da Especialidade	183	51	115	349
	Total da Unidade de Saúde		630	160	864	1.654
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	LARISSA RORIZ DE CASTRO	217	54	31	302
		Larissa Santana Neves	256	36	29	321
		Total da Especialidade	473	90	60	623
	GINECOLOGIA	EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	97	0	2	99
		GILSON MOURA DE BRITO	104	33	10	147
		Total da Especialidade	201	33	12	246
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	38	0	119	157
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	111	32	202	345
		Total da Especialidade	149	32	321	502
	Total da Unidade de Saúde		823	155	393	1.371
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	20	54	0	74
		TANIA MARA LOURENCO	160	17	8	185
		Total da Especialidade	180	71	8	259
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	157	11	45	213
		MARCELO FERNANDO RANULFO	154	26	71	251
		Total da Especialidade	311	37	116	464
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	87	18	223	328
		LAIS SANTOS MONTEIRO	110	0	123	233
		Total da Especialidade	197	18	346	561

		Marcada	Cancelada	Outros	Total		
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		688	126	470	1.284	
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	218	17	1	236	
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	181	0	1	182	
		LUCIO MAURO VASCONCELOS	184	34	0	218	
		Total da Especialidade	583	51	2	636	
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	144	32	4	180	
		LEONEL GOMES LEITE	138	0	1	139	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	81	14	0	95	
		Total da Especialidade	363	46	5	414	
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	103	13	3	119	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	27	0	36	63	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	205	49	37	291	
		Total da Especialidade	335	62	76	473	
	Total da Unidade de Saúde		1.281	159	83	1.523	
	Centro de Saude Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	157	21	1	179
			MICHELLE MARTINS MÁXIMO	112	70	0	182
			VANESSA CANDIDO DE FREITAS	226	14	0	240
Total da Especialidade			495	105	1	601	
GINECOLOGIA		DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	160	38	9	207	
		EROS DE SOUSA	85	121	25	231	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	85	25	1	111	
		Total da Especialidade	330	184	35	549	
PEDIATRIA		IVAN ISAAC	118	62	127	307	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	129	51	160	340	
		Total da Especialidade	247	113	287	647	
Total da Unidade de Saúde		1.072	402	323	1.797		
Centro de Saude Parque Industrial João Braz		CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	269	57	1	327
	MARCO ANTONIO CORDEIRO		287	12	3	302	
	Total da Especialidade		556	69	4	629	
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	71	0	2	73	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	101	12	1	114	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	172	12	3	187	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	147	0	55	202	
		FLAVIO MATIAS DE MORAES	115	32	203	350	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	132	30	161	323	
		Total da Especialidade	394	62	419	875	
	Total da Unidade de Saúde			1.122	143	426	1.691
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	226	0	2	228	
		Total da Especialidade	226	0	2	228	
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	157	149	142	448	
		Total da Especialidade	157	149	142	448	
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	38	0	91	129	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	148	10	7	165	
		Total da Especialidade	186	10	98	294	
	Total da Unidade de Saúde			569	159	242	970
	Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	174	98	49	321
			TANIA REZENDE FERRAZ	248	54	15	317
Total da Especialidade			422	152	64	638	
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE RODRIGUES	204	19	23	246	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	52	0	54	106	
		Total da Especialidade	256	19	77	352	
PEDIATRIA		RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	173	26	141	340	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	2	0	0	2	
		Total da Especialidade	175	26	141	342	
Total da Unidade de Saúde			853	197	282	1.332	
Centro de Saúde Setor Rodoviário		CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	117	69	0	186
	TATIANY LUDMILLA DE QUEIROZ DUA		196	46	1	243	
	Total da Especialidade		313	115	1	429	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	156	24	3	183	
		MONICA DE FATIMA SILVA	104	0	4	108	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	169	36	46	251	
		Total da Especialidade	429	60	53	542	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Setor Rodoviário	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	183	34	23	240
		VERA MARIA CAETANO MENDES	15	0	4	19
		Total da Especialidade	198	34	27	259
	Total da Unidade de Saúde		940	209	81	1.230
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	251	38	2	291
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	260	24	1	285
		Total da Especialidade	511	62	3	576
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	193	9	19	221
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	183	27	3	213
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	211	22	1	234
		Total da Especialidade	587	58	23	668
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	257	111	126	494
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	101	12	220	333
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	40	38	152	230
		Total da Especialidade	398	161	498	1.057
	Total da Unidade de Saúde		1.496	281	524	2.301
	Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	223	10	0
LOIDE CUNHA DE FARIA			252	0	3	255
Total da Especialidade			475	10	3	488
GINECOLOGIA		OLIMPIO PEREIRA NETO	161	9	13	183
		Total da Especialidade	161	9	13	183
PEDIATRIA		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	102	0	62	164
		OSMAR GABRIEL DE OLIVEIRA	57	16	273	346
		Total da Especialidade	159	16	335	510
Total da Unidade de Saúde		795	35	351	1.181	
Centro de Saúde Vila Clemente		CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	165	32	94
	JULIANA SAYURI SUGITA		153	91	76	320
	Total da Especialidade		318	123	170	611
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	154	68	4	226
		EROS DE SOUSA	63	108	82	253
		Total da Especialidade	217	176	86	479

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Clemente	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	47	372	197	616
		Total da Especialidade	47	372	197	616
	Total da Unidade de Saúde		582	671	453	1.706
Centro de Saúde Vila Maua	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	279	46	3	328
		MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA	368	91	5	464
		RICHARD RAMOS CRISPIM	193	112	1	306
		Total da Especialidade	840	249	9	1.098
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	34	0	0	34
		EULI JOSE BRAGA	181	52	34	267
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	186	28	39	253
		Total da Especialidade	401	80	73	554
	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	116	23	106	245
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	147	78	118	343
		Total da Especialidade	263	101	224	588
	Total da Unidade de Saúde		1.504	430	306	2.240
	Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	223	32	11
GEHRY SILVA FERREIRA			302	0	6	308
Total da Especialidade			525	32	17	574
GINECOLOGIA		ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	171	22	2	195
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	177	27	17	221
		Total da Especialidade	348	49	19	416
PEDIATRIA		MONICA GONCALVES FERNANDES P	188	0	50	238
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	18	0	5	23
		Total da Especialidade	206	0	55	261
Total da Unidade de Saúde		1.079	81	91	1.251	
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	192	17	20	229
		GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	243	12	5	260
		Total da Especialidade	435	29	25	489
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	154	0	2	156
		TULIO ALVES SARDINHA	189	11	1	201
		Total da Especialidade	343	11	3	357

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Redenção	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	228	39	29	296	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	50	38	249	337	
		Total da Especialidade	278	77	278	633	
	Total da Unidade de Saúde		1.056	117	306	1.479	
Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	270	31	10	311	
		PATRICIA BELÉM PARREIRA	225	14	2	241	
		Total da Especialidade	495	45	12	552	
	GINECOLOGIA	ERWIN MOREIRA DA ROCHA	181	47	1	229	
		PLINIO RIBEIRO BORGES	75	0	1	76	
		Total da Especialidade	256	47	2	305	
	PEDIATRIA	JANETE GUIMARAES ALVES	189	24	4	217	
		Total da Especialidade	189	24	4	217	
	Total da Unidade de Saúde		940	116	18	1.074	
	Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	212	14	51	277
ANA PAULA PEIXOTO			197	14	54	265	
DIVINA MARGARIDA FRANCO			33	0	12	45	
WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA			239	12	22	273	
Total da Especialidade			681	40	139	860	
GINECOLOGIA		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	201	0	8	209	
		Total da Especialidade	201	0	8	209	
PEDIATRIA		CARITAS DE OLIVEIRA	118	0	109	227	
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	208	10	62	280	
		Total da Especialidade	326	10	171	507	
Total da Unidade de Saúde		1.208	50	318	1.576		
Centro de Saúde Vila União		CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	42	0	0	42
			Waldonez Rodrigues Cerqueira	192	56	0	248
	Total da Especialidade		234	56	0	290	
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	179	22	6	207	
		MARCIA REGINA FREIRE	148	35	0	183	
		Total da Especialidade	327	57	6	390	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	147	52	143	342	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	PEDIATRIA	Waldonez Rodrigues Cerqueira	97	51	121	269	
		Total da Especialidade	244	103	264	611	
	Total da Unidade de Saúde		805	216	270	1.291	
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	204	44	0	248	
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	302	1	0	303	
		BERNARDO PAULA NETO	191	0	0	191	
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	94	5	0	99	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	213	0	3	216	
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	148	0	0	148	
		Total da Especialidade	1.152	50	3	1.205	
	GINECOLOGIA	ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	57	0	2	59	
		Doliana Martins Brasil	75	1	0	76	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	101	0	0	101	
		RACHEL MACHADO DE OLIVEIRA PO	202	0	0	202	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	179	0	2	181	
		Total da Especialidade	614	1	4	619	
	PEDIATRIA	MARIA INES DA SILVA PIRES	199	0	51	250	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	182	12	15	209	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	226	0	30	256	
		Total da Especialidade	607	12	96	715	
	Total da Unidade de Saúde		2.373	63	103	2.539	
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	206	0	0	206
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	412	1	1	414
			CELSO TAVARES DOS REIS	234	0	1	235
			LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	279	0	4	283
			ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	184	0	0	184
			Total da Especialidade	1.315	1	6	1.322
		GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	119	0	2	121
			FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	137	15	1	153
			HELIO ALVES CRUVINEL	150	0	0	150
LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE			175	0	1	176	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	GINECOLOGIA	VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	233	0	1	234	
		Total da Especialidade	814	15	5	834	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	100	21	2	123	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	237	51	14	302	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	227	0	32	259	
		MARIA INES BARBOSA	85	0	49	134	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	110	0	6	116	
		Total da Especialidade	759	72	103	934	
	Total da Unidade de Saúde			2.888	88	114	3.090
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	305	12	0	317
VICENTE JOSE VITA			140	0	1	141	
VILMAR PIRES DE PAIVA			280	12	0	292	
Total da Especialidade			725	24	1	750	
GINECOLOGIA		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	34	18	0	52	
		EBERTH FRANCO VENCIO	164	27	0	191	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	181	9	0	190	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	185	19	0	204	
		Total da Especialidade	564	73	0	637	
PEDIATRIA		HILTON STIVAL GONCALVES	132	28	144	304	
		JADER LEONEL DE PAULA	176	38	100	314	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	39	25	45	109	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	170	0	50	220	
		Total da Especialidade	517	91	339	947	
Total da Unidade de Saúde			1.806	188	340	2.334	
CIAMS Urias Magalhães		CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	241	51	2	294
			AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	268	51	7	326
			JANE DOMINGAS DA SILVA	134	62	14	210
			JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	299	0	25	324
			MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	245	43	13	301
	RAFAELA HENRIQUE DE SOUZA LIMA		262	48	12	322	
	SAMUEL SAJJI KAMOUH		120	51	7	178	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.569	306	80	1.955
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	183	27	3	213
		IDEVAL RODRIGUES DE TOLEDO	170	57	11	238
		MUSBAH NADER KOLAILAT	139	42	13	194
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	20	0	0	20
		TULIO ALVES SARDINHA	0	40	0	40
		Total da Especialidade	512	166	27	705
		PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	123	34	184
	EDSON ALVES RIBEIRO	25	40	193	258	
	MARA RUBIA DE PAIVA	54	18	154	226	
	MARILDA DE FREITAS MACEDO	359	80	248	687	
	Total da Especialidade	561	172	779	1.512	
	Total da Unidade de Saúde		2.642	644	886	4.172
	Total Geral			49.161	8.524	16.372



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



Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/12	CS Vila Redenção	-----	Maria Ivete de Lima	3717	<i>Férias (Alteração)</i> . Comunica que a profissional irá gozar férias no período de 05/01 a 09/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
01/12	Cais Bairro Goiá	Eliane	José da Costa Cordeiro	3982	<i>Férias</i> . Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 03/12/08 a 01/01/09. Foram canceladas 82 vagas disponíveis e 288 vagas geradas. Têm 03 consultas agendadas (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
01/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Férias (Prorrogação)</i> . Comunica que o Médico não atenderá nos dias 22 e 23/12. Foram canceladas 63 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
02/12	CS Vila Regina	Devalmir	Plínio Ribeiro Borges	4799	<i>Férias (Alteração)</i> . Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 19/12/08 a 04/01/09. Foram canceladas 44 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
02/12	CS Vila Boa	Conceição	Kátia Maria	6320	<i>Férias</i> . Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 12 a 26/01/2009. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
02/12			Saulo Gonçalves Mendonça	6568	<i>Férias</i> . Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 12 a 26/01/2009. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
03/12	CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	Leonel Gomes Leite	5026	<i>Férias</i> . Informa que o Médico irá gozar férias no período de 24/12/08 a 11/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
03/12	Cais Bairro Goiá	Eliana	Wandemberg Monte Negro	3602	<i>Férias</i> . Informa Férias no período de 03/12/08 a 01/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
03/12	Cais Jd. Novo Mundo	E-mail	Anselmo de Oliveira	6451	<i>Férias</i> . Comunica férias no período de 05 a 19/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Eliane Olimpico	4794	<i>Férias</i> . Comunica férias no período de 05 a 24/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
04/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Túlio César Magalhães	3319	<i>Férias</i> . Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 26/12/08 a 19/01/09. Foram canceladas 260 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Irma Juliana Pfrimer	4288	<i>Férias</i> . Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 05/01 a 19/01/09. Foram canceladas 166 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
04/12	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	8695	<i>Férias</i> . Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 22/12/08 a 05/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
04/12	CS Vila Redenção	Clóvis	Gutemberg Silva	4348	<i>Férias</i> . Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Foram canceladas 64 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
05/12	CS Aruanã III	Fabiana	Osmar Matias	3743	<i>Resíduo de Férias</i> . Comunica que o profissional não atenderá nos dias 29,30 e 31/12. Foram canceladas 48 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO

05/12	Ciams Id. América	Marly	Doliana Martins	8956	<i>Resíduo de Férias.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 19 e 22/12. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
05/12	CS Água Branca	Ana Paula	Leandro Matos	4891	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 15/12/08 a 13/01/09. Foram canceladas 44 vagas disponíveis e 48 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
			Hélio Pinho	3393	<i>Férias.</i> Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 10 a 25/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
05/12	CS Parque Amazônia	Eli	Humberto Fernandes	8057	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 22/12/08 a 02/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
05/12	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	José Tavares	4467	<i>Férias.</i> Comunica que o Médico irá usufruir férias no período de 12/01 a 10/02. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
08/12	Ciams Urias Magalhães	Eleusa	Edson Alves Ribeiro	987	<i>Férias.</i> Informa que o referido Médico irá usufruir férias no período de 23/12/08 a 06/01/09. Foram canceladas 60 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
08/12	CS Vila Clemente	Ismariano / Ronice	Eros de Sousa	1973	<i>Férias.</i> Comunica férias de profissional no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
09/12	CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	Edmar Rodrigues Alves	2826	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 29/12/08 a 04/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
10/12	Cais Id. Novo Mundo	Fábio	José Gonçalves	2889	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 12/01 a 10/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
10/12	CS Norte Ferroviário	Juraci	Helen Regina	6232	<i>Férias.</i> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 02 a 31/01. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
11/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Angélica Lomazzi	2810	<i>Férias.</i> Comunica que a Médica irá usufruir férias no período de 29/12 a 12/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
11/12	Cais Amendoeiras	-----	João Serafim Filho	5362	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 06/01 a 04/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Vanessa Maria da Silva	8221	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 29/12/08 a 27/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
11/12	CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	Cleiton Rodrigues	12578	<i>Férias.</i> Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 09/01 a 07/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Mariângela Batista	5517	<i>Férias.</i> Informa que a Médica usufruirá férias no período de 02 a 31/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
12/12	Ciams Novo Horizonte	Berenice	Maria Suely Gomes	3622	<i>Dois Dias de Férias.</i> Informa que a Médica não atenderá nos dias 22 e 23/12. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO

12/12	Cais Finsocial	-----	Celso Santos	928	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 15/01. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
15/12	Cais Chácara do Governador	Cárita	André Ibrahim	5374	Férias (Alteração). Comunica que o profissional irá usufruir férias nos períodos de 19 a 26/12 e 05 a 16/01. Foram canceladas 14 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 04 consultas agendadas. Para o segundo período não há grade gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
15/12	Ciams Novo Horizonte	-----	Adriana Helena de Matos	8572	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias nos dias 22, 23, 29 e 30/12. Foram canceladas 19 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. Para os dias 29 e 30/12 não há grade gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
15/12	CS Fama	Raquel	Divina Margarida	3940	Férias. Comunica que a Médica irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12	CS Vila Canaã	-----	Maria Suely	3622	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 24/12/08 a 13/01/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
16/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Loide Cunha	10007	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12			Olimpio Pereira Neto	3264	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 02/01 a 16/01/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12			Maria Elizabeth de Moraes	4805	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 19/01 a 02/02/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12			Litemar Gualberto	7222	Férias. Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 16 a 30/01/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12	Cais Chácara do Governador	Cárita	Anna Carolina Galvão	10395	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 26/12/08 a 23/01/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
16/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	Maria Ivete de Lima	3717	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 05 a 09/01/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12			Júlio Cezar Pereira	3466	Férias. Informa que o Médico irá gozar férias no período de 02 a 31/01/09. Agenda Não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12	CS Itatiaia	-----	Musbah Nader	5953	Férias. Informa que o Médico irá gozar férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
17/12	CS Vila União	-----	João Gomes do Sacramento	3315	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 05 a 30/01/09. Foram canceladas 240 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
17/12			Márcia Regina Freire	7500	Férias. Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09.	NO PRAZO

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



				Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			
		Maria Luiza Rebelo	7997	<i>Férias.</i> Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 05 a 19/01. Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
17/12	Cais Campinas	-----	1974	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 05 a 19/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
		Solange Inês	3349	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
17/12	CS Parque Anhanguera	Cláudia	2213	<i>Férias (Alteração).</i> Comunica que o referido Médico irá gozar férias no período de 08/01 a 22/01/09. Foram canceladas 98 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
17/12	Cais Cândida de Moraes	Jorge	6878	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 23/12 a 13/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			FORA DO PRAZO
17/12	Ciams Jd. América	Marly	2611	<i>Férias (Cancelamento).</i> Informa que a Médica não irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02, conforme informado anteriormente. (<i>Tatiane</i>)			***
		Doliana Martins	8956	<i>Um dia de Férias.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 24/12. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			***
17/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	6793	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 02 a 31/01/09. Foram canceladas 234 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
17/12	CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	5983	<i>Férias.</i> Informa que a profissional não irá usufruir férias no período de 05 a 14/01. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
		Arluci Crescêncio	7275	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 12 a 26/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
18/12	CS Vila Moraes	Shirley	2188	<i>Férias.</i> Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 05 a 23/01. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
		Mônica Gonçalves	5005	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 05 a 16/01. Foram canceladas 39 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
18/12	CS Norte Ferroviário	Juraci	4086	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
		Helen Godinho	6232	<i>Férias.</i> Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 02 a 31/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)			NO PRAZO
18/12	CS São Francisco	Priscilla	3608	<i>Férias.</i> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 29/12 a 02/01. Foram canceladas 46 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)			FORA DO PRAZO
		Valquíria Monteiro		<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 09 a			NO PRAZO

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

23/12	CS Vila Moraes	Sara	Cárrias de Oliveira	4590	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias de 05/ a 24/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
24/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Aline de Almeida	10416	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 12 a 26/01. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
24/12	CS Finsocial	-----	Cristiane Porto	11029	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 20/01 a 02/02. Foram canceladas 120 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
29/12	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Flávio Marques	11103	<i>Férias.</i> Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 04/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
29/12	Ciams Chácara do Governador	Cáríta	Marcello Braga	8621	<i>Férias.</i> Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 02/01 a 31/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
30/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Suely Gomes	3622	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias até o dia 13/01/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
30/12	Ciams Bairro Goiá	Eliane	Maria da Conceição Matos	5173	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 12/01 a 10/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
30/12	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Paulo Roberto Oliveiros	8522	<i>Férias.</i> Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 17/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	Já informado anteriormente
31/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	Hilton Stival	2840	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
31/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	José Márcio Sócrates	1863	<i>Férias.</i> Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 02/02 a 03/03/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
31/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	Roseli Aparecida	3671	<i>Férias.</i> Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02. Grade não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
31/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	Rodrigo Rasmussen	9946	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02. Foram canceladas 45 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 03 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
31/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	José Tavares	4467	<i>Férias (Alteração).</i> Comunica que o Médico irá usufruir férias no período de 12 a 27/01/09. Foram canceladas 64 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
31/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	Mara Rúbia de Paiva	4271	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 05 a 19/01/09. Foram Canceladas 68 vagas disponíveis e 100 vagas geradas. Foram remanejadas 02 consultas agendadas, do dia 05/01 para o mesmo dia com a Dra. Marilda de Freitas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
31/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	Célia Mendonça	5552	<i>Férias (Ressalva).</i> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 05/01 a 19/01/09. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	Já informado anteriormente

Referência: Dezembro/ 2008 (**FÉRIAS**)

	Júlio César Pereira	3466	<i>Férias (Ressalva).</i> Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>Já informado anteriormente</i>
--	---------------------	------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------



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



Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/12	CS Água Branca	Ana Paula	Cairo José de Souza Louzada	4911	<i>Resíduos de Licenças por motivos políticos.</i> Informa que o profissional trabalhou 03 dias antes do término de sua licença. Por esse motivo não atenderá nos dias 15, 16 e 17/12. Foram canceladas 70 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
08/12	CS Vila Clemente	Ismariano / Ronice	Maria Luisa Faria	3401	<i>Licença Médica.</i> Comunica que a Médica não atenderá no período de 08 a 12/12. Foram canceladas 125 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 08 para o dia 15/12; - 02 consultas do dia 09 para o dia 15/12; - 01 consulta do dia 10 para o dia 15/12. <i>(Tatiane)</i>	***
09/12	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Luzia Augusta de Almeida	2832	<i>Licença Prêmio.</i> Informa que a Médica irá usufruir licença prêmio a partir do dia 15/12. Foram canceladas 67 vagas disponíveis e 64 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada para o dia 19/12. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
09/12	Cais Amendoeiras	-----	Fabrcício Queiroz	8825	<i>Licença Paternidade.</i> Informa que o profissional não atenderá no período de 15 a 19/12. Foram canceladas 59 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
10/12	CS Vila Clemente	Ismariano / Ronice	Maria Luisa Faria	3401	<i>Licença Médica (Dia 15/12).</i> Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, todas para o dia 16/12. <i>(Tatiane)</i>	***
11/12	CS Marinho Lemos	Amarilda	Gilson Moura	6313	<i>Licença Médica.</i> Comunica que o Médico não atenderá a partir do dia 18/12. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 18 para o dia 16/12; - 03 consultas do dia 19 para o dia 17/12. <i>(Tatiane)</i>	***
15/12	CS Marinho Lemos	Amarilda	Gilson Moura	6313	<i>Licença Médica (Continuação).</i> Informa que o profissional continuará de licença no período de 18/12 a 01/01/2009. Foram canceladas 25 vagas disponíveis e 33 vagas geradas e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 08 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	***
16/12	CS Vila Clemente	Ronice	Maria Luisa Faria	3401	<i>Licença Médica.</i> Informa que a Médica não atenderá por tempo indeterminado. Foram canceladas 136 vagas disponíveis e remanejadas 40 consultas agendadas, da seguinte forma: - 14 consultas do dia 16 para o dia 17/12; - 11 consultas do dia 16 para o dia 18/12; - 05 consultas do dia 16 para o dia 19/12;	***

					<p>- 08 consultas do dia 17 para o dia 19/12; - 01 consulta do dia 18 para o dia 22/12; - 01 consulta do dia 22 para o dia 23/12. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Rodrigo Caetano no CS Setor Perim. PS: As vagas foram canceladas até o dia 27/12, a pedido da Ronice, que ficou de nos informar se haverá a necessidade de cancelar as vagas após esse período. <i>(Tatiane)</i></p>	
17/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ary Antunes de Oliveira	1368	Licença Médica. Informa que o profissional encontra-se em licença Médica s/ data prevista para retorno. Foram canceladas 2.084 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
19/12	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Pedro Dimas Machado	4106	Licença Prêmio. Informa que o Médico irá usufruir licença no período de 05/01 a 04/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
23/12	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Jaqueline Batista Vieira	6342	Licença Médica. Comunica que a profissional não atenderá no período de 07 a 21/01. Foram canceladas 135 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
29/12	CS Vila Redenção	Clóvis	Gutemberg da Silva	4348	Licença Prêmio. Comunica que o profissional irá usufruir licença no período de 04/02 a 13/02/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
30/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira	9470	Licença Médica. Comunica que a referida Médica não atenderá no período de 05/01 a 08/05/09. Foram canceladas 63 vagas disponíveis e 195 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	***
30/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira	9470	Licença Médica (Ressalva). Comunica que a referida Médica não atenderá no período de 05/01 a 08/01/09. A Unidade ficou responsável por gerar novamente a grade que havia sido cancelada. <i>(Tatiane)</i>	***



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



Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/12	Cais Chácara do Governador	Mônica	Simão Pedro	5004	<i>Falta (Dia 01/12 – problemas de saúde).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 04/12; - 05 consultas para o dia 05/12; - 01 consulta para o dia 08/12. <i>(Tatiane)</i>	***
01/12	CS Parque Amazônia	Rosângela	Leonel Gomes Leite	5026	<i>Atestado Médico (01/12).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 02/12; - 05 consultas para o dia 03/12; - 06 consultas para o dia 04/12. <i>(Tatiane)</i>	***
01/12	Cais Jd. Novo Mundo	-----	Vinicius Gomes	9078	<i>Capacitação sobre Asma.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 17 e 19/12. Grade não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
01/12	CS Fama	Raquel	Marcus Vinicius Neves	10629	<i>Palestra no CASPRI.</i> Comunica que o Médico não atenderá no dia 12/12. Grade não gerada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
01/12	CS Vila Boa	Conceição	Suzana Teixeira	12165	<i>Falta (Compromissos familiares em outro estado).</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 29 e 30/12. Foram canceladas 48 vagas geradas. A Médica irá fazer reposição dessas faltas nos dias 07, 09 e 14/01. <i>(Tatiane)</i>	***
			Nina Maria	9567	<i>Viagem.</i> Informa que a Médica não atenderá nos dias 05, 06, 07 e 08/01/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
02/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Cristiane Porto	11029	<i>Luto em família (Dia 02/12).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 04/12; - 04 consultas para o dia 05/12; - 04 consultas para o dia 09/12. <i>(Tatiane)</i>	***
02/12	CS Parque Amazônia	Ivanildes	Edmar Rodrigues	2826	<i>Atestado Médico (02/12).</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 04/12; - 07 consultas para o dia 05/12. <i>(Tatiane)</i>	***
02/12	Ciams Jd. América	Marly	Adriana Fernandes Cardoso	5710	<i>Atestado Médico / Audiência Judicial.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 08, 09 e 10/12. Foram canceladas 43 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	***

02/12	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein	6291	<i>Falta (Dia 03/12 - Motivos Particulares).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	***
			Cáritas de Oliveira	4590	<i>Falta (Dia 15/12 - Motivos Particulares).</i> Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
			Michelle Roncato	11751	<i>Falta (Dia 17/12 - Motivos Particulares).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
02/12	CS Marinho Lemos	Maria José	Gilson Moura	6313	<i>Falta (Para realizar consultas e exames cardiológicos).</i> Comunica que o profissional não atenderá nos dias 05 e 08/12. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 05 p/ o dia 09/12; - 06 consultas do dia 08 p/ o dia 10/12. <i>(Tatiane)</i>	***
02/12	Ciams Jd. América	Fátima	Fernando César	4641	<i>Atestado Médico (Dia 02/12).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 04/12; - 10 consultas para o dia 08/12; - 05 consultas para o dia 09/12. <i>(Tatiane)</i>	***
02/12	Cais Amendoeiras	-----	Waler José	9172	<i>Falta (Dia 30/12).</i> Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
02/12	CS Setor Perim	Hozana	Antônio Wilson	11617	<i>Capacitação em Dengue.</i> Informa que o Médico não atenderá no dia 04/12. Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 08/12. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
02/12	CS Vila Boa	Conceição	Suzete Assis Oliveira	4291	<i>Tratamento de Saúde.</i> Comunica que a Médica não atenderá nos dias 13, 14 e 15/ e 16/01/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
03/12	CS Parque Amazônia	Rosângela	Edmar Rodrigues	2826	<i>Atestado Médico (Dias 03 e 04/12).</i> Foram remanejadas 26 consultas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 03 para o dia 08/12; - 03 consultas do dia 03 para o dia 09/12; - 05 consultas do dia 04 para o dia 09/12; - 10 consultas do dia 04 para o dia 10/12. <i>(Tatiane)</i>	***
03/12	CS Setor Rodoviário	Graça	Christiane Caetano Lima	9574	<i>Aniversário Natalício.</i> Informa que a referida Médica não atenderá no dia 16/12. Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
03/12	CS Norte Ferroviário	Juraci	Lais Santos Monteiro	3105	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 22 a 26/12. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
04/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Consulta Médica.</i> Informa que a referida Médica não atenderá no dia 16/01/2009. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***

04/12	Ciams Novo Horizonte	-----	Maria Inês Barbosa	2624	<i>Falta (Dia 08/12 – Por motivos particulares). Grade não gerada. (Tatiane)</i>	***
04/12	Cais Campinas	-----	Bruno Pascoal	12898	<i>Falta (Prova de residência em outro município). Comunica que o referido Médico não atenderá nos dias 29 e 30/12. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	***
04/12	Cais Bairro Goiá	Eliane	Simão Pedro	5004	<i>Falta (Dia 01/12 – problemas de saúde). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 08/12; - 02 consultas para o dia 09/12. (Tatiane)</i>	***
04/12	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Glória	Roseli Aparecida	3671	<i>Falta (Dia 02/12). Foram remanejadas 05 consultas, todas para o dia 08/12. (Tatiane)</i>	***
04/12	Cais Cândida de Moraes	Jorge	Wilson Rodrigues	6192	<i>Falta (Dia 15/12 – Para acompanhar a filha em cirurgia). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
05/12	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Marcelo Grandó	11991	<i>Especialização em Belo Horizonte. Informa que o Médico não atenderá nos dias 11 e 12/12. Foram canceladas 22 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 06 consultas agendadas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
05/12	Cais Novo Mundo	Flávia	Arluci Crescêncio	7275	<i>Atestado Médico (05/12). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 08/12; - 06 consultas para o dia 09/12. (Tatiane)</i>	***
05/12	Cais Novo Mundo	Flávia	Leila Maria da Silva	4011	<i>Dois partos de emergência (Dia 05/12). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 08/12; - 06 consultas para o dia 09/12; - 03 consultas para o dia 12/12. (Tatiane)</i>	***
08/12	CS Setor Rodoviário	Martinha	Patrícia Barbosa	8007	<i>Falta (08/12 – Por motivo de doença). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 17 consultas para o dia 15/12; - 03 consultas para o dia 16/12. (Tatiane)</i>	***
08/12	Cais Campinas	Stela	Solange Inês	3349	<i>Falta (08/12 – Falecimento de parente próximo). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 09/12; - 04 consultas para o dia 10/12. (Tatiane)</i>	***
08/12	CS Vila Regina	Devalmir	Erwin Moreira	6104	<i>Falta. Informa que o profissional não atenderá no dia 17/12. Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	***
08/12	Cais Campinas	Emília	Rafael Andraus	3461	<i>Falta (08/12). A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas, pois o Médico se comprometeu a atender os pacientes no dia 09/12.</i>	***

11/12	CS Norte Ferroviário	Juraci	Lais Santos Monteiro	1235	30, 31/12/08 e 02/01/09. Foram canceladas 40 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
11/12	CS Balneário Meia Ponte	Glória	Mirna Mariano	1461	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 29, 31/12 e 02/01. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
12/12	Cais Jd. Novo Mundo	-----	Benedito Monteiro	5408	<i>Congresso no Exterior.</i> Comunica que a referida Médica não atenderá no dia 12/01/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
12/12	Ciams Novo Horizonte	-----	Isaura Araújo	7331	<i>Parto de Urgência (12/12).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 15/12; - 05 consultas para o dia 16/12; - 02 consultas para o dia 17/12. <i>(Tatiane)</i>	***
12/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Jader Leonel de Paula	2652	<i>Falta (Para realizar exames).</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 16/12. Foram canceladas 19 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
12/12	Ciams Jd. América	Adjar	Marilu Celeste	2507	<i>Faltas (Por motivos pessoais).</i> Comunica que o referido Médico não atenderá nos dias 22 e 23/12. Foram canceladas 32 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
12/12	CS Parque Amazônia	Rosângela	Flávia Duarte Setúbal	8890	<i>Atestado Médico (Dia 12/12).</i> Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 15/12. <i>(Tatiane)</i>	***
15/12	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Ana Paula Peixoto	12191	<i>Atestado Médico (12/12).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 15/12; - 05 consultas para o dia 16/12; - 03 consultas para o dia 17/12; - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Rosely Rosa. <i>(Tatiane)</i>	***
15/12	Cais Jd. Novo Mundo	Flávia	Leila Maria da Silva	4011	<i>Tratamento Médico.</i> Comunica que a Médica não atenderá nos dias 06, 07, 08 e 09/01, porém irá repor as faltas em dias posteriores. Foram canceladas 80 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
15/12	Cais Amendoceiras	Liliane	Oswaldo Batista	9854	<i>Falta (15/12).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 19/12; - 05 consultas para o dia 22/12; - 02 consultas para o dia 23/12. <i>(Tatiane)</i>	***
15/12					<i>Falta (15/12 - Falecimento de ente querido).</i> Foram remanejadas 25 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dra. Ana Laura Bezerra: - 12 consultas, para o mesmo dia.	***

							<p>- Para Dr. Lauro Alessandro: - 13 consultas, para o mesmo dia. (Tatiane)</p>
15/12	Ciams Novo Horizonte	-----	Fábio Guilherme	3497			<p>Faltas (Por motivos pessoais). Informa que o não atenderá nos dias 29, 30/12, 02 e 05/01. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>
15/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Hilton Stival	2840			<p>Palestra sobre Amamentação. Comunica que o profissional não atenderá no dia 19/12. Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)</p>
15/12	Cais Campinas	Emília	Rafah Andraus	3461			<p>Falta. Informa que o profissional não atenderá nos dias 22 e 23/12. Foram canceladas 31 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 07 consultas agendadas. (Tatiane)</p>
15/12	Cais Bairro Goiá	Eliane	Elidia Célia Santillo	5291			<p>Falta (Dia 12/12). Foram remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 16/12. (Tatiane)</p>
15/12	Cais Bairro Goiá	Eliane	Euli José Braga	5803			<p>Falta (Dia 16/12). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 17/12; - 03 consultas para o dia 18/12. (Tatiane)</p>
16/12	Cais Bairro Goiá	Rosana	Maria Rita Lopes	11201			<p>Faltas. Comunica que a Médica não atenderá nos dias 22, 23, 29 e 30/12. Foram canceladas 17 vagas disponíveis e 30 vagas geradas. (Tatiane)</p>
16/12	Cais Amendoeiras	Amanda	Walter José	9172			<p>Atendendo Emergência. Informa que o profissional não atenderá ambulatório no dia 30/12. Foram canceladas 25 vagas geradas. (Tatiane)</p>
16/12	CS Parque Amazônia	Eli	Lúcio Mauro Vasconcelos	8498			<p>Capacitação pra tratamento ambulatorial. Informa que o profissional não atenderá no dia 17/12. Grade não gerada. (Tatiane)</p>
16/12		Rosângela	Arluci Crescêncio	7275			<p>Atestado Médico (16/12). Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 18/12; - 04 consultas para o dia 19/12; - 01 consulta para o dia 22/12; - Para o Dr. Leonel Gomes: - 02 consultas para o dia 18/12. (Tatiane)</p>
16/12	CS Aruanã III	Fabiana	Vinícius Gomes	9078			<p>Programa de Educação Médica Continuada. Comunica que o Médico não atenderá no dia 17/12. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 18/12; - 03 consultas para o dia 19/12. (Tatiane)</p>
16/12	CS Vila Clemente	Tainá	Juliana Sayuri	11716			<p>Atestado Médico (16/12). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma:</p>

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

Referência: Dezembro/ 2008 (FALTAS)



									- 12 consultas para o dia 17/12; - 02 consultas para o dia 18/12. <i>(Tatiane)</i>
17/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Eros de Sousa	6793					<i>Atestado Médico.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 17, 18 e 19/12. Foram canceladas 46 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para o Dr. Diógenes Junqueira: - 03 consultas do dia 17 para o dia 18/12; - 03 consultas do dia 17 para o dia 19/12; - 06 consultas do dia 17 para o dia 22/12; - 02 consultas do dia 18 para o dia 22/12; - Para a Dra. Rosimar Cândida: - 06 consultas do dia 18 para o dia 22/12; - 01 consulta do dia 19 para o dia 22/12; - 03 consultas do dia 19 para o dia 23/12. <i>(Tatiane)</i>
17/12	Ciams Jd. América	Maria de Fátima	Marly Arruda Camargo	2611					<i>Palestra p/ o grupo de gestante.</i> Informa que a Médica não atenderá no dia 28/01/09. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>
17/12	CS Vila Clemente	Ismariano	Eros de Sousa	1110					<i>Atestado Médico.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 17, 18 e 19/12. Foram canceladas 35 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 17 para o dia 19/12; - 03 consultas do dia 17 para o dia 22/12; - 03 consultas do dia 19 para o dia 22/12; - 02 consultas do dia 19 para o dia 23/12. - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Carmem Lúcia. <i>(Tatiane)</i>
17/12	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Isaura Araújo	7331					<i>Falta (Viagem p/ resolver problemas pessoais).</i> Comunica que a Médica não atenderá no dia 19/12. Foram canceladas 27 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 22/12. <i>(Tatiane)</i>
18/12	CS Itaitiaia	Juliana	Valéria Geralda Quintino	11833					<i>Falta (Problemas de saúde na família).</i> Comunica que a Médica não atenderá no período de 26/12 a 05/01. Foram canceladas 80 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
18/12	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Wagner Luiz de Oliveira	3592					<i>Viagem.</i> Informa que o Médico não atenderá no dia 29/12. Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>
18/12	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Isaura Araújo	7331					<i>Falta (19/12 - Para realizar exames).</i> Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 22/12. <i>(Tatiane)</i>

18/12	Ciams Pedro Ludovico	Porcina	Thelma Walkíria	4835	<i>Falta (19/12 – Por motivos de saúde).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 22/12; - 04 consultas para o dia 23/12. (<i>Tatiane</i>)	***
19/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Célia Mendonça da Silva	5552	<i>Falta (19/12 – Emergência Médica).</i> Foram remanejadas 04 consultas, todas para o dia 22/12. (<i>Tatiane</i>)	***
			Marilda de Freitas	4195	<i>Falta (19/12 – Emergência Médica).</i> Foram remanejadas 04 consultas, todas para o dia 22/12. (<i>Tatiane</i>)	***
19/12	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia	11110	<i>Atestado Médico (Dia 19/12).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 23/12, com o Dr. Eros de Sousa. (<i>Tatiane</i>)	***
19/12	CS Setor Rodoviário	Onilda	Tatiany Ludmilla	10702	<i>Falta (19/12 – Atendendo paciente em outro hospital).</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 22/12; - 08 consultas para o dia 23/12. (<i>Tatiane</i>)	***
19/12	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Érika Patrícia	10987	<i>Falta.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 22 e 23/12, porém irá atender grade dobrada nos dias 29 e 30/12. Grade não gerada. (<i>Tatiane</i>)	***
19/12	Cais Bairro Goiá	Eliane	Simão Pedro	3671	<i>Falta.</i> Informa que o profissional não compareceu no dia 17/12. Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 22/12; - 02 consultas para o dia 23/12. (<i>Tatiane</i>)	***
			Roseli Aparecida Resende	3671	<i>Capacitação.</i> Comunica que a Médica não atendeu no dia 17/12. Foram remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 22/12. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
19/12	CS Fama	Raquel	Elídia Célia	5291	<i>Capacitação.</i> Informa que a profissional não atendeu no dia 17/12. Foram remanejadas 04 consultas, todas para o dia 22/12. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
			José Vilmar Tavares	995	<i>Reunião na Divisão de RH.</i> Comunica QUE O Médico não atenderá no dia 30/12. Foram canceladas 18 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	***
22/12	Cais Bairro Goiá	Eliane	Elídia Célia	5291	<i>Falta (Dia 24/12 – Por motivos pessoais).</i> Foram canceladas 09 vagas disponíveis. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 02 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	***
			Maria Rita	5435	<i>Ausência (22, 23, 29 e 30/12).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 22 para o dia 23/12; - 06 consultas do dia 22 para o dia 29/12; - 03 consultas do dia 23 para o dia 29/12. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Cezar Gonçalves.	***

TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
 Referência: Dezembro/ 2008 (FALTAS)

22/12	CS Maria Dilce	Vilma	Darque Maria	3261	(Tatiane)	Falta (Motivos Pessoais). Informa que a profissional não atenderá no período de 22/12 a 03/01. Grade não gerada. (Tatiane)	***		
22/12	CS Criméia Leste	Raimunda	Cristiane Porto	11029	Faltas (Dias 23 e 24/12 – Por motivo de doença). Foram canceladas 04 vagas disponíveis. (Tatiane)	***			
			Diolindo dos Santos	7392	Faltas. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 29 e 30/12. Agenda não gerada. (Tatiane)	***			
23/12	Cais Bairro Goiá	-----	Roseli Aparecida	3671	Falta (Dia 24/12 – Por motivos pessoais). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 29/12. (Tatiane)	***			
23/12	Cais Vila Nova	Íris	Michele Roncato	11751	Falta (Motivos Particulares). Informa que a referida Médica não atenderá no dia 12/01. Agenda não gerada. (Tatiane)	***			
23/12	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Antônio de Melo	9868	Faltas. Informa que o Médico não atenderá nos dias 29, 30 e 31/12. Foram canceladas 32 vagas disponíveis e o remanejamento de 11 consultas agendadas, será feito após transmissão de nova grade. (Tatiane)	***			
23/12	CS Vila Clemente	Tainã	Eros de Sousa	1973	Falta (23/12). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 30/12; - 02 consultas para o dia 29/12 – para a Dra. Carmen Lúcia. (Tatiane)	***			
24/12	Cais Chácara do Governador	Cáríta	Ricardo Oliveira	11437	Faltas (Dias 29 e 30/12 – Por motivos particulares). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)	***			
24/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	Falta (24/12). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 15 consultas para o dia 29/12; - 01 consulta para o dia 30/12. (Tatiane)	***			
24/12	Cais Vila Nova	Íris	Cristiane Porto	11029	Falta. Informa que a Médica não atenderá no dia 16/01. Foram canceladas 14 vagas geradas. (Tatiane)	***			
			Jeane Lustosa	2638	Falta (Dia 31/12 – Por motivos particulares). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)	***			
24/12			João Luiz Vinhal	9338	Falta (Dia 31/12 – Por motivos particulares). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 03 consultas agendadas. (Tatiane)	***			
29/12	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Fábio Guilherme	3497	Ausência (Motivos Particulares). Comunica que o referido Médico não atenderá no período de 29/12 a 05/01. Foram canceladas 03 vagas disponíveis	***			

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



29/12	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<p>e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 29 para o dia 07/01; - 06 consultas do dia 30 para 08/01; - 01 consulta do dia 30 para o dia 09/01. (Tatiane)</p> <p>Atestado Médico (Dias 29 e 30/12). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 29/12 para o dia 06/01; - 01 consulta do dia 29/12 para o dia 07/01; - 08 consultas do dia 30/12 para o dia 07/01; - 02 consultas do dia 30/12 para o dia 08/01. (Tatiane)</p>	***
29/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Bárbara de Melo	12996	<p>Falta. Informa que a Médica não atenderá nos dias 29, 30/12 e 05/01. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)</p>	***
29/12	CS Água Branca	Dulcilene	Nina de Poli	9567	<p>Viagem. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 05 e 06/01. Foram canceladas 29 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, para o dia 07/01. (Tatiane)</p>	***
29/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires de Paiva	3168	<p>Consulta Médica. Comunica que o profissional não atenderá no dia 20/01. Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</p>	***
29/12	CS Parque Amazônia	Rosângela	Arluci Crescêncio	7275	<p>Atestado Médico (Dia 29/12). Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 05/01; - 03 consultas para o dia 06/01. (Tatiane)</p>	***
29/12	CS Vila Clemente	Ismariano	Juliana Sayuri	11716	<p>Atestado Médico (Dias 29 e 30/12). Foram canceladas 20 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas, todas para o dia 05/01. (Tatiane)</p>	***
29/12	Cais Chácara do Governador	Cáríta	Ricardo Oliveira e Silva	11437	<p>Faltas (Dias 29 e 30/12 – Por motivos particulares). Foram remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 29 para o dia 07/01; - 08 consultas do dia 30 para o dia 08/01. (Tatiane)</p>	***
30/12	CS Parque Anhanguera	Edson	Eros de Sousa	1973	<p>Faltas (Dias 05 e 06/01 – Por motivos particulares). Foram canceladas 20 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas. (Tatiane)</p> <p>Atestado Médico (Dias 30 e 31/12). Foram canceladas 79 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 30 para o dia 05/01; - 08 consultas do dia 30 para o dia 07/01; - 07 consultas do dia 31 para o dia 08/01; - 01 consulta do dia 06 para o dia 08/01.</p>	***

					- As consultas foram remanejadas para o Dr. Diógenes. <i>(Tatiane)</i>	
30/12	CS Vila Mauá	Euripa	Richard Ramos	10645	<p>Falta / Suspensão de atendimento. Comunica que o profissional não atendeu nos dias 29 e 30/12 e não atenderá por tempo indeterminado. Foram remanejadas 38 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 17 consultas do dia 29 para o dia 05/01; - 03 consultas do dia 29 para o dia 06/01; - 18 consultas do dia 30 para o dia 06/01; <p>- Todas as consultas foram remanejadas para o Dr. Márcio Pereira. <i>(Tatiane)</i></p>	***
30/12	CS Água Branca	Dulcilene	Nina Maria Cavalcanti	9567	<p>Falta (30/12 – Motivos particulares). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas para o dia 07/01; - 08 consultas para o dia 08/01. <i>(Tatiane)</i> 	***
30/12	CS Criméia Leste	Raimunda	Cristiane Porto	11029	<p>Atestado Médico (De 23 a 31/12). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 44 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09 consultas do dia 23/12 para o dia 06/01; - 03 consultas do dia 23/12 para o dia 07/01; - 08 consultas do dia 24/12 para o dia 07/01; - 01 consulta do dia 24/12 para o dia 08/01; - 12 consultas do dia 30/12 para o dia 08/01; - 01 consulta do dia 30/12 para o dia 07/01; - 01 consulta do dia 30/12 para o dia 09/01; - 09 consultas do dia 31/12 para o dia 09/01. <i>(Tatiane)</i> 	***
30/12	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Anaides	Domingos de Souza Nery	12552	<p>Falta (Dia 31/12). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09 consultas para o dia 05/01; - 10 consultas para o dia 06/01. <i>(Tatiane)</i> 	***
30/12	Cais Bairro Goiá	Eliane	Roseli Aparecida	3671	<p>Falta (Dia 31/12). Foram canceladas vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas, todas para o mesmo dia, com a Dra. Elídia Célia. <i>(Tatiane)</i></p>	***
30/12	CS Setor Perim	Marly	Tânia Rezende Ferraz	6559	<p>Falta (31/12). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas para o dia 05/01; - 08 consultas para o dia 06/01. <i>(Tatiane)</i> 	***



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



Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Cristiane Porto	11029	Luto em família (Dia 02/12). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 04/12; - 04 consultas para o dia 05/12; - 04 consultas para o dia 09/12. (Tatiane)	***
02/12	CS Vila Boa	Conceição	Kátia Maria	6320	Rescisão de contrato. Comunica que a profissional não mais atenderá no horário que se inicia às 15h – a partir do dia 08/12. Foram canceladas 69 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
03/12	CS Marinho Lemos	Amarilda	Eveling Lorena	11672	Exoneração. Comunica que a profissional deixará de atender na Unidade a partir do dia 20/12. Foram canceladas 31 vagas geradas. (Tatiane)	***
08/12	CS Vila União	Suzete	Marlene Miguel	2373	Grade gerada por engano. Foram canceladas 38 vagas disponíveis para os dias 12 e 15/12, pois a profissional terá resíduos de férias nos dois dias. (Tatiane)	***
09/12	CS Vila União	Selma	Irislene Ferreira	4384	Grade Equivocada (Profissional de Férias). Foram remanejadas 13 consultas agendadas para o dia 08/12, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 10/12; - 04 consultas para o dia 12/12; - 07 consultas para o dia 15/12. (Tatiane)	***
10/12	CS Vila Canaã	-----	Dayra Elcira	4107	Folgas. Informa que a Médica não atenderá nos dias 26, 29, 30, 31/12 e 02/01. Foram canceladas 20 vagas disponíveis para o dia 26, para os demais dias não há grade gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
10/12	Cais Vila Nova	Íris	Regina Auxiliadora	4682	Grade Equivocada (Profissional de férias). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)	***
10/12	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Lúcio Mauro	8498	Folgas. Informa que o Médico não atenderá nos dias 22, 23 e 29/12. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
11/12	Cais Amendoeiras	-----	Wesley Noryuki	10200	Afastamento. Informa que o profissional atenderá somente emergência a partir do dia 19/12. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e 32 vagas geradas. (Tatiane)	***
12/12	CS Fama	Raquel	Carlos Antônio Carneiro	3054	Cancelamento de vagas para agendamento de retorno de gestantes. Foram canceladas 08 vagas, como segue: - Dia 16/12: 02 vagas; - Dia 17/12: 02 vagas; - Dia 18/12: 02 vagas;	***

Referência: Dezembro/2008 (MOTIVOS DIVERSOS)



						- Dia 23/12: 02 vagas. <i>(Tatiane)</i>	
12/12	Cais Chácara do Governador	Cárita	Fabricia Vieira	10732		<i>Folga.</i> Informa que a profissional não atenderá nos dias 29, 30 e 31/12. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
16/12	Cais Amendoeiras	Amanda	Waler José	9172		<i>Atendendo Emergência.</i> Informa que o profissional não atenderá ambulatório no dia 30/12. Foram canceladas 25 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
17/12	Cais Cândida de Moraes	Jorge	Luciano Augusto Baylao	7701		<i>Folga.</i> Informa que o Médico não atenderá no dia 29/12. Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
17/12	CS São Francisco	Priscilla	Viviane Rose Gomes	6878		<i>Atendendo Emergência.</i> Informa que a profissional não atenderá ambulatório no período de 15 a 19/12. Foram canceladas 34 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 08 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
17/12			Gilmar Sisterolli	5457		<i>Folgas.</i> Informa que o Médico não atenderá no período de 29/12/08 a 02/01/09. Foram canceladas 60 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
17/12			José Gonçalves de Oliveira	2889		<i>Folgas.</i> Informa que o profissional não atenderá no período de 22 a 26/12. Foram canceladas 44 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 02 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
18/12	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Glória	Mirna Mariano	1461		<i>Grade Equivocada.</i> Solicita o cancelamento da grade referente ao período de 12 a 16/01. A Médica estará participando de Congresso já informado. Foram canceladas 80 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
18/12	CS Setor Rodoviário	Onilda	Danuzia Muniz	4510		<i>Bloqueio de Agendamento (19/12_reunião na Unidade).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
18/12			Tatiany Ludmilla	10702		<i>Bloqueio de Agendamento (19/12_reunião na Unidade).</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
18/12	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Michelle Martins	8913		<i>Afastamento.</i> Comunica que a profissional não atende na Unidade desde o dia 17/12. Foram canceladas 15 vagas disponíveis e 1799 vagas geradas. Foram remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para a Dra. Vanessa Cândido: - 07 consultas do dia 17 para o dia 22/12; - 05 consultas do dia 17 para o dia 23/12; - 02 consultas do dia 18 para o dia 23/12; - 04 consultas do dia 18 para o dia 24/12; - Para a Dra. Bárbara de Mello: - 06 consultas do dia 18 para o dia 22/12; - 01 consulta do dia 18 para o dia 23/12; - 05 consultas do dia 22 para o dia 23/12. - Restaram 10 consultas para serem remanejadas após transmissão de nova	***

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

Referência: Dezembro/ 2008 (MOTIVOS DIVERSOS)

19/12	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Érika Patrícia	10987	grade. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
19/12	CS Vila Clemente	Ronice	Maria Luiza Faria	3401	<i>Folgas.</i> Informa que a Médica não atenderá nos dias 26, 30 e 31/12. Foram canceladas 34 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
19/12	Cais Bairro Goiá	Weuller	Maria Angélica Batista	5435	<i>Retorno de Atestado Médico.</i> Informa que a partir do dia 23/12 a Médica atenderá normalmente. Foram disponibilizadas 30 vagas que haviam sido canceladas. <i>(Tatiane)</i>	***
22/12	CS Norte Ferroviário	-----	Leonildo de Freitas	3981	<i>Reavaliação Contratual.</i> Solicita o cancelamento das vagas disponíveis para a profissional no período de 19 a 30/12. Foram canceladas 90 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
22/12	Cais Chácara do Governador	Cárita	Márcio Caetano	6616	<i>Grade Equivocada (Profissional de Férias).</i> Foram canceladas 36 vagas disponíveis para os dias 29 e 30/12. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Túlio Alves Sardinha	5865	<i>Afastamento.</i> Informa que o profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 01/01/09. Foram canceladas 80 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Vanessa Cândido	13115	<i>Afastamento.</i> Informa que o profissional não atenderá a partir do dia 29/12. Porém continuará na Unidade, atendendo especialidade. Foram canceladas 46 vagas disponíveis e 55 vagas geradas. Foram remanejadas 06 consultas agendadas, do dia 29/12 para o mesmo dia com o Dr. Ideval Rodrigues. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12	CS Fama	Cláudia	Marcus Vinícius Naves	10629	<i>Exoneração.</i> Informa que a profissional não atenderá no ambulatório da Unidade a partir do dia 12/01. Foram canceladas 1570 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12	CS Itatiaia	Idelma	Valéria Geralda Quintino	11833	<i>Mudança de grade.</i> Informa que, a partir do dia 13/01 a Médica não atenderá às quintas-feiras. Alteração efetuada na Unidade. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12	Ciams Urias Magalhães	Suely	Musbah Nader	5953	<i>Feriado.</i> Solicita o cancelamento das vagas disponíveis para o profissional no dia 31/12, visto que o mesmo inicia seu atendimento às 10h30 min, e ultrapassa o horário de atendimento da Unidade nesse dia. Foram canceladas 18 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12				6547	<i>Descredenciamento.</i> Comunica que a profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 01/01/09. Foram canceladas 220 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12					<i>Bloqueio de Grade.</i> Foram canceladas 28 vagas disponíveis para os dias 29 e 30/12. <i>(Tatiane)</i>	***
23/12					<i>Erro de geração de grade.</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis no dia 30/12 para que a Unidade efetue o remanejamento de 04 consultas agendadas para hoje, em virtude de ter gerado grade com quantidade superior ao	***

					atendimento da profissional. <i>(Tatiane)</i>	
23/12	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Marco Antônio Cordeiro	2449	<i>Alteração de horário.</i> Informa que a partir do dia 05/01 o profissional atenderá no turno vespertino (às 14h00min). Alteração de horário efetuado na Unidade. <i>(Tatiane)</i>	***
24/12	Cais Chácara do Governador	Cárita	André Ibrahim	5374	<i>Grade equivocada (Profissional de férias).</i> Foram remanejadas 03 consultas, todas para o dia 29/12. <i>(Tatiane)</i>	***
29/12	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Maria Inês Barbosa	2624	<i>Folga.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 08/01. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
29/12	CS Água Branca	Dulcilene	Sebastião Macedo	5329	<i>Afastamento.</i> Informa que o referido Médico não atenderá na Unidade a partir do dia 01/01/09. Foram canceladas 68 vagas disponíveis e 240 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
29/12	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Isaura Araújo	7331	<i>Afastamento.</i> Informa que a partir do dia 31/12, a profissional não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 59 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. <i>(Tatiane)</i>	***
30/12	CS Parque Anhanguera	Edson	Eros de Sousa	1973	<i>Grade Equivocada (Profissional de Férias).</i> Foram canceladas 180 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
30/12	Cais Bairro Goiá	Rosana	Cezar Gonçalves	5292	<i>Suspensão de Atendimento.</i> Solicita o cancelamento da agenda do Médico no período de 01 a 31/01/09, visto que o mesmo realizou concurso em Brasília e aguarda chamada. Foram canceladas 54 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
30/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Ideval Rodrigues	2237	<i>Aposentadoria.</i> Informa que o profissional não mais atenderá na Unidade, a partir desta data. Foram canceladas 39 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 05 para o mesmo dia; - 06 consultas do dia 05 para o dia 06/01. - As consultas foram remanejadas para o profissional Divaldo Matos. <i>(Tatiane)</i>	***
30/12	Cais Amendoeiras	-----	Geraldo Pinto Figueiredo	6942	<i>Afastamento.</i> Informa que o profissional não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 111 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
31/12	CS Fama	Cláudia	José Vilmar Tavares	995	<i>Afastamento.</i> Informa que o profissional não mais atenderá na Unidade. Grade não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***