



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO/2009
- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura
Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
JANEIRO/2009

Registrado



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 05 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Janeiro/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	09
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	11
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	11
2.1. Horário de Funcionamento.....	11
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	12
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	13
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	14
3. RECURSOS HUMANOS.....	15
3.1. Pessoal Envolvido.....	15
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).....	16
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 Janeiro 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 Janeiro de 2009.....	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 Dezembro/08 e Janeiro/09.....	29
4.1.14 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Dezembro/2008 e Janeiro/2009	29
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO /09.....	32
5.1. Pontos Positivos.....	40
5.2. Pontos Negativos.....	89
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	90
5.4. Sugestões para implementações	95
ANEXOS.....	97





RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO/09
- 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 é alcançada como valor na medida em que se busca resgatar o respeito à vida humana. Envolve circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo relacionamento humano. Tal valor é definido em função de seu caráter complementar aos aspectos técnico-científicos que privilegiam a objetividade, a generalidade, a causalidade e a especialização do saber.

Mais do que isso, humanizar é adotar uma prática na qual profissional e usuário consideram o conjunto dos aspectos físicos, subjetivos e sociais que compõem o atendimento à saúde, ou seja, é a possibilidade de assumir uma posição ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido e de reconhecimento dos limites.

O Teleconsulta tem pautado suas ações nessas premissas, e tem procurado prestar um atendimento humanizado aos usuários do Sistema Único de Saúde, realizando o trabalho em equipe, a qual contempla uma variedade de enfoques e alternativas de compreensão dos aspectos compreensão dos aspectos subjetivos envolvidos na assistência à saúde.

No transcorrer desses dois anos e seis meses de funcionamento, os profissionais que ali atuam foram capacitados, participaram efetivamente na identificação das melhorias necessárias às suas condições de trabalho, criaram condições para uma participação ativa dos usuários na avaliação dos serviços que lhe são oferecidos, ouvindo suas queixas e buscando alternativas para as possíveis resoluções.

O mês de Janeiro considerado período de férias, registrou um aumento expressivo na busca por consultas e uma significativa redução na oferta de vagas. Mesmo com essas dificuldades o agendamento de consultas no primeiro mês do ano de 2009 foi a melhor marca já registrada considerando os anos de 2007 e 2008. Houve um aumento de 17% em relação a 2007 e de 11% ao ano de 2008, graças a 57.711 (cinquenta e sete mil setecentos e onze) consultas marcada nesse período.





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.

O acréscimo no número por busca de vagas sem sucesso, em parte, foi devido a modificação efetuada no sistema pela Assessoria de Tecnologia da Informação em relação às prioridades, o qual permite aos Agentes de Atendimento realizarem buscas por vagas em prioridades alternativas à atribuída às necessidades do usuário. Desta forma, usuários que o sistema indicava prioridade 1 (um) tiveram suas buscas efetuadas também nas prioridades 2 (dois) e 3 (três). Considerando a hipótese da inexistência de vaga em nenhuma das 03 (três) possíveis prioridades o sistema passou a contabilizar 03 (três) buscas por vaga sem sucesso ao contrário de 01 (uma) como estava ocorrendo até o momento em que foi feita a referida alteração. Cabe ressaltar que a marcação nessas prioridades é permitida apenas com a presença do profissional médico.

A efetividade da marcação, ou seja, o aproveitamento de consultas também foi positivo no mês de Janeiro/09. Em comparação aos meses de Novembro e Dezembro/2008, houve uma melhoria significativa no aproveitamento de vagas das três especialidades atendidas pelo Teleconsulta. A especialidade de clínica médica obteve uma média nos dois meses anteriores de 82,44% (oitenta e dois ponto quarenta e quatro por cento) enquanto que no mês de Janeiro passou para 90,39% (noventa ponto trinta e nove por cento) obtendo um aumento real de 8,79% (oito ponto setenta e nove por cento). A especialidade ginecologia registrou média de 83,95% (oitenta e três ponto noventa e cinco por cento) nos meses de Novembro e Dezembro de 2008 e no mês de Janeiro/09 registrou 88,40% (oitenta e oito ponto quarenta por cento), com acréscimo de 5% (cinco por cento). A melhor marca ficou ao encargo da Pediatria que nos dois últimos meses do ano de 2008 registrou uma média de apenas 47,2% (quarenta e sete ponto dois por cento) de aproveitamento e no mês de Janeiro de 2009 alcançou 69,26% (sessenta e nove ponto vinte e seis por cento) ou seja, um acréscimo de aproximadamente 32%.

O Projeto Nascer Cidadão desenvolvido pela Divisão da Mulher, da Criança e do Adolescente da Secretaria Municipal de Saúde e integrado ao Teleconsulta desde o mês de Maio/08, tem assegurado a primeira consulta da mãe e do bebê nos primeiros dez dias após o parto e foi responsável por 217 (duzentos e dezessete) agendamentos, sendo 108 (cento e oito) para puérperas e 109 (cento e nove) 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 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 974 (novecentos e setenta e quatro) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 0,79% (ponto setenta e nove por cento) do total das consultas agendadas.

No mês de Janeiro/09 foram agendadas 50.901 (cinquenta mil noventa e uma) consultas de primeira vez e 6.810 (seis mil oitocentos e dez) 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 Dezembro/08, pode-se observar um decréscimo de 2,59% no número de consultas marcadas para retorno.





Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândia de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 4.213 (quatro mil duzentos e treze) agendamentos, seguido do Novo Horizonte (3.110), Urias Magalhães (3.038), Chácara do Governador (2.883), Jardim América (2.490), Pedro Ludovico (2.417), Amendoeiras (2.043), Vila Nova (2.202), Jardim Novo Mundo (1.937). Entre os Centros de Saúde, o Vila Boa se despontou com 1.810 (um mil oitocentos e dez) agendamentos, seguido Parque Amazonas (1.787), Vila Santa Helena (1.542), Parque Industrial João Brás (1.458), Fama (1.491), Vila Mauá (1.443) e Balneário Meia Ponte (1.341).

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 06 (seis) Unidades se destacaram: CAIS Chácara do Governador (1.726), CIAMS Urias Magalhães (1.649), CAIS Cândia de Moraes (1.636), CAIS Parque das Amendoeiras (1.407), CIAMS Novo Horizonte (1.346), CIAMS Jardim América (1.304), CAIS Vila Nova (1.097).

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 Janeiro/2008 foi observado o agendamento de 6.810 (seis mil oitocentos e dez) consultas, o que equivale a 11,80 % (onze ponto oitenta por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Dezembro / 2008 foi verificado um decréscimo de 2,59 % (dois ponto cinquenta e nove por cento) 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 Janeiro/09 houve um acréscimo de 9,94% (nove ponto noventa e quatro por cento) para as vagas perfazendo um total de 5.736 (cinco mil setecentos e trinta 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 Janeiro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 6,72% (seis ponto setenta e dois por cento) referiram ser portadores de diabetes, 6,57% (seis ponto cinquenta e sete por cento) portadores de hipertensão e 86,71 (oitenta e seis ponto setenta e um por cento) 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 (3.141), Jardim América (2.377), Setor Pedro Ludovico (1.794), Jardim Balneário Meia Ponte (1.771), Parque Amazônia (1.761), Jardim Nova Esperança (1.739), Setor Urias Magalhães (1.499), Setor Leste Vila Nova (1061).

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 Janeiro/2008 foram convertidas 1.408 (um mil quatrocentos e oito) 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 2.068 (dois mil e sessenta e oito) consultas, convertidas na prioridade 0 pelo sistema.

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, no mês de Janeiro/09 apenas a Unidade CAIS Jardim Curitiba não solicitou 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. No mês de Janeiro /2008, observou-se que houve um decréscimo do percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 66% (setenta por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Marinho Lemos (77%), Centro de Saúde Aruanã III (76%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (73%), Centro de Saúde Parque Industrial João Brás (73%), Centro de Saúde Vila Canãa (72%), Centro de Saúde Maria Dilce (72%) e CAIS Chácara do Governador (72%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Perim efetivou apenas (42%), o Centro de Saúde Vila Redenção (43%) e o CAIS Bairro Goiá (49%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 66 % (sessenta e seis por cento) foram efetivadas, 18 % (dezoito por cento) não efetivadas e 16 % (dezesesseis por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Dezembro/08 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas efetivadas de 70% para 66%, um decréscimo no número de não efetivadas de 21% pra 18% e um acréscimo no número de não informado de 7% para 16%. 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 Janeiro/09, além da cobertura do atendimento a 65% da população goianiense, o Teleconsulta estendeu suas atividades às 37 (trinta e sete) equipes de PSF destituídas do profissional médico e/ou que se encontram em gozo de férias, que estão inseridas no sistema, e que representam aproximadamente 148.000 (cento e quarenta e oito 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 Atendimentos 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.





Dentro desse pressuposto, o presente relatório tem como objetivo principal realizar uma análise sucinta das atividades realizadas no mês de Janeiro/09, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também o apontamento dos pontos positivos, pontos negativos e sugestões que se fizerem necessárias, para a melhoria do trabalho proposto.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

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

A mencionada Central encontra-se instalada numa área construída de 370 M², localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste - Cep n.º 74 115-040, nesta capital, abrangendo as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

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

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

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

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

A plataforma de comunicação digital instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta tem como funcionalidades principais:

DAC - Distribuição Automática de Chamadas





Voltado para os serviços de Teletendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

URA - Unidade de Resposta Audível

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

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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

Posição de Supervisão

Além das funções básicas de PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o usuário, possibilitando desta forma um controle da qualidade do atendimento, melhorando e aperfeiçoando o grau de satisfação.

Estatística do Sistema

O sistema possui recursos computacionais para emissão de vários tipos de relatórios, como gerenciais, estatísticos, de monitoração por grupo de serviço e/ou atendentes, identificação da PA, tipo de serviço mais solicitado, quantidade de chamadas atendidas de forma automática e personalizada, tempo de ocupação por PA, quantidade de chamadas em fila de espera, quantidade de Troncos e PA's ocupadas, livres, bloqueadas, etc.. Estes relatórios são emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

Correio de Voz

Este sistema permite que o usuário seja atendido pelo equipamento e convidado a deixar sua mensagem, quando os atendentes estiverem ocupados. O sistema pode ainda ativar a re-chamada automática, que alerta sobre a existência de novas mensagens assim que o ramal for desocupado.

Atendimento Automático

O atendimento fora do horário de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é efetuada automaticamente pela URA – Unidade de Resposta Audível.

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde-SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 9i* e demais





sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICAA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. Os usuários estão divididos em dois tipos; supervisor e Agentes de Atendimento, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos Agentes de Atendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

Um Agente de Atendimento só terá acesso ao sistema em dias e horários específicos, de acordo com a prévia liberação de seu supervisor.

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

A primeira informação a ser identificada junto ao usuário pelo atendente é o município de residência para que o sistema se conecte ao banco de dados relativo a respectiva cidade. Em seguida o usuário deverá informar o número de seu cartão SUS para que se efetue a busca no Banco de Dados. Se não possuir o cartão, a busca se realizará na base de dados do próprio sistema e, não havendo um resultado positivo, o usuário será cadastrado com base nas informações básicas necessárias para a marcação da consulta.

Cadastro em mãos, o próximo passo é identificar se é uma primeira Consulta ou se é uma Consulta do tipo Retorno.

1.3.2.3. Outras Informações

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas só são marcadas a partir das terças-feiras, por motivos de super lotação das Unidades de Saúde da Rede Municipal de Saúde às segundas-feiras.

O sistema conta com os seguintes cadastros:

- Unidades de Saúde;
- Bairros;
- Profissionais de Saúde;
- Especialidades;
- Sintomas;
- Operadores.

Relatórios Gerais

- Consultas Cadastradas;
- Grade de Profissionais por Unidade de Saúde;
- Usuários;
- Relatórios gerenciais;
- Outras.





Integração com a Aplicação

A aplicação de Teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Teleatendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Teleatendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais 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

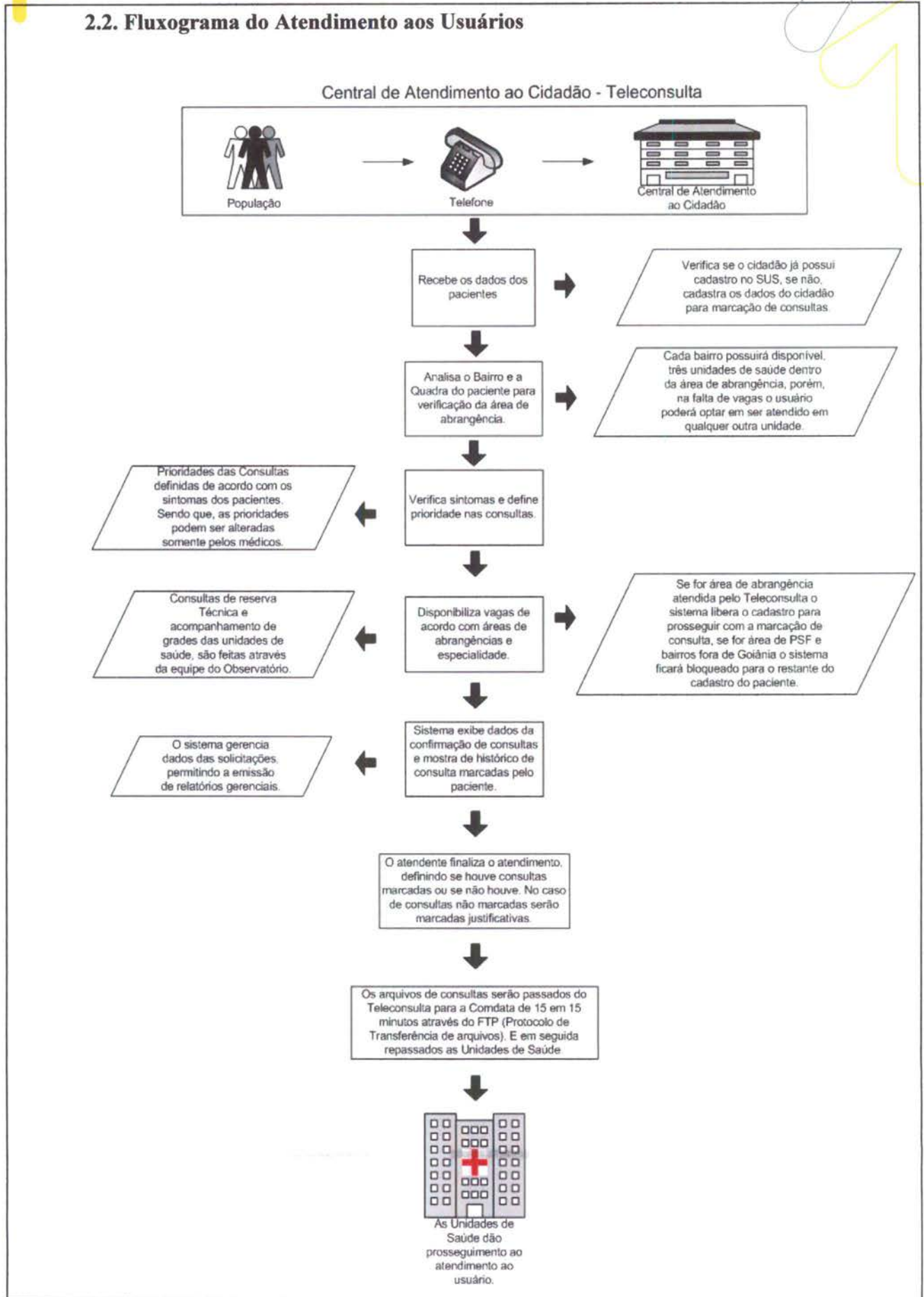
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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.



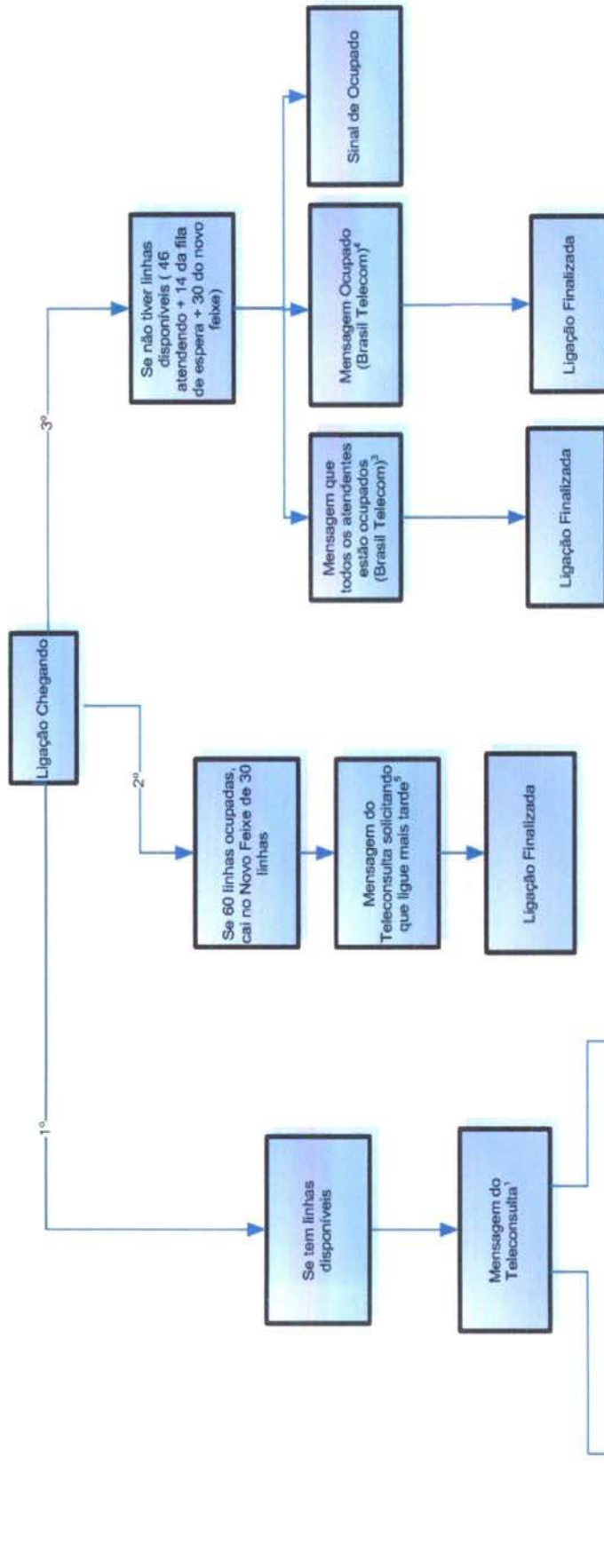
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários





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 obstetrícia em Cais, Ciams e Centro de Saúde. Para marcar sua consulta tenha em mãos o cartão SUS ou um documento de identidade e o endereço completo com quadra e bairro, por favor aguarde. O teleconsulta veio para humanizar o seu atendimento;
 2. No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor aguarde, em breve você será atendido. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão. (Começa novamente a 1 e 2);
 3. No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;
 4. Este Número encontra-se ocupado;
 5. Mensagem a ser elaborada;
- No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;





2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Janeiro/2009 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 JANEIRO/ 2009.

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 Janeiro/2009 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



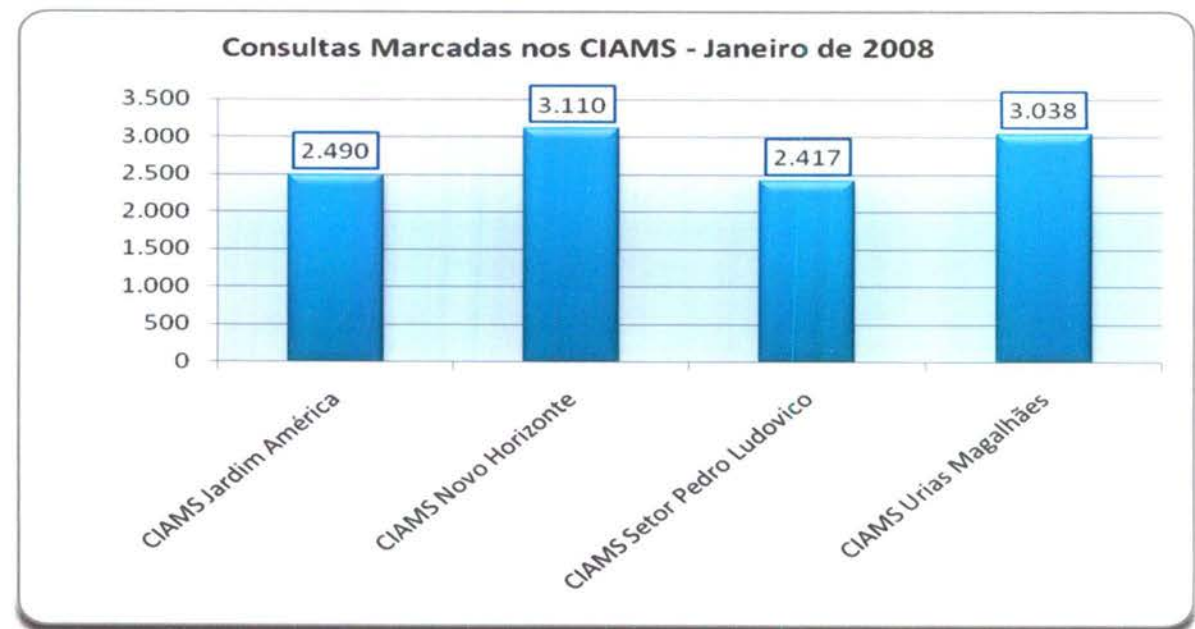
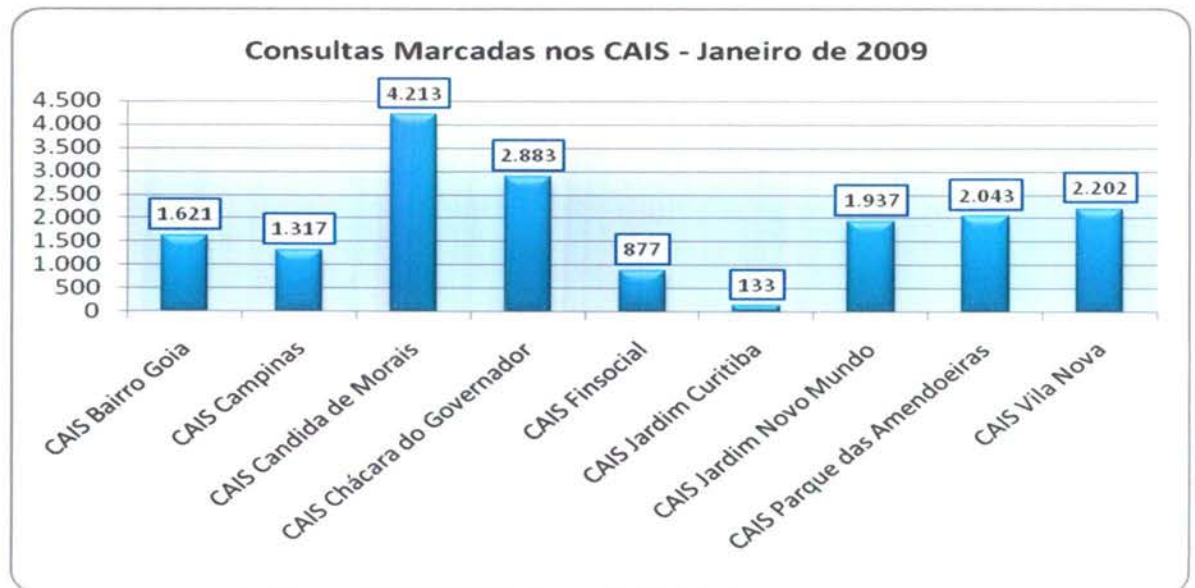


funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Janeiro/ 2009.

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).

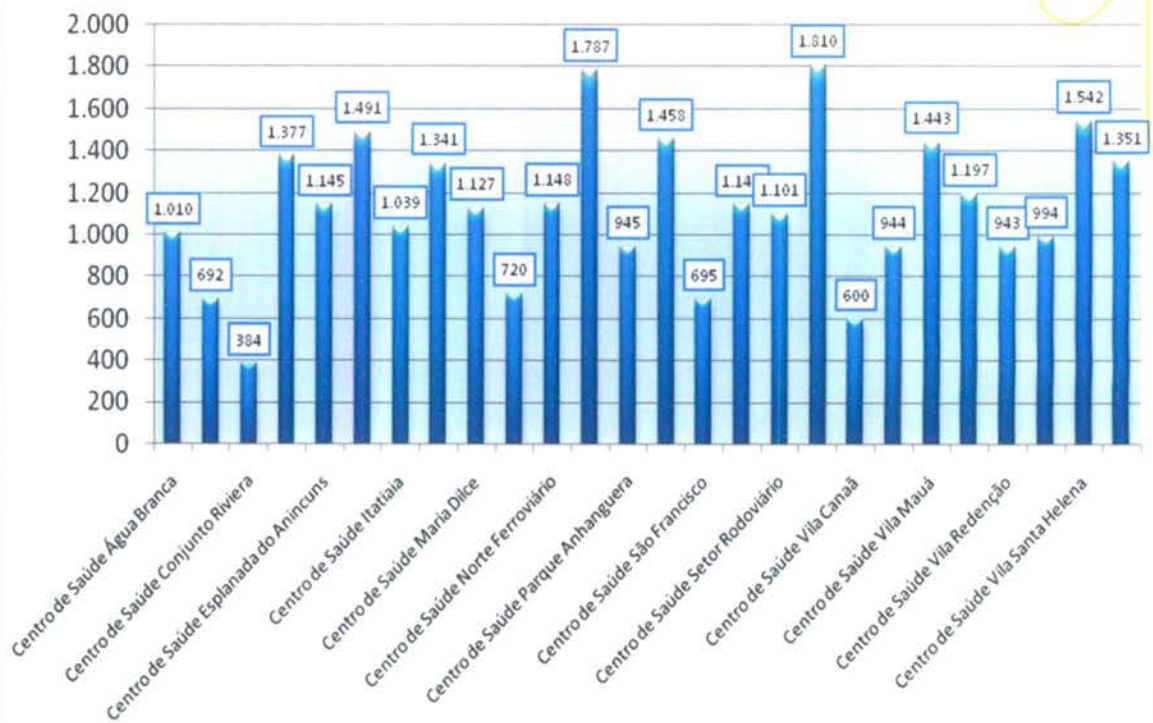
JANEIRO / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	13.543	14.422	27.965
Ginecologia	6.717	7.405	14.122
Pediatria	8.021	7.603	15.624
Total	28.281	29.430	57.711

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



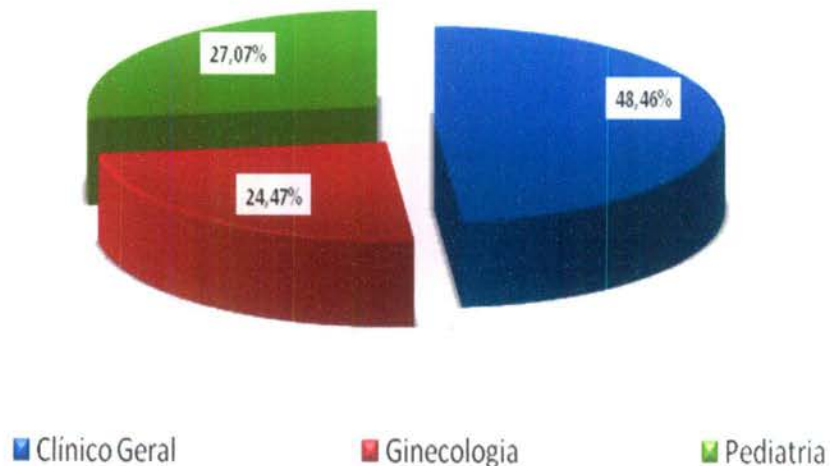


Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Janeiro de 2009



4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2009.

Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade



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

JANEIRO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	552	558	511	1.621
CAIS Campinas	615	213	489	1.317
CAIS Cândida de Moraes	1.636	1.387	1.190	4.213
CAIS Chácara do Governador	1.726	424	733	2.883
CAIS Finsocial	222	434	221	877
CAIS Jardim Curitiba	0	0	133	133
CAIS Jardim Novo Mundo	927	208	802	1.937
CAIS Parque das Amendoeiras	1.407	302	334	2.043
CAIS Vila Nova	1.097	416	689	2.202
Centro de Saúde Água Branca	651	179	180	1.010
Centro de Saúde Aruanã III	345	128	219	692
Centro de Saúde Conjunto Riviera	48	267	69	384
Centro de Saúde Criméia Leste	886	285	206	1.377
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	335	460	350	1.145
Centro de Saúde Fama	667	444	380	1.491
Centro de Saúde Itatiaia	619	401	19	1.039
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	629	236	476	1.341
Centro de Saúde Maria Dilce	698	233	196	1.127
Centro de Saúde Marinho Lemos	375	94	251	720
Centro de Saúde Norte Ferroviário	639	271	238	1.148
Centro de Saúde Parque Amazônia	892	273	622	1.787
Centro de Saúde Parque Anhanguera	213	418	314	945
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	667	237	554	1.458
Centro de Saúde São Francisco	192	244	259	695
Centro de Saúde Setor Perim	573	266	307	1.146
Centro de Saúde Setor Rodoviário	260	551	290	1.101
Centro de Saúde Vila Boa	666	482	662	1.810
Centro de Saúde Vila Canaã	278	79	243	600
Centro de Saúde Vila Clemente	559	225	160	944
Centro de Saúde Vila Mauá	837	234	372	1.443
Centro de Saúde Vila Moraes	726	195	276	1.197
Centro de Saúde Vila Redenção	287	378	278	943
Centro de Saúde Vila Regina	592	402	0	994





Centro de Saúde Vila Santa Helena	986	230	326	1.542
Centro de Saúde Vila União	802	193	356	1.351
CIAMS Jardim América	1.304	611	575	2.490
CIAMS Novo Horizonte	1.346	963	801	3.110
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.062	725	630	2.417
CIAMS Urias Magalhães	1.649	476	913	3.038
Total	27.965	14.122	15.624	57.711

4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Janeiro de 2009.

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/1/2009	151	81	72	304
2/1/2009	646	322	269	1.237
3/1/2009	352	197	207	756
4/1/2009	512	310	305	1.127
5/1/2009	1.462	805	781	3.048
6/1/2009	1.321	693	776	2.790
7/1/2009	1.309	648	695	2.652
8/1/2009	1.001	419	712	2.132
9/1/2009	582	234	511	1.327
10/1/2009	311	174	172	657
11/1/2009	521	270	288	1.079
12/1/2009	1.331	729	698	2.758
13/1/2009	1.253	590	653	2.496
14/1/2009	1.227	572	713	2.512
15/1/2009	1.158	427	689	2.274
16/1/2009	723	252	519	1.494
17/1/2009	348	155	190	693
18/1/2009	534	288	304	1.126
19/1/2009	1.419	707	632	2.758
20/1/2009	1.276	704	705	2.685
21/1/2009	1.335	662	674	2.671
22/1/2009	987	497	687	2.171
23/1/2009	713	275	513	1.501
24/1/2009	422	218	207	847
25/1/2009	629	340	352	1.321
26/1/2009	1.415	788	626	2.829
27/1/2009	1.354	776	641	2.771
28/1/2009	1.498	738	677	2.913





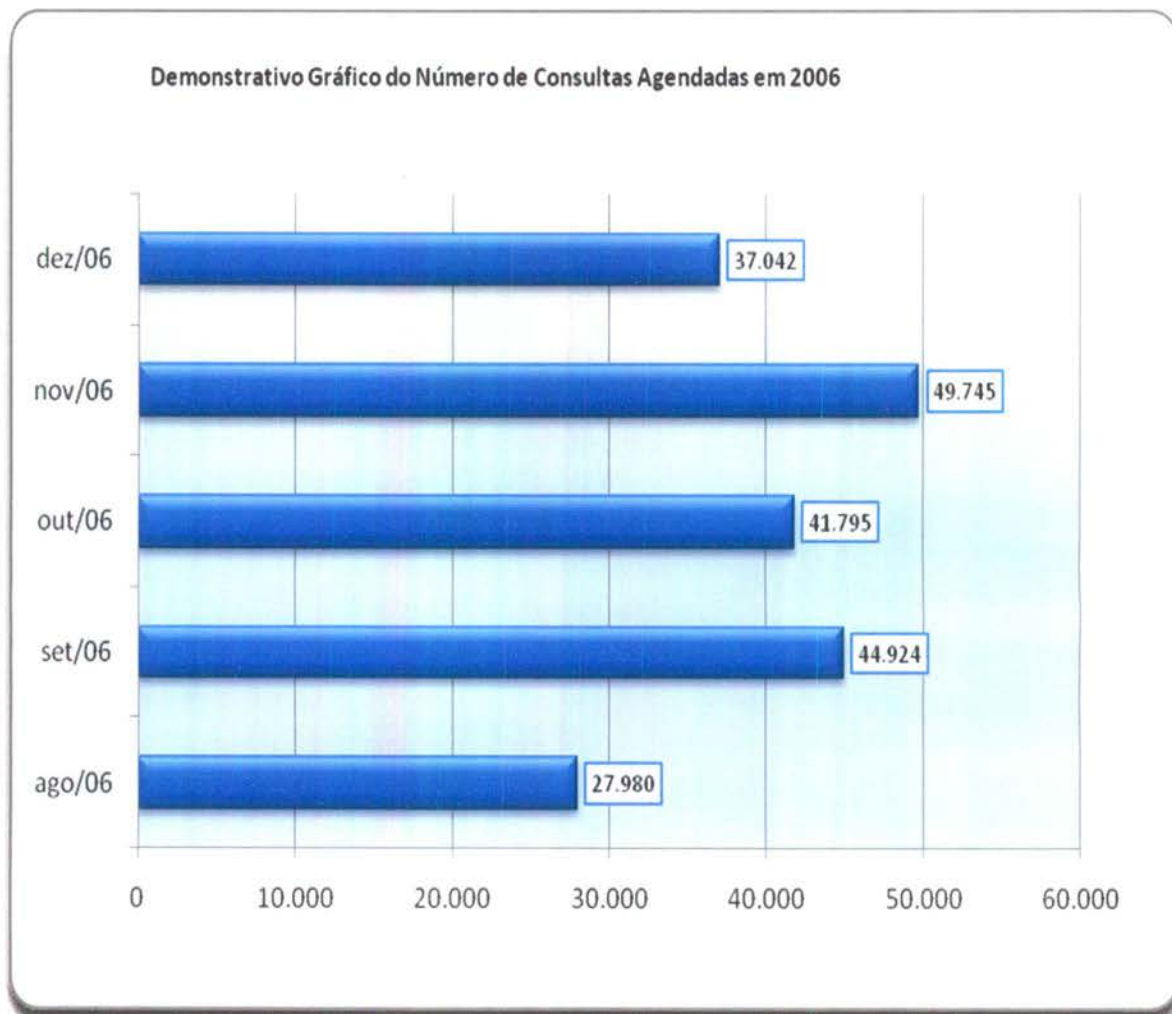
29/1/2009	1.098	601	582	2.281
30/1/2009	720	434	552	1.706
31/1/2009	357	216	222	795
Total	27.965	14.122	15.624	57.711

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

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

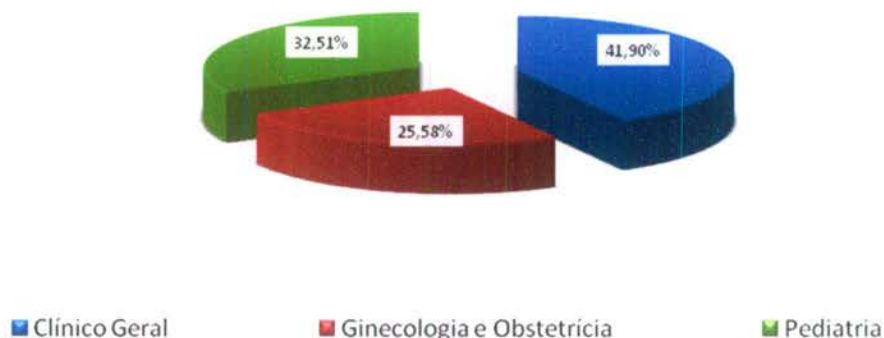
* de 04 a 31/08

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





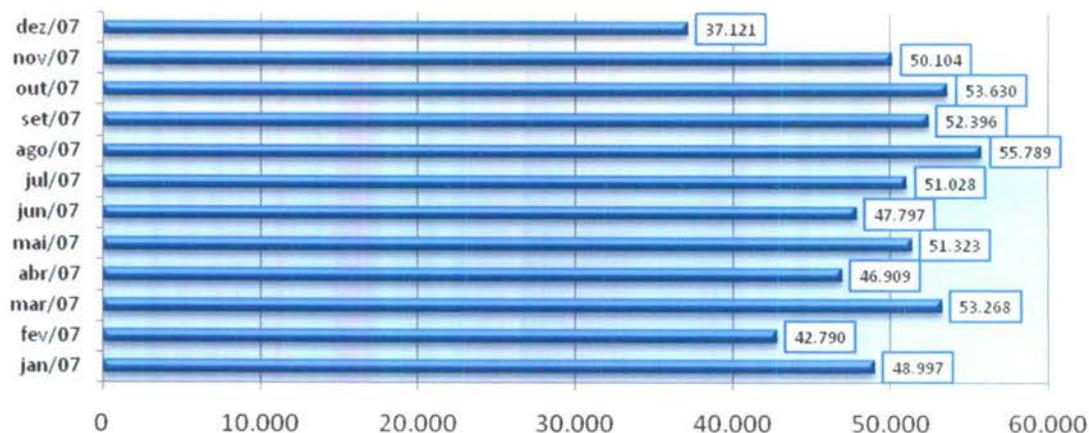
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



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

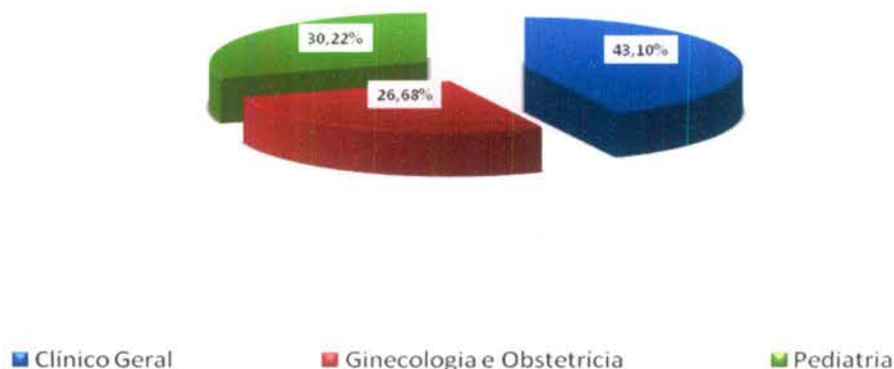
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			Total
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712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



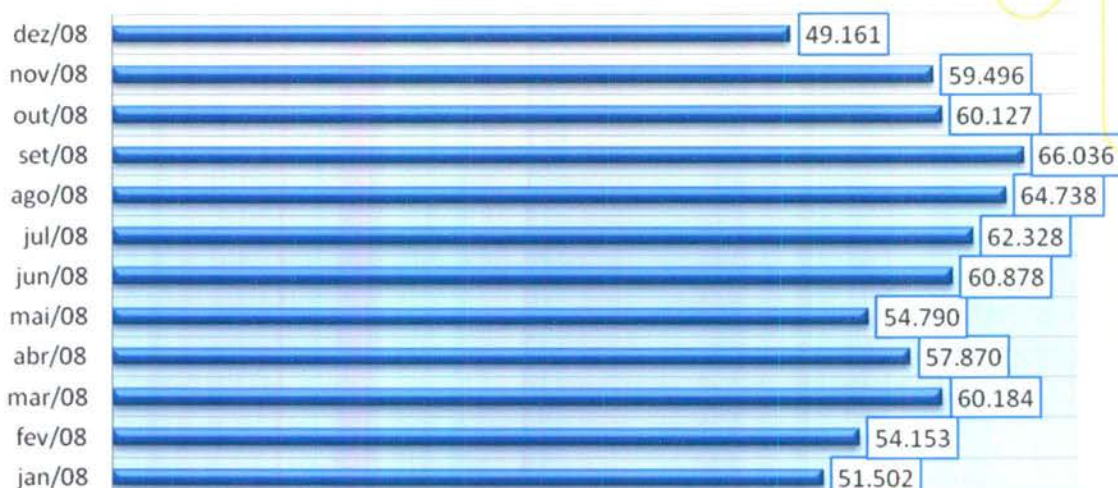
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clinico 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



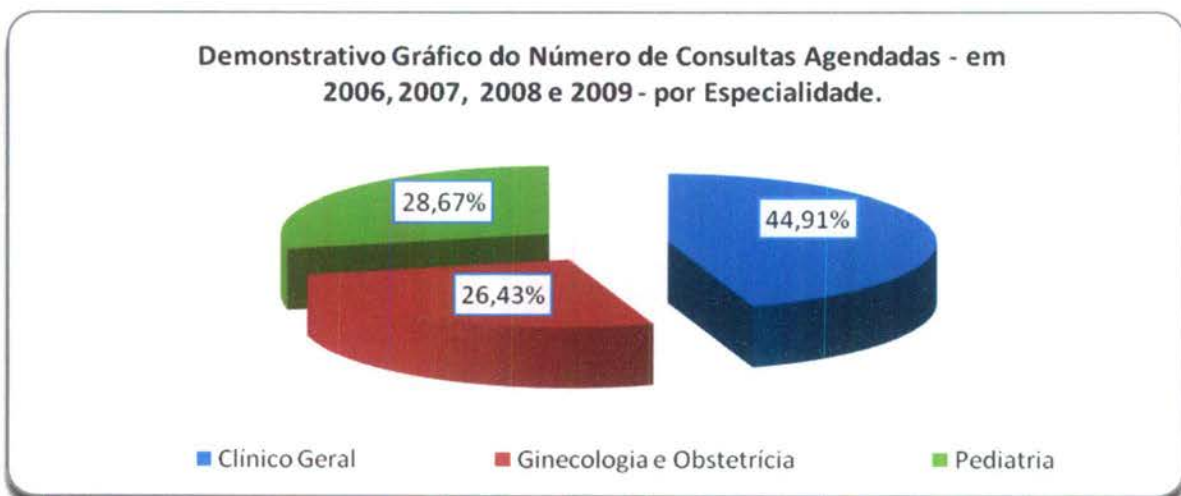
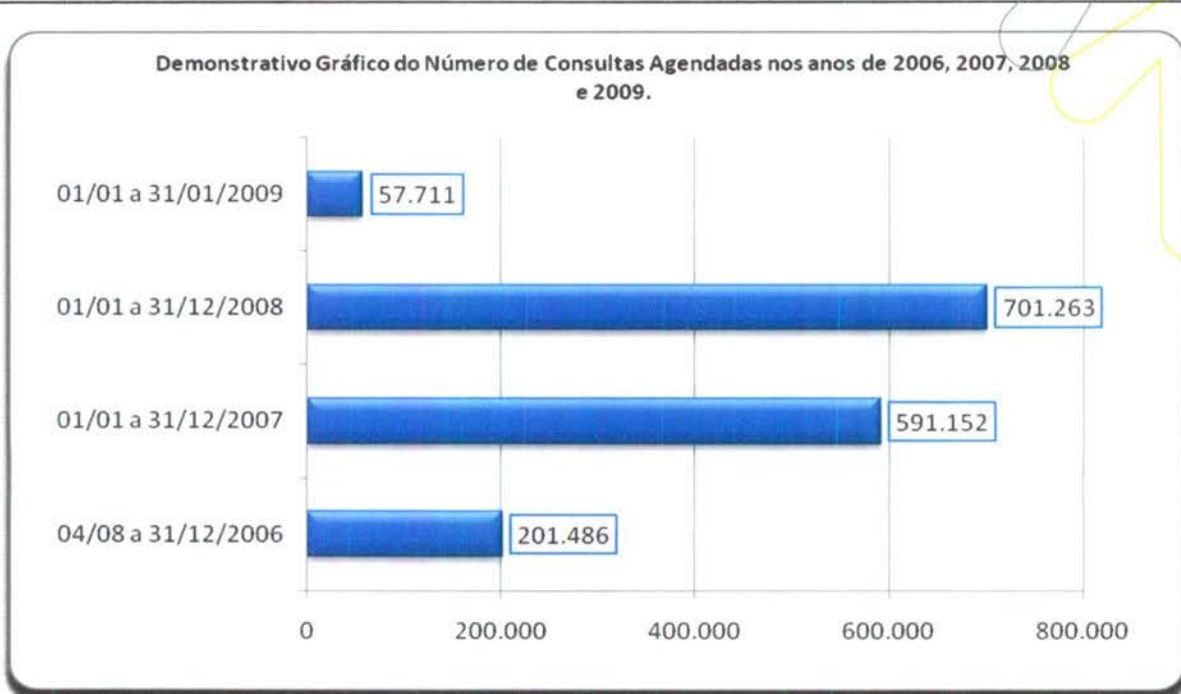
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008



4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	1.052.274	611.941	646.371	701.263
2009	01/01 a 31/01/2009	27.965	14.122	15.624	57.711
Total		1.419.449	835.342	906.144	1.551.612





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

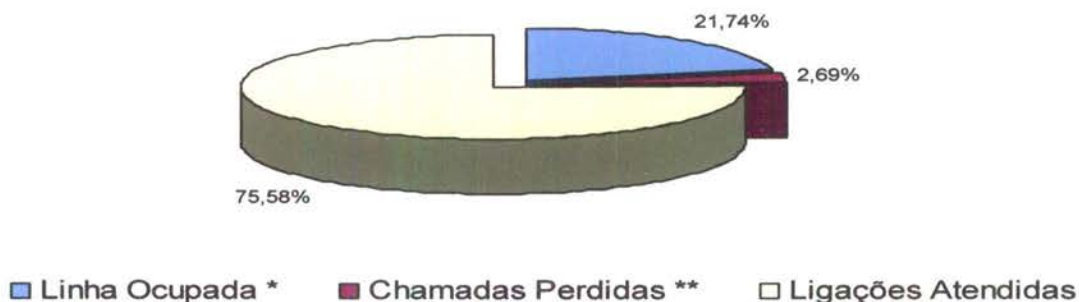
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

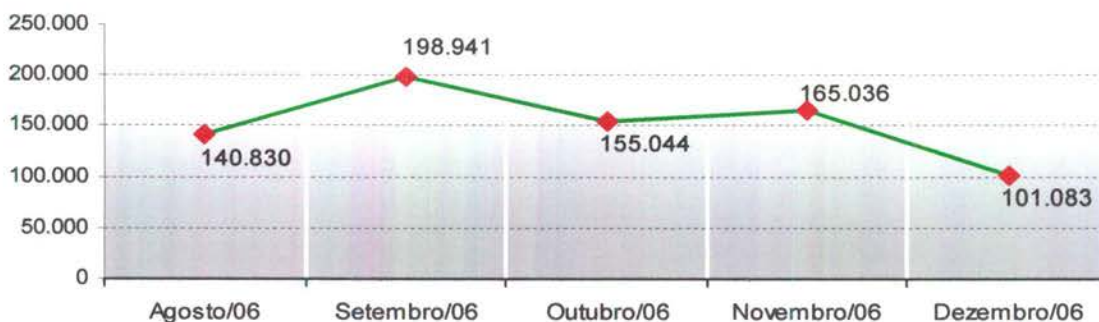




**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
04/08 a 31/12/2006**



**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
	Maio	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)

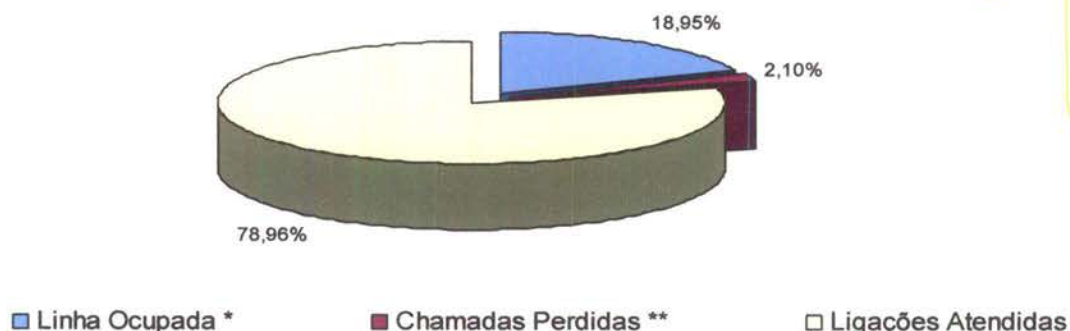
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

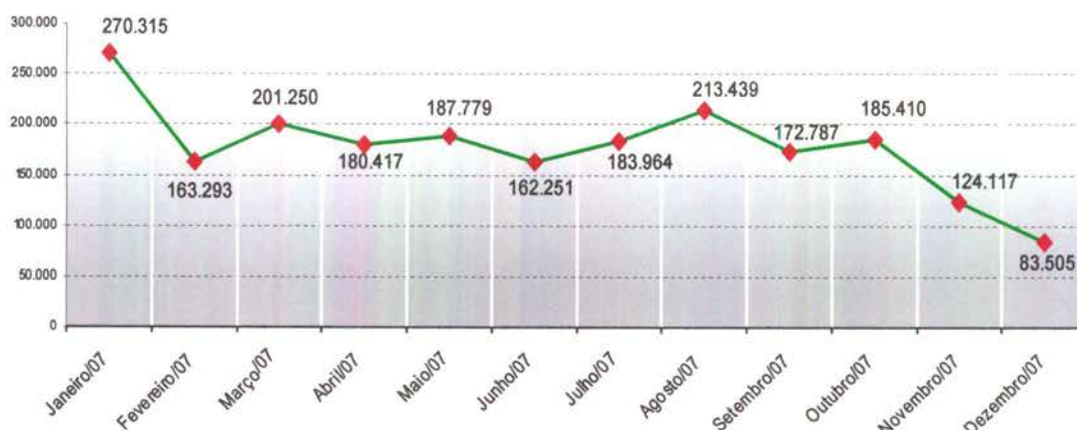




**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01 a 31/12/2007**



**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

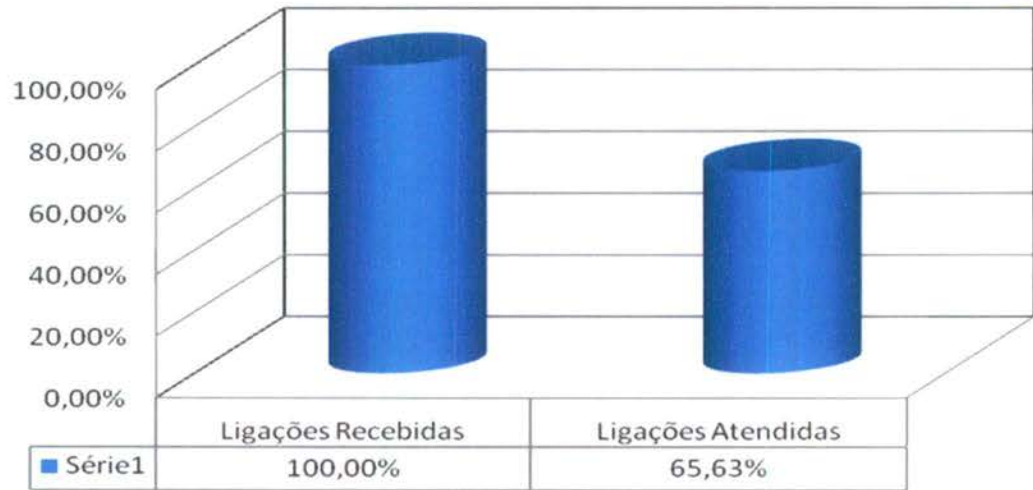
*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

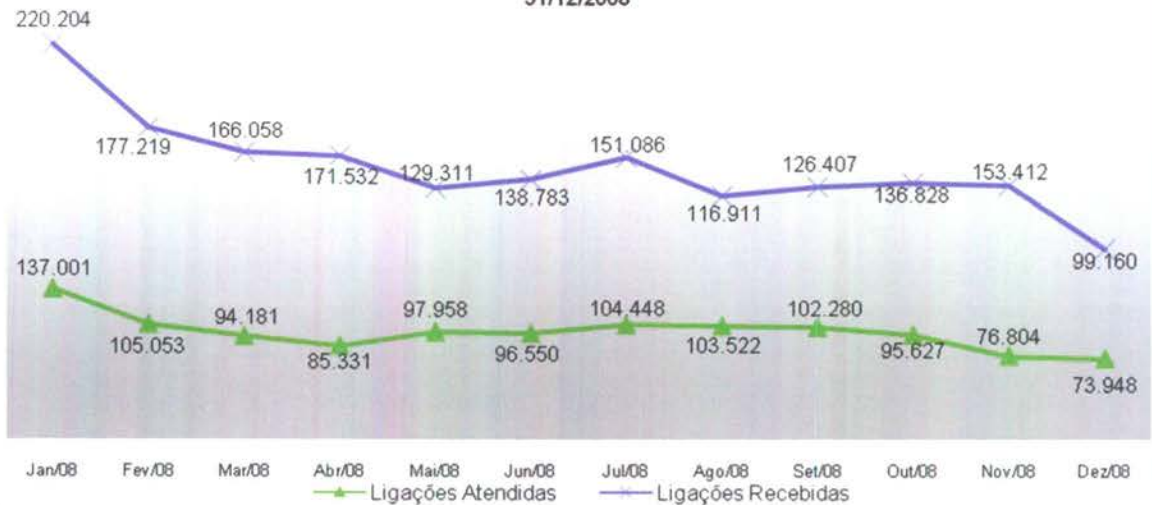




Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2008 a 31/12/08



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
2009	0	10.368	97.714	189.467
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 2009.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
Total		189.467	48.842	97.714	10.368

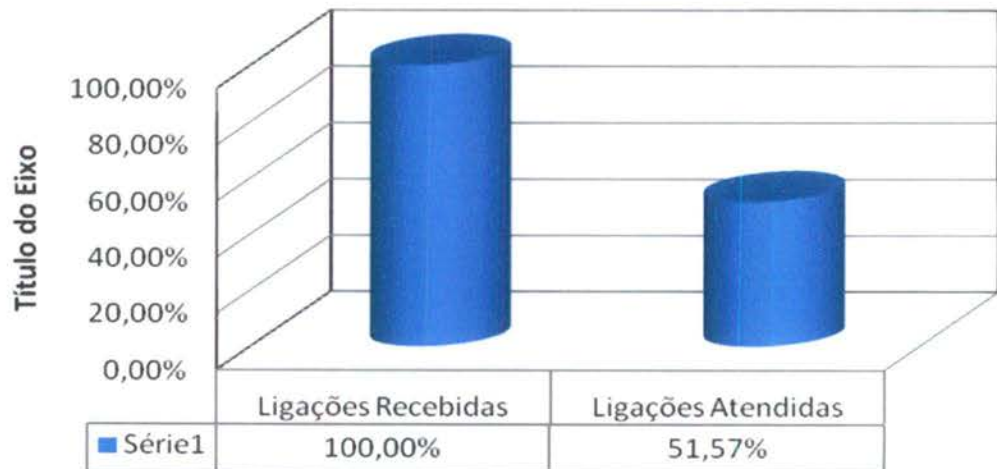
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

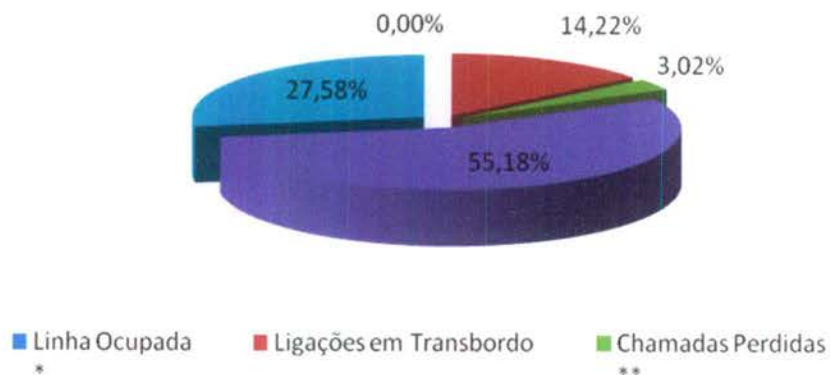
³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 31/01/2009

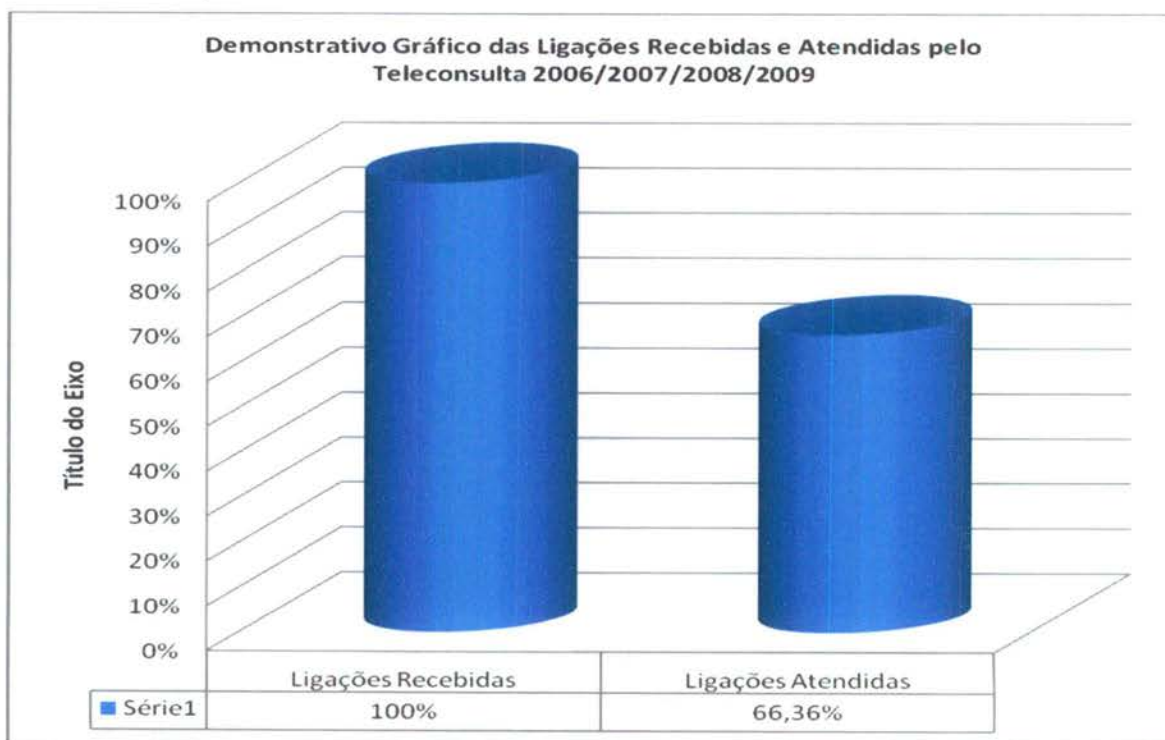


Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 01 a 31/01/2009





4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006/2007/2008/2009



4.1.14. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Dezembro de 2008 e Janeiro de 2009.

Especificação	Dezembro/08	Janeiro/09	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	73.948	94.467	27,75
Ligações Recebidas	99.160	189.467	91,07





Ligações Ocupadas	0	0	
Ligações Perdidas	3.596	10.368	188,32

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

O número de ligações atendidas no mês de Janeiro de 2009 resultou em 94.714 (noventa e quatro mil setecentos e quatorze) enquanto que no mês de Dezembro de 2008 resultou 73.948 (setenta e três mil, novecentos e quarenta e oito). As ligações recebidas no mês de janeiro foram em número de 189.467 (cento e oitenta e nove mil, quatrocentos e sessenta e sete), enquanto que no mês de Dezembro/08 foi de 99.160 (noventa e nove mil, cento e sessenta). Analisando de forma proporcional constatou-se um acréscimo de 28,08% (vinte e oito ponto zero oito por cento), referente às ligações atendidas e um acréscimo significativo de 91,07% (noventa e um ponto zero sete por cento) referente as ligações recebidas. Se comparado ao dezembro, houve uma maior procura pelo Teleconsulta no mês de Janeiro.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, observa-se que no mês de Dezembro/08 foram atendidas 74,57% (setenta e quatro ponto cinquenta e sete por cento) das ligações recebidas, e no mês de Janeiro/09 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 49,99% (quarenta e nove ponto noventa e nove por cento) ou seja, houve um decréscimo de 24,58% (vinte e quatro ponto cinquenta e oito por cento) de aproveitamento de ligações atendidas comparado com o número de ligações recebidas no mês de Dezembro/08.

Uma das justificativas para que o número de ligações recebidas ter sido maior do que o número de ligações atendidas, foi em relação a quantidade de desistência da fila dos usuários onde há um número maior, principalmente no início do turno, quando o usuário opta por não permanecer em fila, ocasionando um aumento na reincidência de tentativas de ligações de um usuário, até que o mesmo seja atendido. O motivo pelo qual o aproveitamento de ligações do mês de Janeiro ter sido menor do que no mês de Dezembro/08, foi em relação ao aumento considerável pela procura pelo Teleconsulta, além do número de Agentes de Atendimento efetivos.

O número de Agentes disponíveis para atendimentos, descritos no quadro que se segue, demonstrou que no mês de Dezembro/08 houve uma média de Agentes (soma total de agentes por dia no mês, dividido pela quantidade de dias do mês) no turno matutino de segunda a sexta - feira igual a 37,08 (trinta e sete ponto zero oito) no turno matutino e 28,04 (vinte e oito ponto zero quatro) no turno vespertino, e nos finais de semana e feriados o total foi de 18,12 (dezoito ponto doze) no turno matutino e 14,25 (quatorze ponto vinte e cinco) no turno vespertino, enquanto que no mês de Janeiro/09 no turno matutino a média de agente de segunda a sexta-feira foi de 39,06 (trinta e nove ponto zero seis) e no turno vespertino de 29,03 (vinte e nove ponto zero três). Já nos finais de semana a média de Agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 17,90 (dezessete ponto noventa) e 14,18 (quatorze ponto dezoito).

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, no mês de Dezembro/08 foi registrado 28 (vinte e oito) dias que apresentaram um aproveitamento crítico, ou seja, o percentual do número de ligações atendidas referente as ligações recebidas foi menor que 70%. (setenta por cento). As análises estatísticas mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações





seria um percentual acima de 70%. (setenta por cento). Os motivos que levaram esses dias a se manterem no período crítico foi devido ao aumento de 91,07% (noventa e um ponto zero sete) das ligações recebidas no Teleconsulta, o que comprova que quanto mais ligações o Teleconsulta receber maior será a necessidade da capacidade gestora / número de Agentes.

Desta forma, pode-se concluir que em Janeiro/09, durante a semana no turno matutino houve uma média de agentes equivalente a 39,60% (trinta e nove ponto sessenta) o que demonstra um pequeno acréscimo de 2,52% (dois ponto cinquenta e dois por cento) no número de agentes durante a semana e também no turno vespertino houve um acréscimo de 1,26% (um ponto vinte e seis por cento).

Como no mês de Janeiro/09 foi registrada uma alta demanda pelo Teleconsulta, e comparando o número de Agentes atuantes, pode-se verificar que se no turno matutino com 39,60 (trinta e nove ponto sessenta) Agentes foi possível atender 49,99% (quarenta e nove ponto noventa e nove por cento) das ligações, para se atender 100% (cem por cento) das ligações demandadas ao Teleconsulta seria necessário uma média de 79,20% (setenta e nove ponto vinte por cento) de Agentes. Cabe ressaltar que o Teleconsulta conta com 46 posições de atendimentos e 60 linhas e foi projetado para atender 65% da população de Goiânia e nesse mês realizou a cobertura de 37 (trinta e sete) equipes da Estratégia Saúde da Família.

Período	Média de Agentes		Análise proporcional (%)*
	Dezembro	Janeiro	
Segunda a sexta (matutino)	37,08	39,60	2,52
Segunda a sexta (Vespertino)	28,04	29,30	1,26
Finais de Semana e Feriado (matutino)	18,12	17,90	0,22
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	14,25	14,18	0,07*

*Os valores entre parênteses demonstram valores negativos ou decréscimos.

Estava previsto para a partir do mês de Janeiro/09 a adoção no relatório de ligações do número de ligações em transbordo, que demonstrará o número de usuários que ligaram durante o mês e que por esgotamento da capacidade de atendimento das 60 (sessenta) linhas principais do sistema foram redirecionados para a máquina de transbordo, a qual irá atender o usuário e informá-lo sobre a lotação, ao mesmo tempo que solicita o retorno em seguida.

Esse número comparado diariamente com as ligações/consultas que foram recebidas nas linhas principais, evidenciará o número de usuários que deixaram de ser atendidos pelo Teleconsulta durante o mês.

Desta forma, no mês de Janeiro/09 as ligações em transbordo resultaram em 48.842 (quarenta e oito mil, oitocentos e quarenta e dois), o que representa a soma do total diário que números distintos passaram pelo servidor de transbordo, ou seja, números que não conseguiram atendimento no Teleconsulta em um mesmo dia.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), no mês de Dezembro/08 resultaram em 3.596 (três mil quinhentos e noventa e seis) e em Janeiro somaram 10.368 (dez mil, trezentos e sessenta e oito). Se comparado com o mês de Dezembro/08, houve um acréscimo





considerável equivalente à 188,32% (cento e oitenta e oito ponto trinta e dois por cento). O aumento desse número está diretamente ligado ao número de ligações recebidas.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Dezembro/08 49.161 (quarenta e nove mil, cento e sessenta e um) consultas. Em análise com o número de ligações atendidas em número de 73.948 (setenta e três mil novecentos e quarenta e oito), obteve-se um aproveitamento de 66,48% (sessenta e seis ponto quarenta e oito por cento). Mesmo que o mês de Janeiro/09 tenha marcado maior número de consultas, ou seja, 57.711 (cinquenta e sete mil, setecentos e onze) consultas, a quantidade de ligações atendidas foi maior, o que resultou em um aproveitamento de 60,93% (sessenta ponto noventa e três por cento), o que evidencia um decréscimo no aproveitamento de ligações referente ao mês anterior. Cabe ressaltar que como o número de consultas, ligações atendidas e recebidas no mês em questão apresentou-se maior, o aproveitamento de ligações foi menor que no mês anterior devido ao aumento de ligações ter sido desproporcional ao aumento de marcação de consultas.

Os dados estatísticos apontam um 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.

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO/09

- No dia 06 de Janeiro o Jornal O Popular publicou artigo assinado pela Coordenação Técnica a respeito da Informação e Cidadania, com enfoque na participação do Teleconsulta na Campanha do Registro Civil realizada entre os dias 17 de Novembro e 17 de Dezembro/08, como se segue:

Informação faz cidadania

Maria Aparecida Couto

A exclusão social tem como um dos seus mais importantes ingredientes a falta de informação. Muitas vezes, o acesso aos direitos não custa nada, mas as pessoas que precisam não são beneficiadas. Lançada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e realizada entre 17 de novembro e 17 de dezembro, a Campanha Nacional pelo Registro Civil comprovou isso. Por causa da campanha, que divulgou a informação de que todo cidadão tem direito à certidão de nascimento de graça, houve aumento de 23% no número de crianças registradas.

Foram feitos em um único mês na capital 2.074 registros de nascimento, 374 a mais que a média mensal. Ao informar os números, que considerou excelentes, o diretor do Foro de Goiânia, juiz Carlos Alberto França, elogiou, além do empenho e da dedicação dos titulares dos quatro cartórios de registro civil, o grande apoio da mídia.

O juiz tem razão. Um passo importante para assegurar os direitos é torná-los conhecidos do cidadão. Na medida em que tem consciência deles, este irá buscá-los, reivindicá-los. Na troca de bebês ocorrida em maternidade de Goiânia, amplamente reportada por este jornal, uma das mães disse que ainda não havia providenciado o registro de nascimento da filha porque a família estava sem dinheiro. Não tinha a informação de que bastaria ir a um dos cartórios e requerer o documento.

Organização social com atuação nas áreas de saúde, meio ambiente, educação, habitação, informática e assistência social, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano





(Idtech) foi parceiro do CNJ na missão de fazer chegar a quem precisa a informação sobre a garantia legal de gratuidade do documento.

Durante a campanha, o Idtech divulgou o direito de todo cidadão ao registro de nascimento por meio da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, que agenda consulta para usuários do SUS em Goiânia e é gerenciada pelo Instituto. A Central tem longo alcance entre o público de classes menos privilegiadas, que dependem de assistência pública. São essas as pessoas mais beneficiadas pela lei, considerando que está nesta parcela da população a maioria das crianças sem registro de nascimento.

Com a adesão à Campanha do Registro Civil, o Idtech ampliou o alcance de seus projetos, da mesma forma que os meios de comunicação que apoiaram a iniciativa somaram pontos. Ganhamos todos nós, principalmente as crianças que foram registradas. Provavelmente, elas não seriam consideradas cidadãs brasileiras. Seriam números nas estatísticas de exclusão social.

Maria Aparecida Couto de Toledo é coordenadora técnica do Idtech

- Às 15h00min do dia 15 de Janeiro/09 a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta recebeu o Secretario Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia Dr. Cairo Lousada juntamente com o Assessoria Executiva Sr. Ely de Faria e o Conselheiro do IDTECH Dr. Alessandro Leonardo. As Coordenações Técnica e Executiva acompanharam a visita e apresentaram o serviço prestado pela Central.

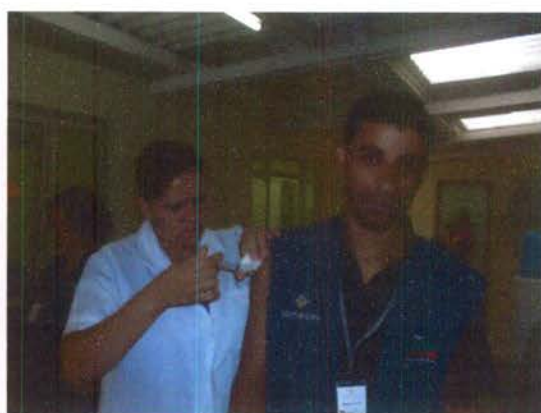




- No dia 16 de Janeiro/09 a Coordenação Técnica concedeu entrevista à Rádio CBN a respeito do fechamento do ano 2008 e as perspectivas para 2009;
- No dia 16 de Janeiro/09 a Coordenação Técnica concedeu entrevista à Rádio Jornal, Programa Mulheres Atenadas, a respeito do fechamento do ano 2008 e as perspectivas para 2009;
- No dia 16 de Janeiro/09 a Coordenação Técnica concedeu entrevista à Rádio Difusora, a respeito do fechamento do ano 2008 e as perspectivas para 2009;
- No dia 20 de Janeiro/09 a Coordenação Técnica concedeu entrevista à Rádio Aliança, a respeito do fechamento do ano 2008 e as perspectivas para 2009;
- No mês de Janeiro/09 foram publicadas matérias pelos Jornais veiculados em Goiânia, a respeito do Teleconsulta, da exoneração de médicos pela Secretaria Municipal de Saúde e da Seleção para contratação de médicos para atuarem na rede ambulatorial, conforme **Anexo 1**;
- O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH realiza a terceira campanha de vacinação em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde para imunização de seu quadro de colaboradores. No dia 27 de Janeiro/09 os colaboradores do Teleconsulta receberam a equipe da Divisão de Epidemiologia, momento em que foram vacinados.

Dados Estatísticos

Teleconsulta / CPD					
TURNO	VACINAS				TOTAL
	Antitetânica	Hepatite B	Febre Amarela	Dupla viral*	
Matutino	48	40	4	2	94
Vespertino	17	10	4	3	34
TOTAL	65	50	8	5	128





- No dia 05 de Janeiro/09 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão transcorreu movimentado, com grande número de ligações. Em alguns momentos houve tumulto devido às mudanças de prioridades. Relatou ainda que no Setor de Observatório também houve grande falta de vagas, inclusive de pediatria, em função de férias, licenças e exoneração e em grande parte dos casos, tais informações não foram repassadas pelas unidades causando morosidade no atendimento, pela busca das justificativas;
- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa registraram em ata que no dia 06 de Janeiro/09 ocorreu um problema no sistema, acarretando uma paralisação no atendimento ao Usuário no período compreendido entre as 10h00min e 10h20min. O Assessor de Tecnologia da Informação do IDTECH Adonai Andrade esteve presente até a normatização do sistema;
- A Enfermeira Daísa Lessa relatou que no dia 07 de Janeiro/09 aproximadamente às 16h20min, sua presença foi solicitada pela Agente de Atendimento Viviana Mendes, a qual informou que o Sr. José Divino dos Santos (ID 346122), que teve seu cadastro bloqueado como morador de Aparecida de Goiânia nesta data às 16h06min pela Enfermeira Priscila Zanelatto e Agente de Atendimento Loanda Brígida, afirmava que atualmente reside em uma chácara no Município de Aparecida de Goiânia, mas que se mudará para Goiânia em Janeiro. Na oportunidade foi orientado várias vezes quanto ao encaminhamento e protocolo de atendimento a ser seguido, porém mostrou-se bastante irritado, alterando a tonalidade de voz, não aceitando nenhuma orientação e utilizando palavras de baixo calão, desejando que seu cadastro fosse desbloqueado a qualquer modo. Contudo, o cadastro não foi desbloqueado e a ligação caiu após o usuário relatar que entraria em contato com a Prefeitura, Secretaria Municipal ou até mesmo comparecer a sede do Teleconsulta. O usuário entrou em contato novamente, e foi atendido pelo Supervisor Operacional Rony Peterson o qual repassou as mesmas orientações do protocolo, o usuário novamente não aceitou;
- No dia 12 de Janeiro/09 as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa referiram que foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Estevão Gusmão embasados nos atendimentos e produtividade referentes aos dias 03 a 09 de Janeiro/2009, conforme Relatório de Desempenho. O referido Agente foi advertido verbalmente pela gravidade das falhas (ineficiência em relação à agilidade no atendimento; demora mais que o necessário para seguir o protocolo), sendo orientado que tenha bom senso em utilizar pausas para ir ao banheiro e para se servir de água, não se demorando mais que o necessário, visto que seria colocada a disposição da Coordenação para devidas providências. O Agente não apresentou argumento diante das colocações;
- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa registraram em ata do dia 13 de Janeiro/09 que todos os Colaboradores presentes foram orientados a respeito da seguinte pauta: 1 - Fila na porta dos banheiros, 2 - Bom senso durante a utilização dos banheiros, 3 - Conversa na porta do banheiro, 4 - Conversas paralelas, 5 - Tom de voz, 6 - Disponibilidade de vagas (orientar a retornar posteriormente e não especificar horário), 7- Agilidade e objetividade no atendimento;
- De acordo com a Enfermeira Priscila Zanelatto no dia 17 de Janeiro/09 houve falta de energia elétrica no período compreendido entre as 14h11min e 14h40min. O Assessor de Tecnologia Adonai Andrade esteve presente, momento em que inseriu primeiramente a mensagem de falta de energia e as após o retorno da mesma, inseriu a mensagem de manutenção até o restabelecimento total do sistema às 14h55min.





- No dia 17 de Janeiro foi realizada avaliação individual com as Agentes de Atendimento Paula Cunha e Juliana Alves (matutino) embasados nos atendimentos e produtividade referentes ao período compreendido entre os dias 14 a 18 de Janeiro/2009 e 13 a 18 de Janeiro/2009 respectivamente, mediante Relatório de Desempenho. A Agente de Atendimento Juliana Alves realiza atendimento com cortesia, no entanto é ineficiente com relação a agilidade, demorando mais do que o necessário visto que não seguiu o protocolo, além de ser desatenta para com as informações repassadas pelo usuário, sendo necessárias algumas orientações. A Agente de Atendimento Paula Cunha não vem realizando suas atividades com excelência, na maioria de seus atendimentos é ríspida, objetiva e interrompe os usuários durante o atendimento. Na oportunidade as referidas Agentes foram advertidas disciplinarmente pela gravidade das falhas e permanecerão em observação.
- Foi realizado também no dia 17 de Janeiro/09 nova avaliação com a Agente de Atendimento Larissa Pereira das Chagas (vespertino) embasados nos atendimentos referentes ao período compreendido entre os dias 04 a 18 de Janeiro/2009, visto que foi identificado que a mesma havia desligado algumas ligações de usuários sendo necessárias orientações pertinentes a conduta adequada para com o trabalho e respeito ao usuário. Foi aplicada advertência disciplinar conforme as normas regulamentares em vigência.
- Aproximadamente às 16h15min ocorreu problema no sistema Receptivo, ocasionando interrupções nos atendimentos aos usuários. O Assessor de Tecnologia da Informação Sr. Adonai Andrade solicitou aos Agentes de Atendimento que reiniciassem as máquinas. O problema foi solucionado às 16h22min.
- No dia 19 de Janeiro/09 as Enfermeiras relataram que a Dra. Francisnetta Pires iniciou suas atividades assumindo o plantão às 06h56min, sendo orientada pela Enfermeira Sheila Mesquita sobre rotina de trabalho e normas de atuação.
- A Dra. Salma Maria no dia 20 de Janeiro/09 relatou que o marido da usuária Dineide Vasconcelos dos Santos entrou em contato solicitando vaga para ginecologista, visto que não conseguiu agendar consulta para sua esposa nos dias 14/11 e 16/01. Após verificação junto ao Setor de Observatório, foi constatado que nas datas informadas e nesta data, não havia vaga para tal especialidade. O usuário referiu que procuraria a imprensa. No dia seguinte, 21 de Janeiro/09 após surgimento de vaga, foi realizado contato com a usuária e sua consulta foi marcada para o dia 28 de Janeiro/2009 no Centro de Saúde Balneário Meia Ponte.
- No dia 21 de Janeiro/09 a Dra. Thaliana relatou que o plantão transcorreu movimentado, com elevado número de ligações e escassez de vagas em algumas unidades especialmente de ginecologia.
- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa no dia 22 de Janeiro/09 os turnos transcorreram movimentados, com vários relatos por parte dos usuários sobre a demora da fila de espera para serem atendidos, chegando a desistência por escassez de vagas. Os usuários foram orientados a respeito do aumento da demanda por se tratar de período de férias, e informados do horário de funcionamento do Teleconsulta;

Nesses casos sempre é realizada a investigação do Ranking de Atendimento (quantidade) para que, se necessário, seja verificada a possibilidade de vagas na mudança de prioridade ou agendamento junto ao Setor de Observatório;





- As Enfermeiras relataram que os Agentes de Atendimento são acompanhados diariamente através do relatório de produtividade, sendo observada alteração significativa na média e quantidade de ligações. Apenas dois Agentes até o momento quebraram o protocolo na agilidade em seus atendimentos (Estevão Gusmão e Juliana Alves) e foram advertidos disciplinarmente, os demais se encontram na verificação das vagas (mudança de prioridade e possível agendamento no Observatório);
- As Enfermeiras relataram que no dia 23 de Janeiro/09 vários usuários informaram a realização de diversas tentativas de contato, sem a marcação da consulta pela falta de vagas. Na oportunidade foram orientados a respeito do aumento da demanda por se tratar de período de férias e horário de funcionamento do Teleconsulta. Todos os casos foram investigados no Ranking de Atendimento dos usuários e quando necessária verificada possibilidade da marcação de consulta com a mudança de prioridade através do Setor de Observatório.

Essa Coordenação Técnica juntamente com a Assessoria de Tecnologia da Informação e Técnicos do Teleconsulta identificaram alternativas para melhoria do atendimento, as quais serão implementadas após apresentação / liberação da Coordenação Executiva;

- No dia 24 de Janeiro o Dr. Cláudio Tavares relatou que o turno matutino transcorreu de forma tranqüila, e que o problema está relacionado às poucas vagas;
- No dia 24 de Janeiro/09 a Enfermeira Priscila Zanelatto relatou que no período compreendido entre 09h39min às 09h40min e das 18h05min às 18h14min houve que de energia, mas que não ocasionou graves problemas com o sistema de informática e telefonia, visto que foi normalizando posteriormente através da orientação do Assessor de Tecnologia Adonai Andrade sobre o ajustamento das chaves;
- No dia 27 de Janeiro/09 aproximadamente às 18h06min a Agente de Atendimento Daniela Marques solicitou a Presença da Enfermeira Daísa Lesas para confirmação do bloqueio de um cadastro, visto que a usuária Sra. Maria Lázara Pereira da Silva (ID: 21736) afirmou residir em área de PSF. O cadastro foi bloqueado e a usuária orientada a procurar o PSF ou solicitar encaminhamento no local. A filha da usuária, Sra. Lívia Pereira dos Santos (ID: 615771) que também estava com seu cadastro bloqueado no mesmo endereço, iniciou um diálogo com Agente recebendo as mesmas orientações, porém não aceitou e solicitou a Supervisão momento em que realizou reclamações sobre a demora no atendimento e questionou o protocolo. Na oportunidade a Enfermeira Daísa Lessa esclareceu que a demanda de ligações está maior nesse período de férias e quanto ao procedimento de moradores do PSF. A usuária Sr. Lívia Pereira entrou em contato novamente por volta das 18h48min afirmando novo endereço e em virtude da divergência nas informações, o cadastro continuou bloqueado. A usuária mostrou-se irritada, questionando a não atualização do cadastro e solicitou todos os dados da Enfermeira Daísa Lessa;
- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa no dia 28 de Janeiro/09 foi realizado avaliação individual com o Agente de Atendimento Samuel de Melo embasados nos atendimentos e produtividades referentes ao período compreendido entre os dias 15 a 25 de Janeiro/2009. Foram necessárias algumas orientações, visto que o mesmo vem realizando atendimento com cortesia, no entanto é ineficiente com relação a agilidade no atendimento, demorando mais que o necessário na maioria das ligações. Na oportunidade foi solicitada a presença do Agente de Atendimento Estevão Gusmão para acompanhar uma ligação referente ao dia 16 de Janeiro/2009 às 11h07min, devido ao surgimento de sua voz ao fundo se expressando “difícil né velho”. Os referidos Agentes tiveram dificuldade em receber as orientações, chegando a sorrir em alguns momentos, motivos pelos quais foram advertidos





verbalmente. Os Agentes em questão estão sendo acompanhados / monitorados de perto pelas Enfermeiras do Teleconsulta;

- As Enfermeiras relataram que ocorram relatos por parte de usuários sobre a escassez de vagas e principalmente a demora na fila de espera para serem atendidos, sendo orientados a respeito do aumento da demanda por se tratar de período de férias e quanto ao horário de funcionamento do Teleconsulta. Nesses casos é realizada investigação no ranking de atendimento e nas modificações de cadastro para que, se necessário, seja verificada a possibilidade de vagas na mudança de prioridade ou agendamento junto ao Setor de Observatório;
- As Unidades de Saúde deverão enviar ao Teleconsulta até ao meio-dia de sexta-feira, as agendas que deverão ser geradas / para serem incluídas no sistema Call Med. Diante do não envio, um ofício é enviado ao Secretário Municipal de Saúde comunicando o fato, haja vista que representa redução no número de vagas que serão disponibilizadas aos usuários para agendamento.

Quadro demonstrativo das grades geradas com atraso no mês de Janeiro /09 pelas Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta.

Dia	Unidade	Período
02/01	Cais Jardim Curitiba	19 a 24/01
	Centro de Saúde Vila Mauá	
	Centro de Saúde Vila Regina	
	Ciams Novo Horizonte	
09/01	Centro de Saúde Vila Regina	26 a 31/01
	Centro de Saúde Vila Regina	19 a 24/01
16/01	Cais Bairro Goiá	02 a 07/02
	Centro de Saúde Vila Clemente	
	Centro de Saúde Vila Mauá	
	Centro e Saúde Vila Regina	
	Ciams Novo Horizonte	
	Centro e Saúde Vila Regina	26 a 31/01
23/01	Cais Chácara do Governador	09 a 14/02
	Cais Vila Nova	
	Centro de Saúde Vila Regina (<i>Informou Reforma</i>)	
	Ciams Novo Horizonte	
	Centro e Saúde Vila Regina	02 a 07/02

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 Janeiro/09. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Justificativa
5/jan	Cais Bairro Goiá	Wandenberg Monte Negro Pitaluga	Clínico Geral	3602	Férias no período de 30/12/08 a 30/01/09
	Ciams Novo Horizonte	Antoninho Cruvinel de Lima	Clínico Geral	1660	Férias a partir do dia 05/01





6/jan	Cais Jd. Novo Mundo	Leila Maria da Silva F. Tristão	Ginecologista	4011	Congresso de Ginecologia nos dias 06 e 09/01
	Cais Amendoeiras	Cleiton Rodrigues Lopes	Clínico Geral	12578	Antecipação de Férias (De 09 para 06/01)
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Elenilson de Godoy Alves	Pediatra	3675	Férias desde o dia 05/01.
Geraldo Magela de Sousa		Clínico Geral	9440	Férias desde o dia 05/01.	
7/jan	Ciams Novo Horizonte	Adriana Helena de Matos Abe	Pediatra	8572	Férias a partir do dia 07/01.
	Cais Cândida de Morais	Marcelo Grando Correia	Clínico Geral	11991	Férias a partir do dia 05/01.
	Cais Jardim Novo Mundo	Paulo Roberto Campos Crespo	Pediatra	7792	Folgas nos dias 09, 16 e 23/01.
8/jan	Centro de Saúde Vila União	Waldonez Rodrigues de Cerqueira	Clínico Geral	968	Férias nos dias 14, 15 e 16/01.
	Centro de Saúde Vila Regina	Janete Guimarães Alves	Pediatra	5326	Sem grade desde o dia 05/01 – Sem justificativa.
	Cais Cândida de Morais	Éricka Patrícia Neto	Clínico Geral	10987	Sem grade desde o dia 05/01 – Sem justificativa
	Centro de Saúde Conjunto Riviera	José Janos Raven	Ginecologista	4048	Férias no período de 05/01 a 03/02
		Geovane José de Lima	Clínico Geral	5923	Férias a partir do dia 12/01
		Maria Aparecida Lopes Reis	Pediatra	5203	Férias no período de 29/12 a 17/01
Cais Cândida de Morais	Célio da Silva Rocha Vidal	Ginecologista	6349	Férias nos dias 12, 13, 14 e 15/01	
9/jan	Centro de Saúde Vila Mauá	Roberto Ferreira Cunha	Ginecologista	3500	Férias a partir do dia 08/01
	Centro de Saúde Setor Perim	Cairo José Rodrigues	Ginecologista	6578	Férias a partir do dia 16/01
		Rodrigo Caetano de Almeida	Pediatra	6445	Férias a partir do dia 16/01
	Cais Bairro Goiá	João Gomes do Sacramento	Pediatra	3315	Férias desde o dia 05/01
12/jan	Cais Bairro Goiá	José Guedes Peixoto	Clínico Geral	2445	Licença Prêmio desde o dia 01/01
	Ciams Pedro Ludovico	Arismar Pereira de Resende	Ginecologista	3498	Férias a partir do dia 19/01
13/jan	Centro de Saúde Maria Dilce	Carlos César Borges	Ginecologista	3475	Férias a partir do dia 19/01
	Centro de Saúde Vila Redenção	Sebastião Macedo Machado	Pediatra	5329	Férias desde o dia 12/01
	Cais Amendoeiras	Carlos César Borges	Ginecologista	3475	Férias a partir do dia 19/01
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Tatiany Ludmilla de Queiroz Duarte	Clínica Geral	10702	Férias a partir do dia 19/01
	Centro de Saúde Vila União	Waldonez Rodrigues de Cerqueira	Clínico Geral / Pediatra	968	Capacitação em Asma no dia 19/01
14/jan	Cais Amendoeiras	Antônio Alessandro Paris	Clínico Geral	9862	Licença Paternidade no período de 16 a 20/01
20/jan	Centro de Saúde Maria Dilce	Carlos Rego Maranhão	Clínico Geral	4386	Férias no período de 02 a 06/02
27/jan	Centro de Saúde Vila Canaã	Dayra Elcira Penalba de Machado	Clínica Geral	4107	Licença Prêmio a partir do dia 02/02
28/jan	Cais Jd. Novo Mundo	Anselmo de Oliveira Franco	Pediatra	6451	Férias a partir do dia 09/02.

- 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;
- Efetuiu 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 37 (trinta e sete) 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 JANEIRO/2008

Situação das Equipes Saúde da Família inclusas no Call Med				
Data da inclusão	Distrito	Unidade do PSF	Situação / Motivo	
5/1/2009	LESTE	UABSF - Cais Amendoeiras - Equipe 7	Sem Médico	Férias
5/1/2009	LESTE	UABSF - Cais Amendoeiras - Equipe 5	Sem Médico	Férias
5/1/2009	LESTE	UABSF- Santo Hilário - Equipe 3	Sem Médico	Férias
5/1/2009	LESTE	UABSF- Santo Hilário - Equipe 2	Sem Médico	Sem profissional
5/12/2008	LESTE	UABSF - Recanto das Minas Gerais - Equipe 9	Sem Médico	Sem profissional
27/11/2008	LESTE	UABSF - Dom Fernando - Equipe 15	Sem Médico	Sem profissional
21/8/2008	LESTE	UABSF - Vila Pedroso - Equipe 13	Sem Médico	Sem profissional
5/1/2009	MENDANHA	Centro de Saúde Parque dos Buritis - Equipe 1	Sem Médico	Sem profissional
27/1/2009	NOROESTE	Centro de Saúde Vila Mutirão - Equipe 11	Sem Médico	Sem profissional
27/1/2009	NOROESTE	Centro de Saúde Vila Mutirão - Equipe 12	Sem Médico	Sem profissional
19/1/2009	NOROESTE	UABSF - Bairro São Carlos - Equipe 20	Sem Médico	Férias
28/1/2009	NOROESTE	UABSF - CAIS Jardim Curitiba - Equipe 5	Sem Médico	Sem profissional
13/1/2009	Noroeste	UABSF - Centro de Saúde Mutirão - Equipe 01	Sem Médico	Férias
8/1/2009	Noroeste	UABSF - Bairro Floresta - Equipe 22	Sem Médico	Sem profissional
27/11/2008	NOROESTE	UABSF - Parque Tremendão - Equipe 25	Sem Médico	Sem profissional
17/11/2008	NOROESTE	UABSF - Brisas da Mata - Equipe 44	Sem Médico	Sem profissional
5/11/2008	NOROESTE	UABSF - Barravento - Equipe 46	Sem Médico	Sem profissional





2/10/2008	NOROESTE	UABSF - Jardim Primavera - Equipe 40	Sem Médico	Sem profissional
2/10/2008	NOROESTE	UABSF - Novo Planalto - Equipe 45	Sem Médico	Sem profissional
26/9/2008	NOROESTE	UABSF - Bairro da Vitória - Equipe 19	Sem Médico	Sem profissional
28/8/2008	NOROESTE	UABSF - CAIS Finsocial - Equipe 32	Sem Médico	Sem profissional
21/8/2008	NOROESTE	UABSF - Condomínio Morada do Sol - Equipe 23	Sem Médico	Sem profissional
21/8/2008	NOROESTE	UABSF - Novo Planalto - Equipe 4	Sem Médico	Sem profissional
19/1/2009	NORTE	Centro de Saúde São Judas Tadeu - Equipe 19	Sem Médico	Sem profissional
13/1/2009	NORTE	UABSF - Cachoeira Dourada - Equipe 02	Sem Médico	Sem profissional
24/12/2008	OESTE	Centro de Saúde Vera Cruz II - Equipe 2	Sem Médico	Sem profissional
24/12/2008	OESTE	UABSF - Eldorado Oeste - Equipe 12	Sem Médico	Sem profissional
28/1/2009	OESTE	UABSF - Goiânia Viva - Equipe 8	Sem Médico	Sem profissional
26/1/2009	SUDOESTE	UABSF - Parque Santa Rita - Equipe 16	Sem Médico	Sem profissional
26/1/2009	SUDOESTE	UABSF - Parque Santa Rita - Equipe 18	Sem Médico	Férias
15/1/2009	SUDOESTE	UABSF - Condomínio das Esmeraldas - Equipe 7	Sem Médico	Férias
5/1/2009	SUDOESTE	UABSF - Andreia Cristina - Equipe 5	Sem Médico	Férias
16/12/2008	SUDOESTE	UABSF - Garavelo B - Equipe 3	Sem Médico	Sem profissional
8/12/2008	SUDOESTE	UABSF - Residencial Itaipu - Equipe 10	Sem Médico	Sem profissional
5/11/2008	SUDOESTE	UABSF - Madre Germana - Equipe 12	Sem Médico	Sem profissional
13/10/2008	SUDOESTE	UABSF - Parque Santa Rita - Equipe 15	Sem Médico	Sem profissional
21/8/2008	NOROESTE	UABSF - Parque Tremendão - Equipe 27	Sem Médico	Sem profissional
Total			37	

Quadro atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família.

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 Janeiro/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 12 (doze) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Parque Amazônia, CAIS Bairro Goiá, CIAMS Jardim América, CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Novo Horizonte, CAIS de Campinas e Centro de Saúde Vila Mauá, CIAMS Urias Magalhães, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde Vila Canã e Centro de Saúde São Francisco.

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				
Janeiro – 2009 *				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	6.367	7.854	362	14.583
Centro de Saúde Criméia Leste	8.477	15.238	1.436	25.151
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	8.618	7.166	379	16.163
Centro de Saúde Fama	9.141	9.273	522	18.936
Centro de Saúde Vila Santa Helena	7.115	9.873	1.508	18.496
CIAMS Urias Magalhães	15.424	17.584	754	33.762
Centro de Saúde Marinho Lemos	5.358	10.577	275	16.210
Centro de Saúde Vila Moraes	8.260	14.103	1.401	23.764
Centro de Saúde Aruanã III	7.179	8.491	248	15.918
Centro de Saúde Conjunto Riviera	9.832	7.717	551	18.100
Centro de Saúde Água Branca	6.378	9.773	1.080	17.231
CAIS Jardim Novo Mundo	25.435	25.977	2.320	53.732
CAIS Parque das Amendoeiras	8.765	21.326	997	31.088
Centro de Saúde Vila Regina	8.549	7.772	3.221	19.542
Centro de Saúde Vila Boa	25.188	18.066	646	43.900
Centro de Saúde Parque Anhanguera	22.550	13.965	437	36.952
Centro de Saúde Vila Mauá	19.750	14.442	388	34.580
Centro de Saúde Vila Canã	18.002	12.324	440	30.766
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	11.709	9.581	454	21.744
Centro de Saúde Setor Rodoviário	16.600	9.440	526	26.566
CIAMS Novo Horizonte	25.761	19.443	3.561	48.765
Centro de Saúde Vera Cruz I	4.567	3.993	102	8.662





Centro de Saúde Vera Cruz II	4.668	4.609	120	9.397
CAIS Bairro Goiá	37.758	18.984	2.534	59.276
Centro de Saúde São Judas Tadeu	4.669	3.580	115	8.364
CAIS Campinas	21.360	15.326	1.786	38.472
CIAMS Jardim América	19.881	19.139	1.903	40.923
Centro de Saúde Vila Redenção	9.746	10.737	300	20.783
CAIS Chácara do Governador	15.263	16.459	471	32.193
Centro de Saúde Parque Amazônia	18.901	21.717	1.785	42.403
CIAMS Setor Pedro Ludovico	23.094	25.088	648	48.830
Centro de Saúde Vila União	17.136	14.581	328	32.045
CAIS Vila Nova	14.269	19.119	557	33.945
CAIS Finsocial	15.177	6.751	348	22.276
Centro de Saúde Vila Clemente	1.489	7.482	180	9.151
CAIS Jardim Curitiba	12.971	5.335	394	18.700
Centro de Saúde Setor Perim	8.480	10.763	292	19.535
Centro de Saúde São Francisco	19.082	8.245	2.497	29.824
Centro de Saúde Parque dos Buritis	4.735	4.927	130	9.792
Centro de Saúde Maria Dilce	1.141	5.336	135	6.612
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	10.727	9.095	478	20.300
Centro de Saúde Vila Mutirão	3.090	4.930	121	8.141
CAIS Candida de Moraes	29.272	12.965	4.057	46.294
Centro de Saúde Itatiaia	3.703	2.356	1.446	7.505
Centro de Saúde Parque Atheneu	4.681	4.711	98	9.490
Total	580.318	526.213	42.331	1.148.862

* 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 Janeiro /2008 o quantitativo geral de atendimentos foi de 123.781 (cento e vinte e três mil setecentos e oitenta e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 62.150 (sessenta e dois mil cento e cinquenta);
- Dos 123.781 (cento e vinte e três mil setecentos e oitenta e um), 62.150 (sessenta e dois mil cento e cinquenta), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 61.631 (sessenta e um mil seiscentos e trinta 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 27.374 (vinte e sete mil trezentos e setenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 2.962 (duas mil novecentos e sessenta e dois) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Dezembro /2008, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 90.138 (noventa mil cento e trinta e oito) para 123.781 (cento e vinte e três mil setecentos e oitenta e um) e um acréscimo no número de consultas marcadas de 52.337 (cinquenta e dois mil trezentos e trinta e sete) para 62.150 (sessenta e dois mil cento e cinquenta). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Janeiro – 2009

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	34	0,03%
2	Somente Informação	7.934	6,41%
3	Consulta Marcada com Sucesso	62.150	50,21%
4	Consulta Não Marcada	71	0,06%
5	Fora da Área de Abrangência	263	0,21%
6	Área de PSF	2.689	2,17%
7	Outras Unidades	14	0,01%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	606	0,49%
9	Não há Vaga	27.374	22,11%
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	2.962	2,39%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	978	0,79%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.433	1,16%
13	Recusa da Unidade Oferecida	848	0,69%
14	Mau atendimento da Unidade	7	0,01%
15	Não gosta dos Profissionais	10	0,01%
16	Longe da Residência	333	0,27%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	180	0,15%
18	Recusa do Profissional	323	0,26%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	17	0,01%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	3	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.005	0,81%
22	Já é acompanhado por outro profissional de Saúde	1.662	1,34%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	129	0,10%

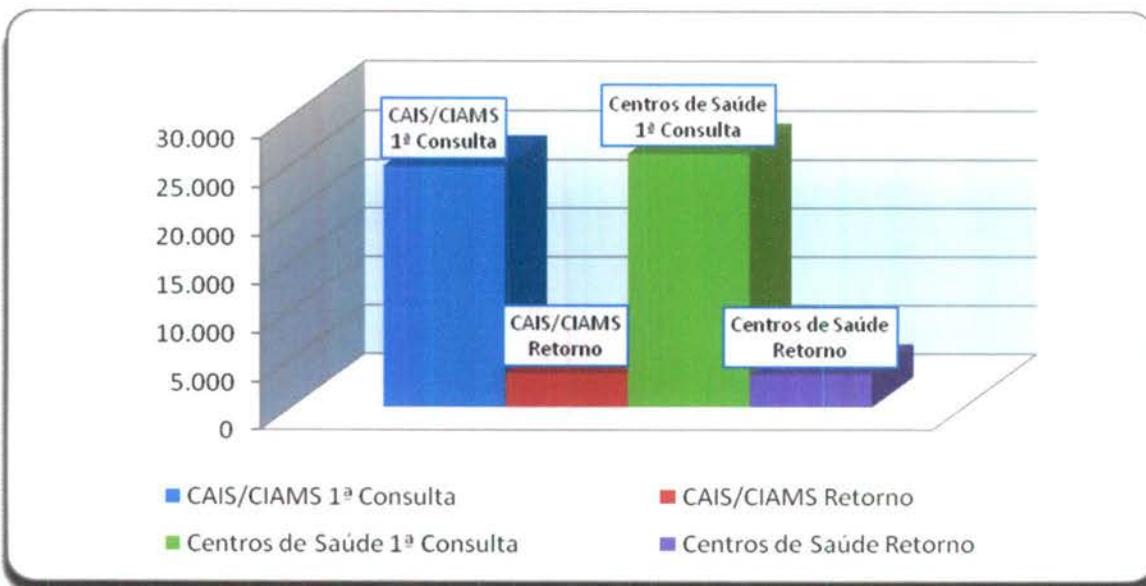




24	Cancelamento de Consulta	974	0,79%
25	Outros	8.408	6,79%
26	Falta Dados Cadastrais	1.032	0,83%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	911	0,74%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	242	0,20%
Total		123.781	

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	11.885	1.658	13.543	12.702	1.720	14.422
Ginecologia	5.747	970	6.717	6.453	952	7.405
Pediatria	7.202	819	8.021	6.912	691	7.603
Total	24.834	3.447	28.281	26.067	3.363	29.430



- **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 20.586 (vinte mil quinhentos e oitenta e seis) atendimentos foram qualificados, destes 12.522 (doze mil quinhentos e vinte e dois) usuários foram atendidos, porém destes, 5.551 (cinco mil e quinhentos e cinquenta e um) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).





Em comparação ao mês de Dezembro/2009, houve um acréscimo no número de atendimentos qualificados de 11.256 (onze mil duzentos e cinquenta e seis) para 20.586 (vinte mil quinhentos e oitenta e seis) atendimentos, e um acréscimo no número de usuários atendidos de 8.423 (oito mil quatrocentos e vinte e três) pra 12.522 (doze mil quinhentos e vinte e dois) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.756 (cinco mil e setecentos e cinquenta e seis) para 5.551 (cinco mil e quinhentos e cinquenta e um).

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 JANEIRO/2009

Mês - Janeiro/09		
Nome	Atendimentos	Consultas
Claudia Fonseca De Souza	14	1
Deuzelina Vidal De Cena	13	1
Josilene Alquimim Santana	13	0
Teste	13	0
Jucileide Lopes Dos Santos	13	1
Eliene Pires De Sousa	12	1
Marizete Fernandes Da Silva Vicente	12	0
Juliana Pereira De Sousa	12	0
Regina Leda De Sales	12	1
Terezinha De Souza Rocha	12	1
Edvania De Moraes Conceicao	11	2
Maria Santana Ferreira Das Neves	11	2
Tereza Alves Pereira Do Nascimento	11	0
Keila Mara Santana Borges	11	1
Maria Ivani Rodrigues Silva	11	1
Joseane Mendes Sousa	11	1
Cristiane De Oliveira	10	1
Luzinete Nogueira De Sousa	10	0
Flavia Alves Guilherme	10	0
Carlos Alexandre De Souza Rodrigues	10	0
Lazara Elizabeth Cândida Pereira	10	1

- 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 Janeiro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 6,72% (seis ponto setenta e dois por cento) referiram ser portadores de diabetes, 6,57% (sete ponto cinqüenta e sete por cento) portadores de hipertensão e 86,71% (oitenta e seis ponto setenta e um por cento) 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 Janeiro/2009			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goia	2,31%	2,67%	95,02%
CAIS Campinas	6,44%	6,91%	86,66%
CAIS Candida de Moraes	6,04%	5,81%	88,15%
CAIS Chácara do Governador	6,57%	6,96%	86,48%
CAIS Finsocial	4,29%	7,30%	88,41%
CAIS Jardim Novo Mundo	7,08%	4,86%	88,05%
CAIS Parque das Amendoeiras	7,02%	9,32%	83,66%
CAIS Vila Nova	8,22%	5,12%	86,66%
Centro de Saúde Água Branca	7,69%	6,21%	86,09%
Centro de Saúde Aruanã III	6,93%	7,76%	85,32%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	3,92%	7,84%	88,24%
Centro de Saúde Criméia Leste	7,77%	7,12%	85,11%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	9,48%	4,89%	85,63%
Centro de Saúde Fama	6,04%	6,76%	87,19%
Centro de Saúde Itatiaia	4,78%	5,86%	89,35%





Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	6,64%	6,79%	86,57%
Centro de Saúde Maria Dilce	7,26%	13,10%	79,64%
Centro de Saúde Marinho Lemos	4,96%	4,96%	90,08%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	8,18%	6,99%	84,82%
Centro de Saúde Parque Amazônia	5,88%	5,55%	88,57%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	5,07%	10,60%	84,33%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	6,78%	7,36%	85,86%
Centro de Saúde São Francisco	4,98%	6,47%	88,56%
Centro de Saúde Setor Perim	6,20%	7,54%	86,26%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	6,08%	4,56%	89,35%
Centro de Saúde Vila Boa	7,22%	6,35%	86,44%
Centro de Saúde Vila Canaã	6,53%	6,19%	87,29%
Centro de Saúde Vila Clemente	7,02%	8,05%	84,93%
Centro de Saúde Vila Mauá	7,19%	5,10%	87,70%
Centro de Saúde Vila Moraes	5,71%	7,53%	86,75%
Centro de Saúde Vila Redenção	6,71%	6,38%	86,91%
Centro de Saúde Vila Regina	7,88%	5,79%	86,33%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	7,52%	8,20%	84,28%
Centro de Saúde Vila União	6,16%	4,95%	88,89%
CIAMS Jardim América	6,95%	4,78%	88,27%
CIAMS Novo Horizonte	6,20%	5,70%	88,10%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	7,40%	6,12%	86,48%
CIAMS Urias Magalhães	7,40%	6,88%	85,72%
Total	6,72%	6,57%	86,71%

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

Nesse período foram registradas 93.208 (noventa e três mil duzentos e oito) ligações, destas 53.173 (cinquenta e três mil cento e setenta e três) resultaram em consultas marcadas, com 57,05% (cinquenta e sete ponto zero cinco por cento) de aproveitamento.





Ligações	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Viviana Aparecida Mendes	1.644	713	43,37%
Marina De Castro França Lima	1.437	1043	72,58%
Ketlyn Da Silva Mendes	1.717	795	46,30%
Alexandre Martins Pereira	1.304	852	65,34%
Tislander Correia De Oliveira	1.362	964	70,78%
Karolyne Allana Costa	1.522	958	62,94%
Luciano Betanin Roque	1.235	943	76,36%
Raquel De Freitas Rocha	1.332	539	40,47%
Rithiely Karla De Lima	1.434	694	48,40%
Samuel Batista De Melo	898	602	67,04%
Leandra Silva Miranda	211	147	69,67%
Daniella Gonçalves De Carvalho	1.106	375	33,91%
Flavia Stella Rosa Nunes	1.838	874	47,55%
Nara Mendes Gonçalves	1.587	721	45,43%
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	1.248	515	41,27%
Silvia Mendonca Marques	919	644	70,08%
Vitor Conrad Fleury	1.254	574	45,77%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.373	1019	74,22%
Leila Evonn Lobo De Abreu	1.571	742	47,23%
Douglas Souza Xavier	1.024	621	60,64%
Larissa Pereira Das Chagas	1.146	369	32,20%
Loanda Brigida Venancio De Sa	1.259	590	46,86%
Mariana Camargo Cabral	1.234	549	44,49%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.220	844	69,18%
Pollyana Rodrigues Camilo	1.452	16	1,10%
Chubasco Amiche Sussuara	1.434	380	26,50%
Aline Gonçalves Borges	1.517	1158	76,33%
Jesulene Salvador Da Silva	1.186	504	42,50%
Juliana Bueno De Melo Alex	1.656	1131	68,30%
Murilo Martins Alves	1.359	809	59,53%
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.330	934	70,23%
Suely Silveira Leite Alves	1.619	701	43,30%





Diego Franco De Abreu	651	407	62,52%
Eliane Frazão Araújo	1.178	818	69,44%
Meirelene Da Silva Pereira	772	603	78,11%
Rosana Vieira Matias	1.035	661	63,86%
Leticia Sousa Costa Brito	1.272	511	40,17%
Celjan Costa Freire Júnior	335	188	56,12%
Anna Eliza Vieira Rosa	790	563	71,27%
Cleomar Oliveira Batista Junior	1.012	379	37,45%
Nais Neres Quirino	1.733	685	39,53%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.574	1099	69,82%
Cleber Gonçalves Oliveira	1.124	449	39,95%
Edna Rodrigues Nunes	1.153	771	66,87%
Daniela Marques Sobrinho	1.202	590	49,08%
Afra Alves Rodrigues	1.524	1014	66,54%
Paula Cunha Ramos	2.088	1104	52,87%
Lucas Dias Lima Couto	679	506	74,52%
Gisele Celina Dos Santos	719	361	50,21%
Dannilo De Paula Ferreira	1.615	997	61,73%
Renato Barbosa Oliveira	1.692	933	55,14%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.313	584	44,48%
Marcia Maria Luiz Correa	1.253	479	38,23%
Eluanai Falção Costa	1.062	475	44,73%
Márcia De Oliveira	200	160	80,00%
Lívia Valadão De Abreu	1.350	914	67,70%
Renata Freitas Augusto	1.690	731	43,25%
Estevao Gusmao Scartezine	594	366	61,62%
Marielle Figueiredo Galvão	342	223	65,20%
Denyze Rodrigues Ferreira Dos Santos	1.328	862	64,91%
Adelia Maria Santana Dos Santos	1.162	492	42,34%
Rangel Gonçalves Afonso	1.461	964	65,98%
Bruno De Souza Campos	1.219	798	65,46%
Divaine Maria De Faria	1.386	536	38,67%
Danila Carvalho Evangelista	1.510	1196	79,21%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.324	932	70,39%



Daiane Marques Rodrigues	937	627	66,92%
Kellen Caetano De Jesus	1.343	1075	80,04%
Antônio Vitor Alves Ortega	1.033	710	68,73%
Taynara Pinheiro De Menêzes	680	226	33,24%
Severiano Pereira Nunes Junior	814	399	49,02%
Jozimar Mendes Viana	88	1188	1350,00%
Esterline Neres Sousa	1.620	1130	69,75%
Juliana Alves Da Rocha	1.103	718	65,10%
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.760	1144	65,00%
Maximiano Rodrigues De Oliveira	481	296	61,54%
Alexandre Gomes Da Silva	923	491	53,20%
Danilo Tadeu De Azevedo	656	498	75,91%
Total Geral	93.208,00	53.173,00	57,05%

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Dezembro /2008 houve um decréscimo no percentual de 66,14% para 57,05% (cinquenta e sete ponto zero cinco por cento).

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

No mês de Janeiro /2008, observou-se que houve um decréscimo do percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 66% (setenta por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Marinho Lemos (77%), Centro de Saúde Aruanã III (76%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (73%), Centro de Saúde Parque Industrial João Brás (73%), Centro de Saúde Vila Canãa (72%), Centro de Saúde Maria Dilce (72%) e CAIS Chácara do Governador (72%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Perim efetivou apenas (42%), o Centro de Saúde Vila Redenção (43%) e o CAIS Bairro Goiá (49%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 66 % (sessenta e seis por cento) foram efetivadas, 18 % (dezoito por cento) não efetivadas e 16 % (dezesesseis por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Dezembro/08 pode-se observar que houve um decréscimo no numero de consultas efetivadas de 70% para 66%, um decréscimo no número de não efetivadas de 21% pra 18% e um acréscimo no número de não informado de 7% para 16%. Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional			
Mês de Janeiro de 2009			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goia	49%	26%	25%





CAIS Campinas	66%	18%	16%
CAIS Candida de Morais	65%	17%	18%
CAIS Chácara do Governador	72%	12%	16%
CAIS Finsocial	53%	31%	16%
CAIS Jardim Curitiba	48%	36%	16%
CAIS Jardim Novo Mundo	69%	13%	18%
CAIS Parque das Amendoeiras	58%	28%	14%
CAIS Vila Nova	61%	23%	16%
Centro de Saúde Água Branca	62%	21%	17%
Centro de Saúde Aruanã III	76%	9%	15%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	63%	23%	14%
Centro de Saúde Criméia Leste	71%	9%	20%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	69%	16%	15%
Centro de Saúde Fama	71%	13%	16%
Centro de Saúde Itatiaia	52%	33%	15%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	73%	11%	16%
Centro de Saúde Maria Dilce	72%	19%	9%
Centro de Saúde Marinho Lemos	77%	16%	7%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	70%	15%	15%
Centro de Saúde Parque Amazonia	65%	17%	18%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	62%	23%	15%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	73%	15%	12%
Centro de Saúde São Francisco	62%	15%	23%
Centro de Saúde Setor Perim	42%	45%	13%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	67%	19%	14%
Centro de Saúde Vila Boa	68%	17%	15%
Centro de Saúde Vila Canaã	72%	17%	11%
Centro de Saúde Vila Clemente	66%	18%	16%
Centro de Saúde Vila Mauá	70%	17%	13%
Centro de Saúde Vila Moraes	68%	16%	16%
Centro de Saúde Vila Redenção	43%	41%	16%
Centro de Saúde Vila Regina	66%	18%	16%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	73%	14%	13%





Centro de Saúde Vila União	71%	14%	15%
CIAMS Jardim América	65%	16%	19%
CIAMS Novo Horizonte	69%	10%	21%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	66%	19%	15%
CIAMS Urias Magalhães	69%	17%	14%
Total	66%	18%	16%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Janeiro /2008, 69.813 (sessenta e nove mil oitocentos e treze) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 57.710 (cinquenta e sete mil setecentos e dez) foram marcadas, 7.091 (sete mil e noventa e uma) foram canceladas e 5.012 (cinco mil e doze) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro abaixo.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Janeiro de 2009													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatría			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	2.709	1.243	552	687	4	561	558	2	1	905	511	334	60
CAIS Campinas	1.464	652	615	37	0	235	213	22	0	577	489	83	5
CAIS Cândida de Morais	4.748	1.886	1.636	249	1	1.546	1.387	137	22	1.316	1.190	119	7
CAIS Chácara do Governador	3.312	1.905	1.726	179	0	444	424	20	0	963	733	39	191
CAIS Finsocial	1.275	254	222	32	0	483	434	27	22	538	221	189	128
CAIS Jardim Curitiba	207	0	0	0	0	0	0	0	0	207	133	0	74
CAIS Jardim Novo Mundo	2.328	989	927	62	0	274	208	65	1	1.065	802	246	17
CAIS Parque das Amendoeiras	2.968	1.812	1.407	220	185	384	302	81	1	772	334	234	204
CAIS Vila Nova	2.515	1.121	1.097	20	4	496	416	77	3	898	689	45	164
Centro de Saúde Água Branca	1.174	710	651	58	1	179	179	0	0	285	180	104	1
Centro de Saúde Aruanã III	880	383	345	32	6	148	128	18	2	349	219	25	105
Centro de Saúde Conjunto Riviera	511	60	48	12	0	288	267	18	3	163	69	0	94
Centro de Saúde Criméia Leste	1.517	913	885	23	5	317	285	31	1	287	206	75	6
Centro de Saúde Eplanada do Anincuns	1.316	347	335	12	0	472	460	11	1	497	350	26	121
Centro de Saúde Fama	1.738	706	667	35	4	472	444	27	1	560	380	0	180
Centro de Saúde Itatiaia	1.237	715	619	84	12	490	401	0	89	32	19	12	1
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.590	670	629	41	0	342	236	105	1	578	476	53	49
Centro de Saúde Maria Dilce	1.696	1.091	698	47	346	263	233	12	18	342	196	25	121
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.207	596	375	212	9	94	94	0	0	517	251	17	249
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.266	662	639	17	6	277	271	0	6	327	238	0	89





Centro de Saúde Parque Amazônia	1.986	938	892	44	2	296	273	22	1	752	622	70	60
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.247	251	213	38	0	524	418	105	1	472	314	69	89
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.680	693	667	24	2	252	237	14	1	735	554	89	92
Centro de Saúde São Francisco	759	192	192	0	0	285	244	24	17	282	259	2	21
Centro de Saúde Setor Perim	1.505	716	573	126	17	285	266	18	1	504	307	26	171
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.427	290	260	30	0	630	551	76	3	507	290	64	153
Centro de Saúde Vila Boa	2.015	679	666	12	1	512	482	29	1	824	662	57	105
Centro de Saúde Vila Canaã	924	278	278	0	0	117	79	38	0	529	243	159	127
Centro de Saúde Vila Clemente	1.504	643	559	46	38	269	225	44	0	592	160	126	306
Centro de Saúde Vila Mauá	1.751	877	837	40	0	245	234	10	1	629	372	45	212
Centro de Saúde Vila Moraes	1.261	729	726	0	3	204	195	9	0	328	276	0	52
Centro de Saúde Vila Redenção	1.086	299	287	12	0	391	378	12	1	396	278	24	94
Centro de Saúde Vila Regina	1.027	624	592	29	3	403	402	0	1	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.602	1.029	986	40	3	230	230	0	0	343	326	16	1
Centro de Saúde Vila União	1.814	893	802	90	1	236	193	43	0	685	356	102	227
CIAMS Jardim América	2.576	1.343	1.304	38	1	656	611	45	0	577	575	0	2
CIAMS Novo Horizonte	3.228	1.390	1.346	43	1	966	963	1	2	872	801	53	18
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.815	1.103	1.062	40	1	770	725	45	0	942	630	65	247
CIAMS Urias Magalhães	3.948	1.950	1.649	296	5	588	476	98	14	1.410	913	205	292
Total Geral	69.813	31.632	27.964	3.007	661	15.624	14.122	1.286	216	22.557	15.624	2.798	4.135

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Dezembro/2008 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 74.057 (setenta e quatro mil e cinquenta e sete) para 69.813 (sessenta e nove mil oitocentos e treze), um acréscimo no número de consultas marcadas de 49.161 (quarenta e nove mil cento e sessenta e uma) para 57.710 (cinquenta e sete mil setecentos e dez), um decréscimo número de disponível de 16.372 (dezesesseis mil trezentos e setenta e duas) para 5.012 (cinco mil e doze) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 8.524 (oito mil quinhentos e vinte e quatro) para 7.091 (sete mil e noventa e uma).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Janeiro/2009, 82,66 % (oitenta e dois ponto sessenta e seis por cento) consultas foram marcadas, 7,26 % (sete ponto vinte e seis por cento) disponível e 10,05 % (dez ponto zero cinco por cento) canceladas, como se segue:

**Relatório de Aproveitamento de Consultas – Janeiro de 2009 (Percentual)**

Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatría			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.709	44,41%	55,27%	0,32%	561	99,47%	0,36%	0,18%	905	56,46%	36,91%	6,63%
CAIS Campinas	1.464	94,33%	5,67%	0,00%	235	90,64%	9,36%	0,00%	577	84,75%	14,38%	0,87%
CAIS Cândida de Moraes	4.748	86,74%	13,20%	0,05%	1.546	89,72%	8,86%	1,42%	1.316	90,43%	9,04%	0,53%
CAIS Chácara do Governador	3.312	90,60%	9,40%	0,00%	444	95,50%	4,50%	0,00%	963	76,12%	4,05%	19,83%
CAIS Finsocial	1.275	87,40%	12,60%	0,00%	483	89,86%	5,59%	4,55%	538	41,08%	35,13%	23,79%
CAIS Jardim Curitiba	207				0				207	64,25%	0,00%	35,75%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.328	93,73%	6,27%	0,00%	274	75,91%	23,72%	0,36%	1.065	75,31%	23,10%	1,60%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.968	77,65%	12,14%	10,21%	384	78,65%	21,09%	0,26%	772	43,26%	30,31%	26,42%
CAIS Vila Nova	2.515	97,86%	1,78%	0,36%	496	83,87%	15,52%	0,60%	898	76,73%	5,01%	18,26%
Centro de Saúde Água Branca	1.174	91,69%	8,17%	0,14%	179	100,00%	0,00%	0,00%	285	63,16%	36,49%	0,35%
Centro de Saúde Aruanã III	880	90,08%	8,36%	1,57%	148	86,49%	12,16%	1,35%	349	62,75%	7,16%	30,09%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	511	80,00%	20,00%	0,00%	288	92,71%	6,25%	1,04%	163	42,33%	0,00%	57,67%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.517	96,93%	2,52%	0,55%	317	89,91%	9,78%	0,32%	287	71,78%	26,13%	2,09%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.316	96,54%	3,46%	0,00%	472	97,46%	2,33%	0,21%	497	70,42%	5,23%	24,35%
Centro de Saúde Fama	1.738	94,48%	4,96%	0,57%	472	94,07%	5,72%	0,21%	560	67,86%	0,00%	32,14%
Centro de Saúde Itatiaia	1.237	86,57%	11,75%	1,68%	490	81,84%	0,00%	18,16%	32	59,38%	37,50%	3,13%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.590	93,88%	6,12%	0,00%	342	69,01%	30,70%	0,29%	578	82,35%	9,17%	8,48%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.696	63,98%	4,31%	31,71%	263	88,59%	4,56%	6,84%	342	57,31%	7,31%	35,38%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.207	62,92%	35,57%	1,51%	94	100,00%	0,00%	0,00%	517	48,55%	3,29%	48,16%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.266	96,53%	2,57%	0,91%	277	97,83%	0,00%	2,17%	327	72,78%	0,00%	27,22%
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.986	95,10%	4,69%	0,21%	296	92,23%	7,43%	0,34%	752	82,71%	9,31%	7,98%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.247	84,86%	15,14%	0,00%	524	79,77%	20,04%	0,19%	472	66,53%	14,62%	18,86%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.680	96,25%	3,46%	0,29%	252	94,05%	5,56%	0,40%	735	75,37%	12,11%	12,52%





Centro de Saúde São Francisco	759	100,00%	0,00%	0,00%	285	85,61%	8,42%	5,96%	282	91,84%	0,71%	7,45%
Centro de Saúde Setor Perim	1.505	80,03%	17,60%	2,37%	285	93,33%	6,32%	0,35%	504	60,91%	5,16%	33,93%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.427	89,66%	10,34%	0,00%	630	87,46%	12,06%	0,48%	507	57,20%	12,62%	30,18%
Centro de Saúde Vila Boa	2.015	98,09%	1,77%	0,15%	512	94,14%	5,66%	0,20%	824	80,34%	6,92%	12,74%
Centro de Saúde Vila Canaã	924	100,00%	0,00%	0,00%	117	67,52%	32,48%	0,00%	529	45,94%	30,06%	24,01%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.504	86,94%	7,15%	5,91%	269	83,64%	16,36%	0,00%	592	27,03%	21,28%	51,69%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.751	95,44%	4,56%	0,00%	245	95,51%	4,08%	0,41%	629	59,14%	7,15%	33,70%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.261	99,59%	0,00%	0,41%	204	95,59%	4,41%	0,00%	328	84,15%	0,00%	15,85%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.086	95,99%	4,01%	0,00%	391	96,68%	3,07%	0,26%	396	70,20%	6,06%	23,74%
Centro de Saúde Vila Regina	1.027	94,87%	4,65%	0,48%	403	99,75%	0,00%	0,25%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.602	95,82%	3,89%	0,29%	230	100,00%	0,00%	0,00%	343	95,04%	4,66%	0,29%
Centro de Saúde Vila União	1.814	89,81%	10,08%	0,11%	236	81,78%	18,22%	0,00%	685	51,97%	14,89%	33,14%
CIAMS Jardim América	2.576	97,10%	2,83%	0,07%	656	93,14%	6,86%	0,00%	577	99,65%	0,00%	0,35%
CIAMS Novo Horizonte	3.228	96,83%	3,09%	0,07%	966	99,69%	0,10%	0,21%	872	91,86%	6,08%	2,06%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.815	96,28%	3,63%	0,09%	770	94,16%	5,84%	0,00%	942	66,88%	6,90%	26,22%
CIAMS Urias Magalhães	3.948	84,56%	15,18%	0,26%	588	80,95%	16,67%	2,38%	1.410	64,75%	14,54%	20,71%
Total Geral	69.813	88,40%	9,51%	2,09%	15.624	90,39%	8,23%	1,38%	22.557	69,26%	12,40%	18,33%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

82,66 % (oitenta e dois ponto sessenta e seis por cento) consultas foram marcadas, 7,26 % (sete ponto vinte e seis por cento) disponível e 10,05 % (dez ponto zero cinco por cento) canceladas, como se segue:

Em comparação ao mês de Dezembro / 2008 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 67,25 % (sessenta e sete ponto vinte e cinco por cento) para 82,66 % (oitenta e dois ponto sessenta e seis por cento), um decréscimo no de consultas canceladas de 11,58 % (onze ponto cinquenta e oito por cento) para 10,05 % (dez ponto zero cinco por cento) e um decréscimo no número de disponíveis de 21,18 % (vinte e um ponto dezoito por cento) para 7,26 % (sete ponto vinte e seis por cento).

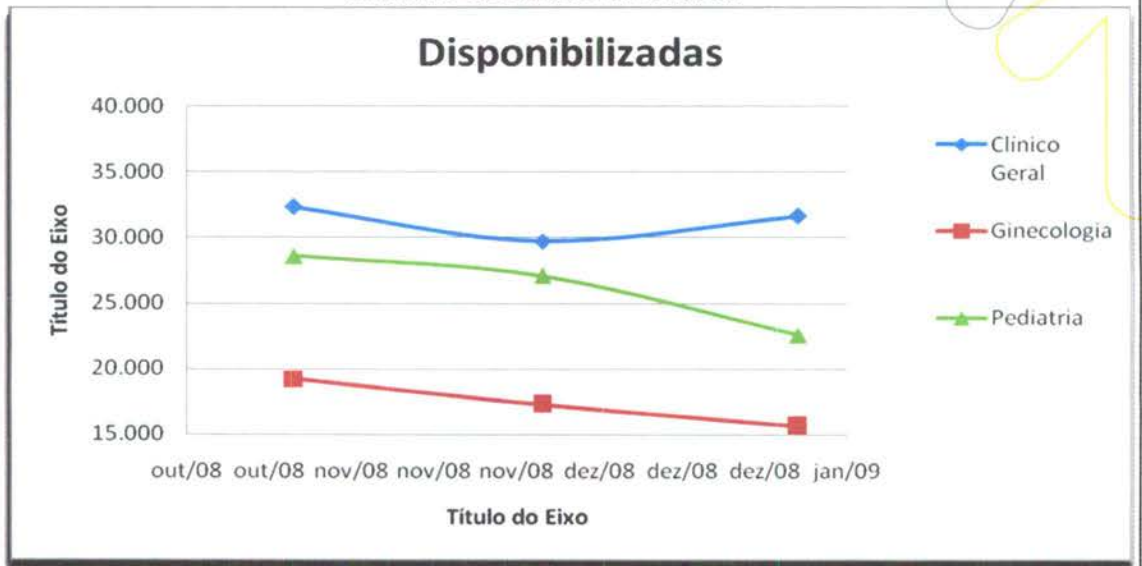
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:



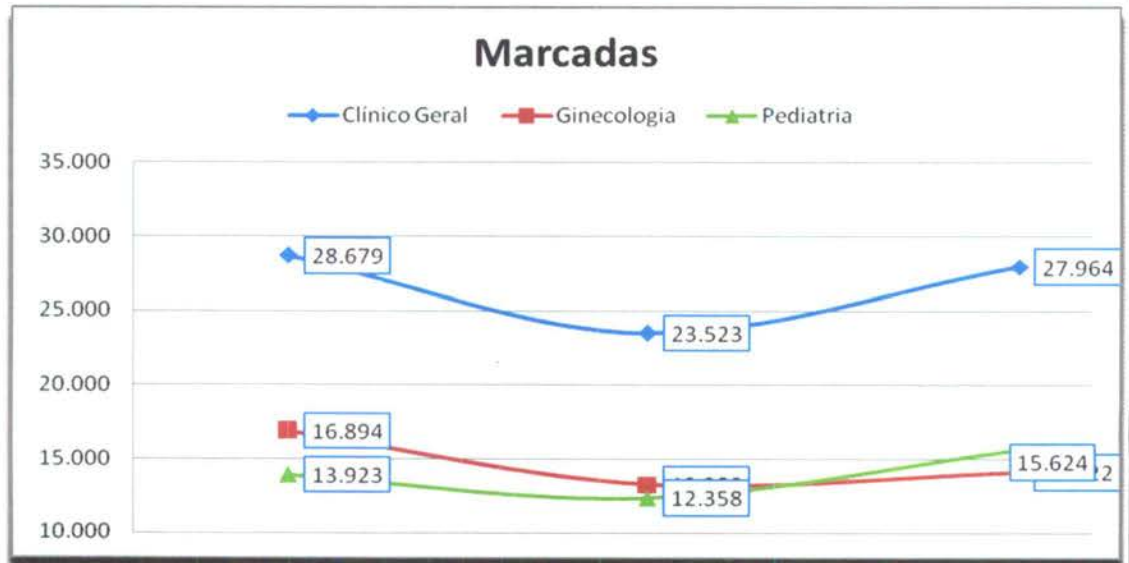


Análise Gráfica Por Status

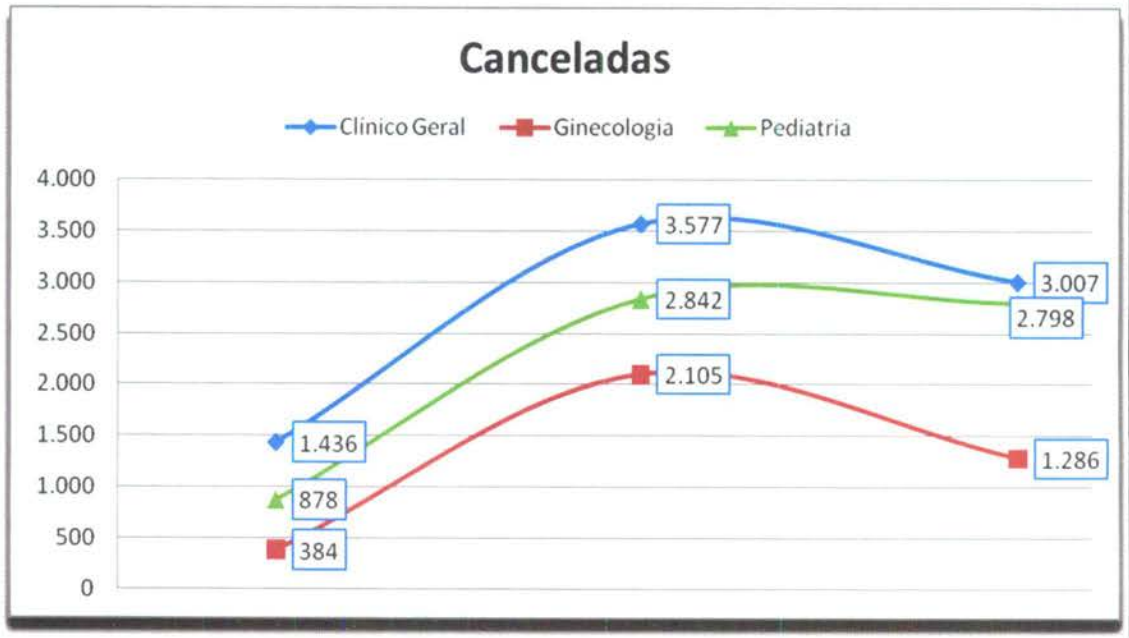
Disponibilizadas



Marcadas

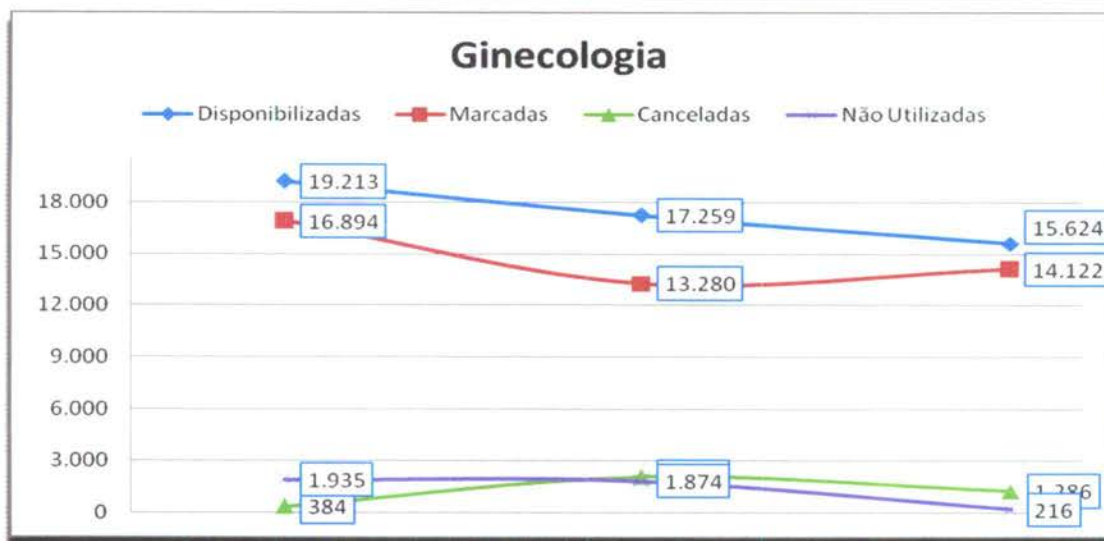
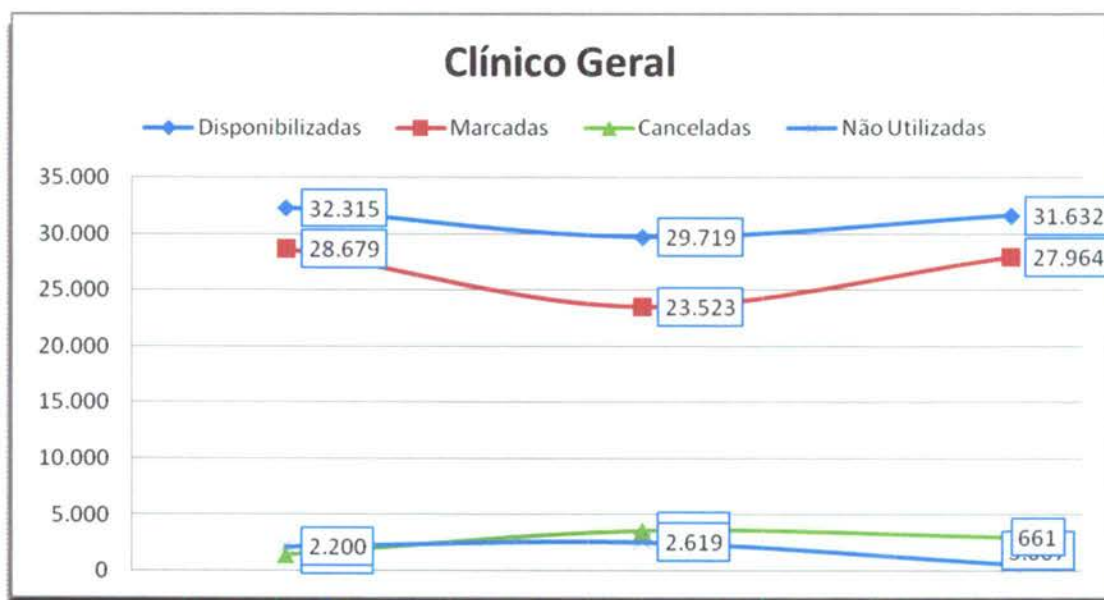


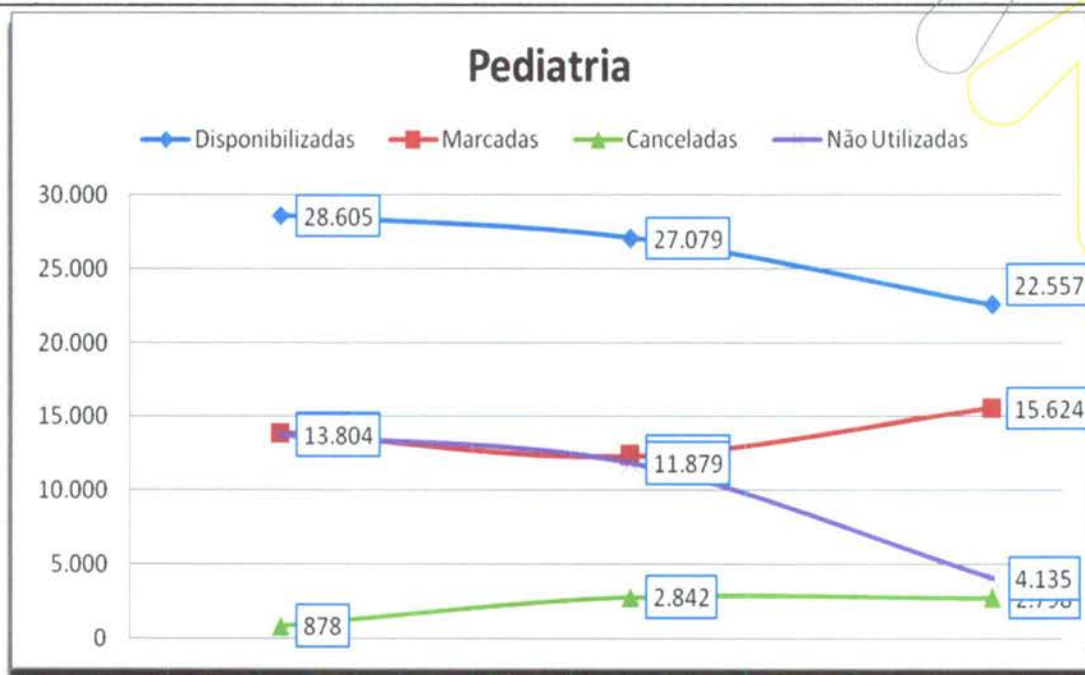
Canceladas



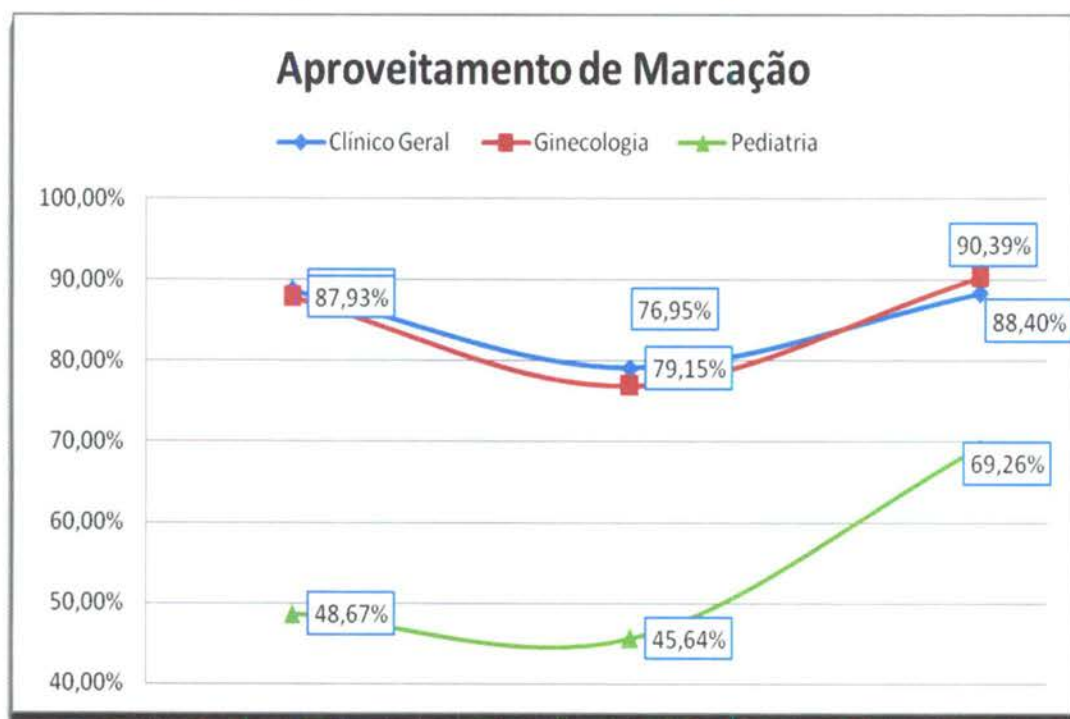


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Índice de Aproveitamento de Consultas



e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Janeiro/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 2** 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 Janeiro/2008, quadro que se segue:





Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	3.141
2	Jardim América	2.377
3	Setor Pedro Ludovico	1.794
4	Jardim Balneário Meia Ponte	1.771
5	Parque Amazônia	1.761
6	Jardim Nova Esperança	1.739
7	Setor Urias Magalhães	1.499
8	Setor Leste Vila Nova	1.061
9	Parque Industrial João Braz	949
10	Vila Santa Helena	847
11	Jardim Europa	841
12	Cidade Jardim	819
13	Setor Santos Dumont	758
14	Vila Novo Horizonte	750
15	Setor Campinas	689
16	Parque Santa Cruz	680
17	Bairro Capuava	678
18	Setor São José	671
19	Setor Sudoeste	648
20	Setor Criméia Leste	631
21	Jardim Vila Boa	615
22	Setor Centro Oeste	609
23	Faiçallville	597
24	Setor Central	543
25	Setor Perim	499
26	Setor Norte Ferroviário	464
27	Vila Redenção	455
28	Setor Negrão de Lima	453
29	Jardim Petrópolis	445
30	Vila João Vaz	441
31	Parque Anhanguera II	422
32	Jardim Presidente	420
33	Vila Itatiaia	415
34	Jardim Bela Vista	408
35	Parque Anhanguera	408
36	Vila Morais	399
37	Setor Rio Formoso	391
38	Bairro Água Branca	387
39	Chacara do Governador	374
40	Bairro São Francisco	366
41	Setor União	356





42	Bairro Santa Rita	350
43	Setor Bueno	338
44	Setor Candida de Moraes	335
45	Setor Progresso	333
46	Setor dos Funcionários	332
47	Parque Tremendão (Novo)	318
48	Vila Maria Dilce	318
49	Setor Coimbra	313
50	Vila Monticelli	303
51	Vila Isaura	289
52	Jardim California	284
53	Vila Mauá	265
54	Jardim Goiás	262
55	Jardim Planalto	257
56	Solange Park I	254
57	Loteamento Carolina Parque	251
58	Vila Regina	250
59	Vila Maria Luiza	248
60	Parque Oeste Industrial	242
61	Conjunto Riviera	240
62	Vila São Paulo	238
63	Bairro Rodoviário	237
64	Vila Jardim Vitória	235
65	Residencial Solar Vile	222
66	Residencial Real Conquista	221
67	Setor Aeroporto	220
68	Bairro Jardim Diamantina	219
69	Jardim da Luz	215
70	Vila Pedroso	213
71	Bairro Jardim Vitória	208
72	Bairro dos Aeroviários	207
73	Setor Morada do Sol	203
74	Jardim Atlântico	201
75	Vila Bandeirantes	199
76	Vila Viana	198
77	Residencial Itaipu	193
78	Residencial Parque das Flores	188
79	Jardim Ana Lúcia	184
80	Granja Cruzeiro do Sul	183
81	Residencial Itamaraca	178
82	Bairro Santa Genoveva	176
83	Goiânia 2	173





84	Setor Leste Universitário	173
85	Jardim Santo Antônio	172
86	Nova Vila	172
87	Setor Moraes	170
88	Jardim Brasil	169
89	Residencial Parque Flamboyant	169
90	Jardim Dom Fernando II	167
91	Setor Marechal Rondon	167
92	Setor Bela Vista	166
93	Setor Sul	163
94	Vila Coronel Cosme	162
95	Vila Abajá	157
96	Vila Rosa	157
97	Setor Gentil Meireles	156
98	Parque Eldorado Oeste	153
99	Conjunto Primavera	152
100	Vereda dos Buritis	150
101	Setor Oeste	148
102	Vila Paraíso	148
103	Bairro Jardim das Esmeraldas	146
104	Residencial Serra Azul	141
105	Vila Santa Rita	140
106	Vila Alto da Glória	139
107	Vila Alvorada	136
108	Setor Criméia Oeste	133
109	Vila Cristina	132
110	Solange Park II	130
111	Jardim Conquista	129
112	Parque Industrial de Goiânia	123
113	Vila Aurora	123
114	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	122
115	Carolina Parque Extensão	119
116	Bairro Nossa Senhora de Fátima	113
117	Conjunto Caiçara	109
118	Madre Germana II	109
119	Jardim Leblon	100
120	Setor Garavelo B	100
121	Esplanada do Anicuns	99
122	Vila Concórdia	99
123	Jardim Xavier	98
124	Vila Clemente	98
125	Vila Santa Tereza	98





126	Jardim Tancredo Neves	97
127	Vila Romana	97
128	Conjunto Aruanã I	92
129	Jardim das Hortências	92
130	Residencial Canadá	92
131	Vila Irany	92
132	Residencial dos Ipê	90
133	Vila Nova Canaã	90
134	Village Atalaia	90
135	Conjunto AruanãIII	89
136	Panorama Park	88
137	Setor Urias Magalhães II	86
138	Bairro Ipiranga	83
139	Conjunto Fabiana	83
140	Setor Sevene	83
141	Vila Lucy	83
142	Parque das Laranjeiras	82
143	Setor Jaó	82
144	Vila Santana	80
145	Bairro Feliz	79
146	Bairro Industrial Mooca	79
147	Bairro Anhanguera	76
148	Bairro Nova Suíça	76
149	Bairro Santa Rita	76
150	Setor Marista	76
151	Araguaia Park	75
152	Bairro Alto da Glória	70
153	Condomínio Anhanguera	70
154	Residencial Brisas da Mata	69
155	Vila Parque Santa Maria	68
156	Residencial Olinda	67
157	Vila Froes	67
158	Albino Boa Ventura	66
159	Parque das Nações	65
160	Vila Nossa Senhora Aparecida	65
161	Residencial Alice Barbosa	64
162	Residencial Hugo Moraes	63
163	Vera Cruz II	63
164	Vila Alpes	63
165	Vila São Francisco	63
166	Residencial Monte Carlo	62
167	Sítio Recreio Mansões do Campus	62





168	Bairro Res Funcionários Públicos	61
169	Jardim Novo Mundo II	61
170	Parque Paraiso	60
171	Residencial Morada do Ipê	58
172	Bairro da Floresta	57
173	Vila Jaraguá	57
174	Residencial Real Conquista 1º etapa	56
175	Vila Bethel	56
176	Vila Legionárias	56
177	Vila Martins	56
178	Jardim das Aroeiras	55
179	Setor Norte Ferroviário II	55
180	Vila São Luiz	55
181	Chácara de Recreio São Joaquim	54
182	Loteamento Tropical Verde	54
183	Residencial Mansões Paraiso	51
184	Residencial Recanto das Garças	48
185	Vila Resende	48
186	Jardim Fonte Nova	47
187	Vila Canaã	47
188	Residencial Cid Verde	46
189	Bairro da Serrinha	45
190	Vila Adélia II	44
191	Vila Aurora Oeste	44
192	Vila Luciana	44
193	Celina Park	43
194	Jardim Liberdade	43
195	Residencial Campus Dourados	41
196	Residencial Carla Cristina	41
197	Residencial Licardino Ney	41
198	Residencial Park Solar	41
199	Chacara Shangri-la	40
200	Jardim Clarissa	40
201	Residencial Nossa Morada	40
202	Vila Adélia	40
203	Conjunto Morada Nova	39
204	Jardim Vista Bela	39
205	Residencial Vale do Araguaia	38
206	Bairro Água Branca	37
207	Chacara Samambaia	37
208	Setor Marabá	37
209	Setor Noroeste	37





210	Vila Megale	37
211	Residencial Eldorado	36
212	Residencial 14 Bis	36
213	Vila São José - Extensão	35
214	Chacara de Recreio São Joaquim	34
215	Residencial Balneário	34
216	Vila Santa Isabel	34
217	Loteamento Morada dos Sonhos	33
218	Parque Industrial Paulista	33
219	Residencial Morada da Bosque	33
220	Vila Perdiz	33
221	Solange Park III	32
222	Jardim Bonanza	31
223	Residencial das Acácias	31
224	Residencial Elza Fronza	31
225	Vila Boa Sorte	31
226	Vila Finsocial	31
227	Jardim Abaporu	30
228	Vila Americano do Brasil	30
229	Maísa Extensão	29
230	Vila Adréia	29
231	Vila Anchieta	29
232	Loteamento Areião I	28
233	Conjunto Residencial Rodoviário	27
234	Parque Buriti	27
235	Residencial London Park	27
236	Residencial Talism	27
237	Conjunto Aruanã II	26
238	Conjunto Castelo Branco	26
239	Setor Barra da Tijuca	26
240	Setor Ulisses Guimarães	26
241	Mansões Goiânia	24
242	Residencial Antônio Barbosa	24
243	Residencial Privê Norte	24
244	Vila Maria José	24
245	Parque Santa Rita	23
246	Setor Recanto das Minas Gerais	23
247	Sítio Recanto Mansões do Campus	23
248	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	23
249	Vila Bela	23
250	Vila Jacar	23
251	Vila Santo Afonso	23





252	Bairro Boa Vista	22
253	Jardim Maria Helena	22
254	Vila Colemar Natal e Silva	22
255	Jardim Belvedere	21
256	Residencial Atalaia	21
257	Setor das Nações	21
258	Bairro Santo Hilário	20
259	Parque Acalanto	20
260	Setor Andrea	20
261	Setor Sol Nascente	20
262	Conjunto Anhanguera	19
263	Jardim Leblon II	19
264	Residencial Goiânia Viva	19
265	Residencial Sonho Verde Complemento	19
266	Setor das Nações Extensão	19
267	Vila Cristina Continuação	19
268	Conjunto Guadalajara	18
269	Jardim Califórnia Industrial	18
270	Jardim das Rosas	18
271	Loteamento Tupinambas dos Reis	18
272	Parque Balneário	18
273	Parque das Amendoeiras	18
274	Residencial Mendanha	18
275	Residencial Sonho Verde	18
276	Setor OrientVille	18
277	Vila Fernandes	18
278	Vila Vera Cruz	18
279	Bairro Rodoviário	17
280	Residencial São Marcos	17
281	Setor Três Marias	17
282	Aruaná Parque	16
283	Conjunto Residencial Padre Pelagio	16
284	Jardim Ipê	16
285	Residencial Santa Fé	16
286	Vila Te?ilo Neto	16
287	Jardim Pampulha	15
288	Loteamento Solar Santa Rita	15
289	Recanto do Bosque	15
290	Residencial Portinari	15
291	Vila São João	15
292	Condominio Amin Camargo	14
293	Jardim Dom Fernando I	14





294	Vila Aguiar	14
295	Vila Jardim São Judas Tadeu	14
296	Conjunto Rodoviário	13
297	Residencial Itália	13
298	Residencial Nova Aurora	13
299	Vila Santa Efigenia	13
300	Residencial Forte Ville - Extensão	12
301	Residencial Village Santa Rita IV	12
302	Vila Viandeli	12
303	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	11
304	Jardim Alpha Ville	11
305	Jardim Moema	11
306	Vila Oswaldo Rosa	11
307	Conjunto Padre Pelagio	10
308	Residencial Flamingo	10
309	Residencial Goyaz Park	10
310	Bairro São Carlos	9
311	Jardim Santa Cecília	9
312	Residencial Manhattan	9
313	Vila São José	9
314	Bairro Santa Genoveva	8
315	Conjunto Vila Isabel	8
316	Jardim Itaipu	8
317	Jardim Lageado	8
318	Jardim Mirabel	8
319	Residencial Kátia	8
320	Residencial Centerville	8
321	Residencial Forteville	8
322	Residencial Guarema	8
323	Residencial Humaita	8
324	Residencial Privê Itanhangá	8
325	Bairro Goiás Setor Veloso	7
326	Bairro Capuava	7
327	Chacara Mansões Rosa de Ouro	7
328	Jardim Atlântico	7
329	Residencial São Leopoldo	7
330	Setor Caravelas	7
331	Sítio Ipê	7
332	Vila Mooca - Complemento	7
333	Vila São José - Complemento	7
334	Village Santa Rita	7
335	Bairro Vale das Caraíbas	6





336	Condomínio Anhaguera	6
337	Condomínio Cidade Universitária	6
338	Conjunto Residencial Campos	6
339	Jardim das Oliveiras	6
340	Jardim Sonia Maria	6
341	Loteamento Jardim Helou	6
342	Residencial Aquarius	6
343	Residencial Eli Forte - Extensão	6
344	Residencial Porto Seguro	6
345	Vila Matilde	6
346	Alphaville Residencial	5
347	Jardim Bom Jesus	5
348	Lot Morada dos Sonhos	5
349	Parque das Paneiras II Etapa	5
350	Residencial Fortaleza	5
351	Bairro Goiá	4
352	Bairro dos Aeroviários	4
353	Capuava Residencial Prive	4
354	Conjunto Campos	4
355	Jardim das Oliveiras	4
356	Jardim Guanabara	4
357	Jardim Guanabara II	4
358	Jardim Madri	4
359	Parque Atheneu	4
360	Residencial Aldeia do Vale	4
361	Residencial Aruanã	4
362	Residencial Granville	4
363	Residencial Senador Paranhos	4
364	Residencial Village Santa Rita I	4
365	Setor Chac. São Joaquim	4
366	Vila Mutirão I	4
367	Vereda dos Buritis	4
368	Bairro Goiá 2	3
369	Chácara Goiás Park	3
370	Chácara Maria Dilce	3
371	Colônia Santa Marta	3
372	Condomínio dos Dourados	3
373	Condomínio Parque dos Cisnes	3
374	Fidáis	3
375	Jardim Camargo	3
376	Loteamento Manso Pereira	3
377	Loteamento Portal do Sol I	3





378	Parque das Paneiras	3
379	Parque Industrial João Braz II	3
380	Residencial Dom Rafael	3
381	Residencial Eldorado	3
382	Residencial Havai	3
383	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	3
384	Residencial Petrópolis	3
385	Setor Cristina	3
386	Setor Empresarial	3
387	Vila Fróes	3
388	Vila Mooca	3
389	Bairro da Floresta	2
390	Campus Universitário	2
391	Chácara Ch Elísio Campos	2
392	Chácara do Governador	2
393	Condomínio das Esmeraldas	2
394	Condomínio Rio Branco	2
395	Conjunto Parque dos Eucaliptos	2
396	Jardim Presidente Extensão	2
397	Parque das Flores Complemento	2
398	Recreio Panorama	2
399	Residencial Alphaville Flamboyant	2
400	Residencial Clea Borges	2
401	Residencial Maringá	2
402	Residencial Moinho dos Ventos	2
403	Residencial Recreio Panorama	2
404	Residencial Vale dos Sonhos	2
405	Residencial Village Santa Rita II	2
406	Setor Areião II	2
407	Vera Cruz I	2
408	Vila Divino Pai Eterno	2
409	Vila Ofugi	2
410	Vila Pedroso Extensão	2
411	Bairro Jardim Botânico	1
412	Bairro Santo Hilário II	1
413	Bairro Anhanguera	1
414	Bairro Goiá	1
415	Bairro Goiá IV	1
416	Bairro Jardim Vitória	1
417	Bairro Santo Hilário (Complemento)	1
418	Chácara São José	1
419	Conjunto Cachoeira Dourada	1





420	Condomínio Cidade Universitária	1
421	Condominio Santa Rita	1
422	Conjunto Residencial Palmares	1
423	Conjunto Residencial Yara	1
424	Granja Santos Dumont	1
425	Jardim Atenas	1
426	Jardim Colorado	1
427	Jardim Mariliza	1
428	Jardim Paris	1
429	Jardim Primavera (Acampamento)	1
430	Jardim Real	1
431	Lorena Parque	1
432	Parque das Paneiras III Etapa	1
433	Parque das Paneiras IV Etapa	1
434	Privê Atlântico	1
435	Residencial Alphaville II Etapa	1
436	Residencial Ana Clara	1
437	Residencial Eli Forte	1
438	Residencial Jardins Florença	1
439	Residencial João Paulo II	1
440	Residencial Sevilha	1
441	Residencial Vale da Serra	1
442	Setor Asa Branca	1
443	Setor Estrela Dalva	1
444	Vila Adrélia I e II	1
445	Village Maringá	1

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

No mês de Janeiro /2008 o Agente de Atendimento **Jozimar Mendes Viana** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.188 (hum mil cento e oitenta e oito) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento Mês de Janeiro/2009	
Agente de Atendimento	Quantidade
Adelia Maria Santana Dos Santos	492
Afra Alves Rodrigues	1.014
Alexandre Gomes Da Silva	491
Alexandre Martins Pereira	852
Aline Gonçalves Borges	1.158





Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.144
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.019
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	844
Anna Eliza Vieira Rosa	563
Antônio Vitor Alves Ortega	710
Bruno De Souza Campos	799
Celjan Costa Freire Júnior	188
Chubasco Amiche Sussuara	380
Claudio Tavares Silveira	1
Cleber Gonçalves Oliveira	449
Cleomar Oliveira Batista Junior	379
Daiane Marques Rodrigues	627
Daisa Pereira Lessa	1
Daniela Marques Sobrinho	590
Daniella Gonçalves De Carvalho	375
Danila Carvalho Evangelista	1.196
Danilo Tadeu De Azevedo	498
Dannilo De Paula Ferreira	997
Denyze Rodrigues Ferreira Dos Santos	862
Diego Franco De Abreu	407
Divaine Maria De Faria	536
Douglas Souza Xavier	621
Edna Rodrigues Nunes	771
Eliana Rordrigues De Miranda	6
Eliane Frazão Araújo	818
Eluanai Falção Costa	475
Esterline Neres Sousa	1.130
Estevao Gusmao Scartezine	366
Flavia Stella Rosa Nunes	874





Gisele Celina Dos Santos	361
Idenise Watonabe Viana Brito	584
Jesuslene Salvador Da Silva	504
Jozimar Mendes Viana	1.188
Juliana Alves Da Rocha	719
Juliana Bueno De Melo Alex	1.131
Karolyne Allana Costa	958
Kellen Caetano De Jesus	1.075
Ketlyn Da Silva Mendes	795
Larissa Pereira Das Chagas	369
Leandra Silva Miranda	147
Leila Evenn Lobo De Abreu	742
Leticia Sousa Costa Brito	511
Lívia Valadão De Abreu	914
Loanda Brigida Venancio De Sa	590
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	932
Lucas Dias Lima Couto	506
Luciano Betanin Roque	943
Márcia De Oliveira	160
Marcia Maria Luiz Correa	479
Mariana Camargo Cabral	549
Marielle Figueiredo Galvão	223
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.099
Marina De Castro França Lima	1.043
Maxilley Souza Lima	802
Maximiano Rodrigues De Oliveira	296
Meirelene Da Silva Pereira	603
Murilo Martins Alves	809
Nais Neres Quirino	685





Nara Mendes Gonçalves	721
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	515
Observatorio Provistorio	1.276
Paula Cunha Ramos	1.104
Pollyana Rodrigues Camilo	16
Pollyanna Rodrigues Camilo	502
Rangel Gonçalves Afonso	964
Raquel De Freitas Rocha	539
Renata Freitas Augusto	731
Renato Barbosa Oliveira	933
Rithiely Karla De Lima	694
Rony Peterson Borges	4
Rosana Vieira Matias	661
Samuel Batista De Melo	602
Severiano Pereira Nunes Junior	399
Sheila Mesquita	11
Silvia Mendonca Marques	644
Suely Silveira Leite Alves	701
Tatiane Lemes Moreira	1.933
Taynara Pinheiro De Menêzes	226
Tislander Correia De Oliveira	964
Vitor Conrad Fleury	574
Viviana Aparecida Mendes	713
Walda Pereira De Souza Bueno.	934

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 JANEIRO/09**

Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goia	39	395	286	901	1.621
CAIS Campinas	8	362	247	700	1.317
CAIS Candida de Moraes	40	1.103	787	2.283	4.213
CAIS Chácara do Governador	156	742	537	1.448	2.883
CAIS Finsocial	65	185	162	465	877
CAIS Jardim Curitiba	3	22	19	89	133
CAIS Jardim Novo Mundo	22	517	375	1.023	1.937
CAIS Parque das Amendoeiras	129	451	364	1.099	2.043
CAIS Vila Nova	77	560	398	1.167	2.202
Centro de Saúde Água Branca	19	266	198	527	1.010
Centro de Saúde Aruanã III	69	157	120	346	692
Centro de Saúde Conjunto Riviera	9	105	69	201	384
Centro de Saúde Criméia Leste	68	318	256	735	1.377
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	42	298	199	606	1.145
Centro de Saúde Fama	49	366	270	806	1.491
Centro de Saúde Itatiaia	75	198	182	584	1.039
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	56	322	247	716	1.341
Centro de Saúde Maria Dilce	138	173	206	610	1.127
Centro de Saúde Marinho Lemos	34	191	134	361	720
Centro de Saúde Norte Ferroviário	48	267	223	610	1.148
Centro de Saúde Parque Amazônia	25	463	329	970	1.787
Centro de Saúde Parque Anhanguera	18	244	171	512	945
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	68	373	274	743	1.458
Centro de Saúde São Francisco	18	147	128	402	695
Centro de Saúde Setor Perim	38	282	213	613	1.146
Centro de Saúde Setor Rodoviário	49	263	207	582	1.101
Centro de Saúde Vila Boa	68	501	335	906	1.810
Centro de Saúde Vila Canaã	25	163	107	305	600





Centro de Saúde Vila Clemente	104	160	151	529	944
Centro de Saúde Vila Mauá	67	349	250	777	1.443
Centro de Saúde Vila Moraes	65	265	223	644	1.197
Centro de Saúde Vila Redenção	24	237	184	498	943
Centro de Saúde Vila Regina	11	271	197	515	994
Centro de Saúde Vila Santa Helena	25	421	302	794	1.542
Centro de Saúde Vila União	41	350	234	726	1.351
CIAMS Jardim América	4	731	488	1.267	2.490
CIAMS Novo Horizonte	19	903	592	1.596	3.110
CIAMS Setor Pedro Ludovico	96	661	459	1.201	2.417
CIAMS Urias Magalhães	157	747	560	1.574	3.038
Total	2.068	14.529	10.683	30.431	57.711

Desta forma, no mês de Janeiro/09 foram agendadas 2.068 (duas mil e sessenta 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 Janeiro/09.

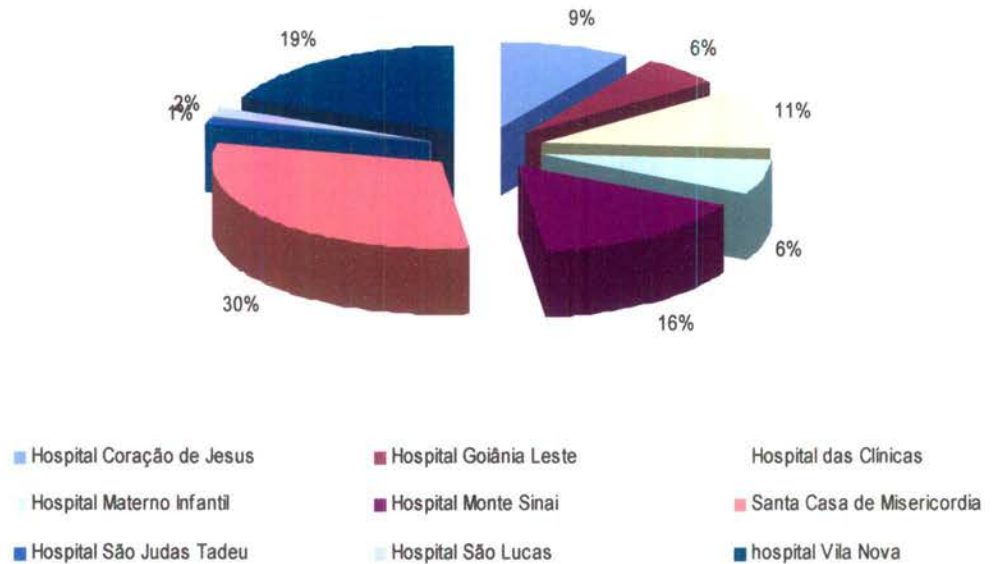
AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE JANEIRO/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Hospital Coração de Jesus	10	10	20
Hospital Goiânia Leste	6	6	12
Hospital das Clínicas	12	12	24
Hospital Materno Infantil	7	7	14
Hospital Monte Sinai	17	17	34
Santa Casa de Misericórdia	33	34	67
Hospital São Judas Tadeu	1	1	2
Hospital São Lucas	2	2	4
Hospital Vila Nova	20	20	40
Total	108	109	217



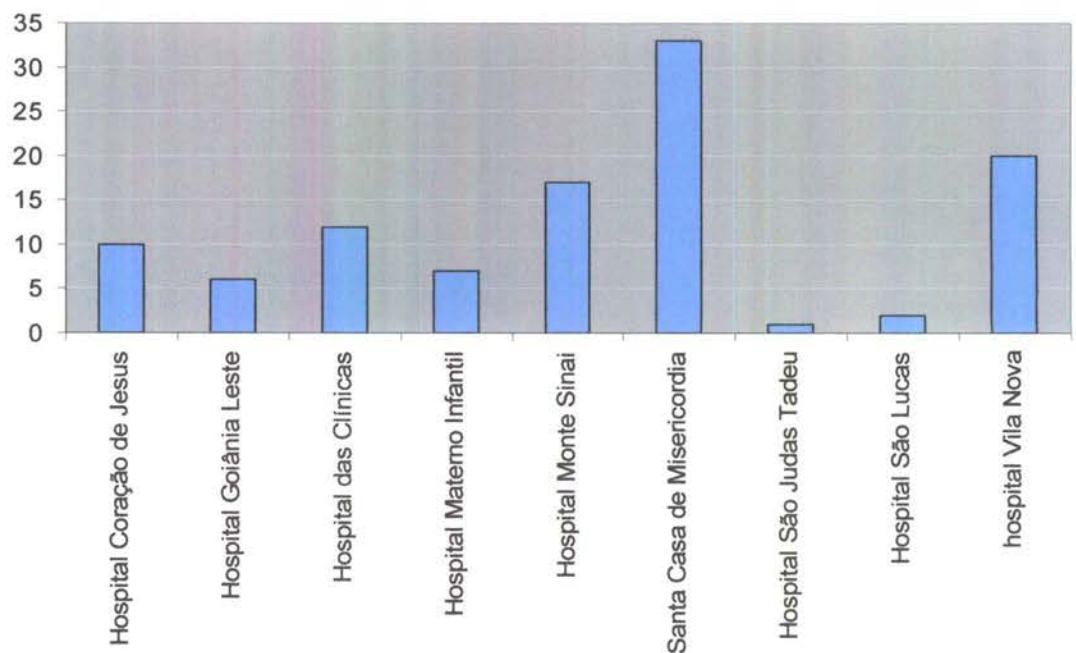


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA A PUÉRPERA NO MÊS DE JANEIRO/09

Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Janeiro/09.
Puérpera

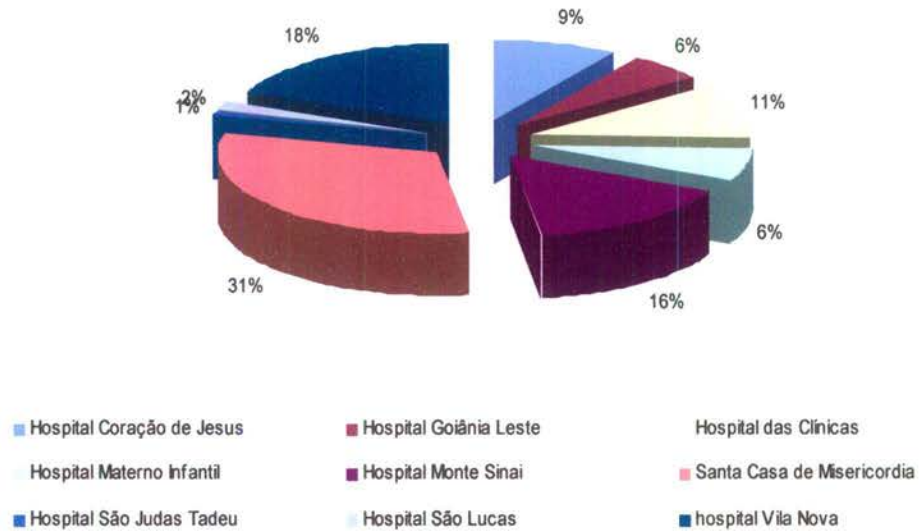


Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Janeiro/09.
Puérpera

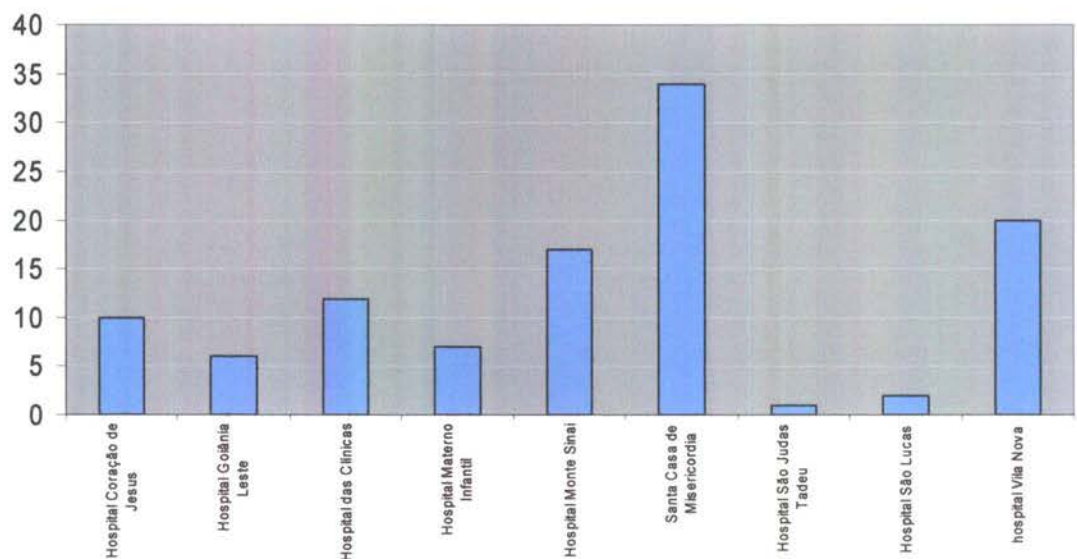


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE JANEIRO/09

Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Janeiro/09.
Recém Nascido



Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Janeiro/09.
Recém Nascido.



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

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

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	9/1	ADELIA MARIA BEZERRA DOS REIS	121612	1/1/1985	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	MONICA DE FATIMA SILVA UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2377899 DATA: 14/01/2009-10h30min (Severiano)
2	8/1	ADRIANA DE RIBEIRO CIRQUEIRA	522076	18/07/89	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	CIRENE CRISTINA BORGES UNID.SAÚDE: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº:2373141 DATA: 15/01/2009 - 07:00 (Tatiane)
3	26/1	ADRIANA FERNANDES ARAUJO	150242	11/05/88	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	LEONEL GOMES LEITE UNID.SAÚDE: CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº:2437453 DATA: 04/02/2009 - 10:30 (Tatiane)
4	19/1	ADRIANA LOPES DA SILVA	611764	25/7/1984	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	KELLEN SEBBA DE ALENCAR UNID.SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº:2421942 DATA: 27/01/2009 - 07:00 (Tatiane)
5	16/1	ADRIANA MARIA DA CONCEICAO	30549	01/03/49	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Maurício	ROZIMAR VITAL DE FREITAS UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES CONSULTA Nº:2413745 DATA: 26/01/2009 - 12:30 (Tatiane)
6	19/1	ANA LUCIA ALVES DE SOUZA	241914	22/2/1986	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR UNID.SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº:2422073 DATA: 28/01/2009 - 07:00 (Tatiane)
7	12/1	ANDREIA ALVRES CARNEIRO	518623	2/12/1985	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	CIRENE CRISTINA BORGES UNID.SAÚDE: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº:2396294 DATA: 20/01/2009 - 07:00 (Tatiane)
8	26/1	ANGELICA BORGES DA SILVA	107113	26/5/1990	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	FLORISBELA DIAS VASQUES UNID.SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº:2435849 DATA: 04/02/2009 - 07:00 (Tatiane)





...
101	30/1	TATIANA JOSE DE SOUSA	289804	30/1/1981	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	ALFREDO PUPPINI FARIAS UNID. SAÚDE: CAIS BAIRO GOIA CONSULTA Nº: 2435209 DATA: 06/02/2009 - 14h30min (Maxilley)
102	19/1	TATIANE GOMES QUINTINHO	546102	11/11/1987	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	ROSIMAR CANDIDA FERNANDES UNID.SAÚDE: CSPARQUE ANHANGUERA CONSULTA Nº:2415896 DATA: 26/01/2009 - 14:30 (Cleber)
103	27/1	THAIS SALLES RODRIGUES	610823	23/2/1994	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	DOLIANA MARTINS BRASIL UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMÉRICA CONSULTA Nº: 2436199 DATA: 06/02/2009 - 07h00min (Maxilley)
104	12/1	UATANE CAETANO SANTOS	608576	13/10/89	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	RACHEL MACHADO DE OLIVEIRA POR UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2403433 DATA: 22/01/2009 - 15:30(Divaine)
105	26/1	VALERIA COSTA SOUSA	483484	08/01/84	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	CIRENE CRISTINA BORGES UNID.SAÚDE: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº:2428278 DATA: 04/02/2009 - 07:00 (Tatiane)
106	8/1	VALERIA LOPES BARBOSA	378606	16/08/84	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	MARIA HELAINA DE ASSIS UNID.SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº:2384770 DATA: 14/01/2009 - 08:30 (Tatiane)
107	17/1	VANESSA NOGUEIRA DA SILVA	353751	7/9/1982	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	MONICA DE FATIMA SILVA UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2417118 DATA: 26/01/2009- 07h00min (Enf. Cristina)
108	26/1	WANESKA VIVIANE DA SILVA	536148	22/5/1979	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Maurício	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA UNID.SAÚDE: CS SAO FRANCISCO CONSULTA Nº:2440476 DATA: 05/02/2009 - 14:00 (Tatiane)



**Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos**

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	9/1	RN ADELIA MARIA BEZERRA DOS REIS	607398	7/1/2009	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	VERA MARIA CAETANO MENDES UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2377867 DATA: 14/01/2009-07h30min (Severiano)
2	21/1	RN CAMILLA RACHEL DE OLIVEIRA	613079	20/01/09	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Maurício	MONICA GONCALVES CENTRO DE SAUDE VILA MORAES CONSULTA Nº:2414025 DATA: 29/01/2009 - 07:30 (Cleber)
3	19/1	RN CLEONICE ROCHA CARDOSO DA SILVA	611968	17/1/2009	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº:2417496 DATA: 26/01/2009 - 14:00 (Cleber)
4	8/1	RN DE ADRIANA DE RIBEIRO CIRQUEIRA	606637	07/01/09	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	ELISIO DE CASTRO UNID.SAÚDE: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº:2373191 DATA: 15/01/2009 - 13:30 (Tatiane)
5	26/1	RN DE ADRIANA FERNANDES ARAUJO	614909	25/1/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	FLAVIA DUARTE SETUBAL UNID.SAÚDE: CS PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº:2437509 DATA: 04/02/2009 - 07:00 (Tatiane)
6	19/1	RN DE ADRIANA LOPES DA SILVA	611765	19/1/2009	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	JEANE LUSTOSA MACHADO UNID.SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº:2421856 DATA: 27/01/2009 - 07:30 (Tatiane)
7	16/1	RN DE ADRIANA MARIA DA CONCEICAO	610942	14/01/09	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Maurício	MONICA GONCALVES FERNANDES UNID.SAÚDE: CS VILA MORAES CONSULTA Nº:2413765 DATA: 26/01/2009 - 07:30 (Tatiane)
8	9/1	RN DE ALESSANDRA RIBEIRO MOREIRA	607175	7/1/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	RENATTA EGIDO VOLU UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE FAMA CONSULTA Nº: 2395219 DATA: 14/01/2009 - 14h30min (Maxilley)
...
102	16/1	RN GABRIELA FERREIRA DOS SANTOS	611049	16/1/2008	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2408668 DATA: 23/01/2009-





							07h00min (Severiano)
103	21/1	RN GRACIANE BATISTA DE PAULA	612937	21/01/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	IVAN ISAAC CS PARQUE ANHANGUERA CONSULTA Nº:2415960 DATA: 28/01/2009 - 10:30 (Cleber)
104	21/1	RN JESSICA VIEIRA ALVES	612946	21/01/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	MARIA APARECIDA LOPES REIS CS CONJUNTO RIVIERA CONSULTA Nº:2414264 DATA: 28/01/2009 - 07:00 (Cleber)
105	19/1	RN JULIANA SANTOS DA SILVA	611519	18/1/2009	Hospital São Judas	Edna da Silva Tomazini	ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO UNID.SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº:2417511 DATA: 26/01/2009 - 14:00 (Tatiane)
106	16/1	RN KEILA ANTONIA DE BASTO	611041	16/1/2009	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	EDNA MARIA FERREIRA UNID. SAÚDE: CS SAO FRANCISCO CONSULTA Nº: 2407252 DATA: 22/01/2009- 09h30min (Severiano)
107	19/1	RN ROSIMEIRE VIRGINIO	611953	18/1/2009	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	LAIS SANTOS MONTEIRO UNID.SAÚDE: CS NORTE FERROVIARIO CONSULTA Nº:2410981 DATA: 26/01/2009 - 07:00 (Cleber)

- 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 03**), licença médica (**Anexo 04**), faltas (**Anexo 05**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 06**);

- f) O Observatório realizou no mês de Janeiro /2009 do corrente ano o agendamento de 2.666 (duas mil seiscentos e sessenta e seis) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.355 (duas mil trezentos e cinquenta e cinco) foram utilizados como reserva técnica pelo Observatório e 311 (trezentos e onze) 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 Janeiro de 2009.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	05/01	CAMILLA RODRIGUES DE OLIVEIRA	24/05/1985	3282-1455	Ginecologista Gestante	TULIO ALVES SARDINHA UNID. SAÚDE: CS VILA REDENCAO CONSULTA Nº: 2380129 DATA: 12/01/2009 - 12h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Rúbia
02	05/01	RENATA CRISTINA DA SILVA	22/12/1984	3573-7825	Hepatite + Sífilis	ALFREDO PUPPINI FARIAS UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2371565 DATA: 06/01/2009 - 10h30min (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
03	05/01	VANDERLEIA PAULA DE OLIVEIRA	11/02/1981	3271-1234	Ginecologista Gestante	MONICA DE FATIMA SILVA UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIARIO CONSULTA Nº: 2365544 DATA: 07/01/2009 - 10h30min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Graça
04	05/01	ANTONIO DE DEUS DA SILVA	22/12/1958	9613-0779	Clinico	AFONSO RUFINO DE SOUSA UNID. SAÚDE: CIAMS JARDIM AMERICA CONSULTA Nº: 2379645 DATA: 12/01/2009 - 07h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Fátima
05	05/01	FLORAMI DE SOUSA SANTOS	29/10/1954	3247-5120	Clinico	VANESSA CANDIDO DE FREITAS UNID. SAÚDE: CS PARQUE ANHANGUERA CONSULTA Nº: 2364432 DATA: 07/01/2009 - 09h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dejanira
06	05/01	DEJALMA SOARES DE ALMEIDA	15/04/1963	8460-4927	Clinico	AUGUSTO CEZAR PEREIRA UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHAES CONSULTA Nº: 2360989 DATA: 06/01/2009 -





						10h30min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Suely
07	05/01	MARIA VERONICE DE OLIVEIRA CHIMENES	19/04/1942	3210-8240	Clinico	DOMINGOS DE SOUZA NERY JUNIOR UNID. SAÚDE: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº: 2360139 DATA: 08/01/2009 - 07h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Suely
...
2923	30/01	EVA BERNARDES DE SOUSA	10/09/1946	(62)3281-8894	Clinico Geral HÁS	ELINE CORREA BANDEIRA UNID. SAÚDE: CS VILA REDEÇÃO CONSULTA: 2436434 DATA: 05/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2924	30/01	MARISE RODRIGUES DE AMORIM	02/08/1963	(62)3255-0942	Clinico Geral Nódulo no pescoço	VILMAR PIRES DE PAIVA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA: 2438231 DATA: 06/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2925	30/01	REGINALDO COELHO DA SILVA	04/06/1987	(62)3941-7444	Clinico Geral Pré-operatório	VICENTE JOSE VITA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA: 2438266 DATA: 06/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2926	30/01	ILVAN JULIO DA SILVA	21/04/1970	(62)3203-5582	Clinico Geral Dor de ouvido	HUMBERTO PEREIRA MAIA UNID. SAÚDE: CS CRIMÉIA LESTE CONSULTA: 2427653 DATA: 02/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2927	30/01	MATEUS ELI ERACTO DE JESUS	05/08/2008	(62)3297-7838	Pediatria Diarréia	MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA: 2441313 DATA: 03/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2928	30/01	MEIRE JANE RAMOS DOS SANTOS	25/02/1990	(62)3271-3523	Ginecologista Inicio de Pré-natal	VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CS ESPLANADA DO ANICUNS CONSULTA: 2440973 DATA: 04/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2929	30/01	AGMAR CANDIDA BOTELHO	20/02/1946	(62)3210-1174	Clinico Geral DM	AFONSO RUFINO DE SOUSA UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHÃES





						CONSULTA: 2429710 DATA: 05/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2930	30/01	ROSANGELA PEREIRA GRIGORIO	22/12/1979	(62)3210-6144	Ginecologista Hemorragia vaginal	SERGIO RAUL AQUINO E SILVA UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHÃES CONSULTA: 2429814 DATA: 05/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2931	30/01	AUXILIADORA DOS SANTOS GLACIANO	14/02/1951	(62)3255-8243	Clinico Geral HÁS sem medicação	RICARDO OLIVEIRA E SILVA UNID. SAÚDE: CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR CONSULTA: 2437093 DATA: 05/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2932	30/01	TEREZINHA MARIA DE OLIVEIRA	27/12/1924	(62)3095-3182	Clinico Geral HÁS	RICARDO OLIVEIRA E SILVA UNID. SAÚDE: CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR CONSULTA: 2437163 DATA: 06/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2933	30/01	FLAVIANA LIMA DE OLIVEIRA	24/07/1919	(62)3273-7044	Clinico Geral Incontinência urinaria	NINA MARIA CAVALCANTI DE POLLI UNID. SAÚDE: CS ÁGUA BRANCA CONSULTA: 2431080 DATA: 06/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2934	30/01	ERICA NUNES DA SILVA SANTOS	27/08/1979	(62)3573-1933	Ginecologista Infecção urinaria e corrimento	HARLEY RICARDO RODRIGUES UNID. SAÚDE: CS PQ INDUSTRIAL JOÃO BRAZ CONSULTA: 2433216 DATA: 02/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda
2935	30/01	ENEDINA PEREIRA DE SOUZA	02/05/1965	(62)3293-1392	Ginecologista Menopausa	DIVALDO MATOS SANTANA UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHÃES CONSULTA: 2429701 DATA: 05/02/2009 (Severiano) Solicitante: Dra. Fernanda

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 311

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	2666
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	311
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	2355





- 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 Janeiro/2009.

Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Janeiro de 2009.															
UNIDADES	29/12 a 03/01			05 a 10/01			12 a 17/01			19 a 24/01			26 a 31/01		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	948	403	42,51	948	140	14,77	948	842	88,82	882	513	58,16	769	385	50,07
CAIS CAMPINAS	344	265	77	344	226	66	344	226	65,70	344	278	80,81	344	278	81
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1121	981	87,51	1121	768	68,51	1121	801	71,45	1121	845	75,38	1121	845	75,38
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	800	433	54	730	533	73	730	629	86,16	730	656	89,86	730	700	95,89
CAIS FINSOCIAL	359	283	78,83	359	243	67,69	359	254	70,75	287	223	77,70	287	223	77,70
CAIS JARDIM CURITIBA	41	32	78	41	41	100	41	41	100	41	41	100,00	41	41	100
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	547	414	75,69	547	437	79,89	547	412	75,32	487	381	78,23	487	425	87,27
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	783	721	92,0	783	713	91,0	608	530	87,17	608	435	71,55	525	388	73,90
CAIS VILA NOVA	764	421	55,10	764	424	55,50	764	472	61,78	764	528	69,11	764	647	84,69
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	142	76,76	185	185	100,00	185	176	95,14	185	136	73,51	185	136	73,51
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	282	68,78	410	356	86,83	410	380	92,68	410	282	68,78	410	272	66,34
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	132	42,86	308	112	36,36	308	50	16,23	308	118	38,31	308	118	38,31
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	224	51,14	438	300	68,49	438	221	50,46	438	317	72,37	438	337	76,94
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	376	208	55,32	316	272	86,08	248	160	64,52	248	180	72,58	248	248	100,00





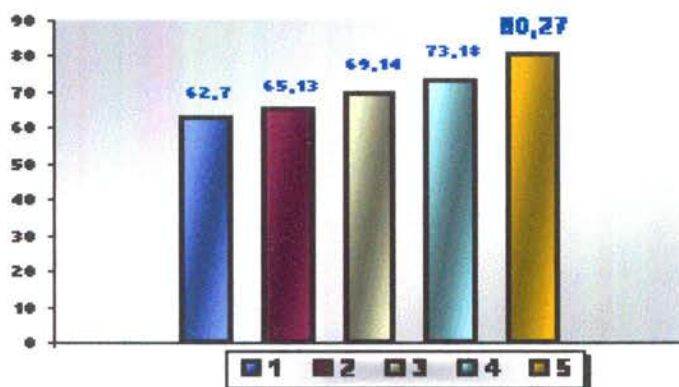
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	443	305	68,85	443	239	53,95	443	239	53,95	443	307	69,30	443	307	69,30
CENTRO DE SAUDE FAMA	442	349	79	442	306	69	374	306	81,82	442	374	84,62	442	374	84,62
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	252	66	382	320	84	382	330	86,39	382	329	86,13	382	329	86,13
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	358	231	64,53	292	211	72,26	292	211	72,26	292	83	28,42	292	262	89,73
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	367	315	85,83	367	321	87,47	367	251	68,39	367	331	90,19	367	377	102,72
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	388	301	77,58	388	326	84,02	388	326	84,02	388	378	97,42	388	394	101,55
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	332	182	54,82	332	198	59,64	332	252	75,90	332	303	91,27	178	295	165,73
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	210	54,55	385	267	69,35	385	267	69,35	385	267	69,35	385	267	69,35
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	504	123	24,40	504	329	65,28	504	385	76,39	504	394	78,17	504	454	90,08
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	445	361	81,12	389	296	76,09	389	194	49,87	389	200	51,41	389	255	65,55
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	477	227	47,59	477	386	80,92	417	317	76,02	417	317	76,02	417	328	79
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	290	90	31	290	126	43,5	290	71	24,48	290	142	48,97	290	236	81,38
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	410	262	63,90	410	208	50,73	410	235	57,32	410	317	77,32	410	333	81,22
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	492	367	74,59	492	411	83,54	492	336	68,29	492	320	65,04	492	462	93,90
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	316	123	38,92	316	148	46,84	316	198	62,66	316	236	74,68	316	248	78,48
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	363	88,75	409	312	76,28	409	312	76,28	409	312	76,28	409	312	76,28
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	543	373	68,69	543	365	67,22	543	294	54	543	365	67	543	365	67
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	334	201	60,18	334	205	61,38	334	183	54,79	334	232	69,46	334	327	97,90
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	219	58,56	374	187	50,00	374	209	55,88	374	235	62,83	374	235	62,83
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	187	63,61	294	202	68,71	294	175	60	294	242	82,31	294	236	80,27
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	388	197	50,77	388	252	64,95	388	349	89,95	388	349	89,95	320	315	98,44
CIAMS JARDIM AMERICA	837	287	34,29	837	343	40,98	837	508	60,69	837	540	64,52	837	564	67,38
CIAMS NOVO HORIZONTE	730	290	40	730	558	76,44	730	532	73	730	705	96,58	730	705	97
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	827	420	50,79	827	522	63,12	827	547	66,14	827	566	68,44	827	608	73,52
CIAMS URIAS MAGALHAES	1050	889	84,67	1050	745	70,95	1000	618	61,80	1000	716	71,60	948	793	83,65
TOTAIS	19241	12065	62,70	19241	12533	65,13	18568	12839	69,14	18438	13493	73,18	17968	14424	80,27





Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período

Legenda: 1 - 29/12 a 03/01 2 - 05 a 10/01 3 - 12 a 17/01 4 - 19 a 24/01 5 - 26 a 31/01



- 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/09 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 37 (trinta e sete) equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretario Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;
- b) Grande número de profissionais médicos em gozo de férias e / ou licença;
- c) Desligamento de 12 (doze) profissionais que não cumpriram escalas de trabalho no final do ano de 2008;
- d) Redução do número de ofertas de consultas, devido a ausência do profissional médico na Unidade, devido a liberação para gozo de férias / licenças e desligamentos.





○ **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/09 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.

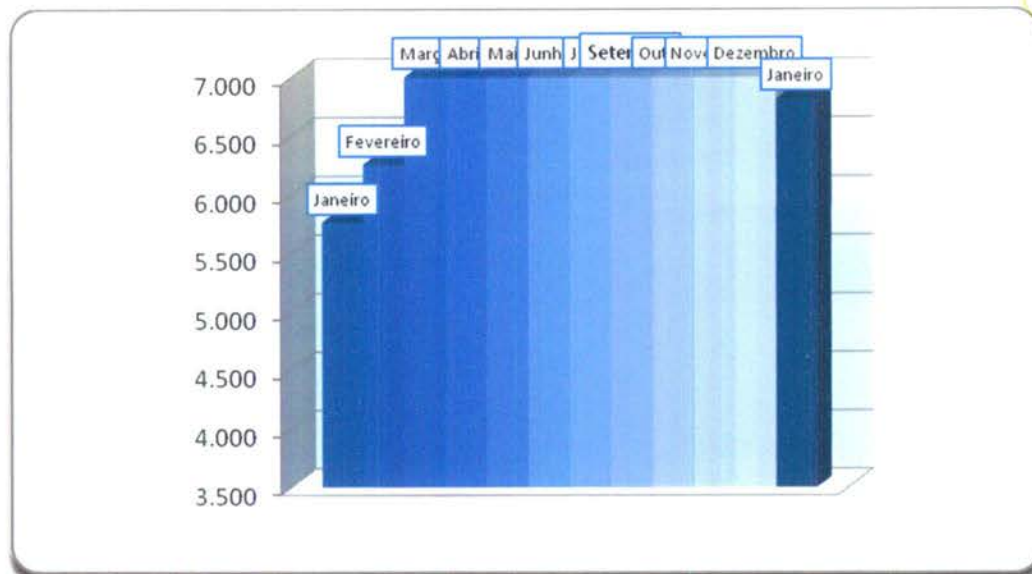
○ O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:

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 Janeiro/2009 foi observado o agendamento de 6.810 (seis mil oitocentos e dez) consultas, o que equivale a 11,80 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Dezembro / 2008 foi verificado um decréscimo de 2,55% 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 Janeiro/2009 foram convertidas 1.408 (hum mil quatrocentos e oito) 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 Janeiro de 2009**

Data	Dia da Semana	Quantidade
1/1/2009	Quinta-Feira	0
2/1/2009	Sexta-Feira	0
3/1/2009	Sábado	0
4/1/2009	Domingo	104
5/1/2009	Segunda-Feira	105
6/1/2009	Terça-Feira	92
7/1/2009	Quarta-Feira	74
8/1/2009	Quinta-Feira	53
9/1/2009	Sexta-Feira	0
10/1/2009	Sábado	0
11/1/2009	Domingo	49
12/1/2009	Segunda-Feira	72
13/1/2009	Terça-Feira	63
14/1/2009	Quarta-Feira	73
15/1/2009	Quinta-Feira	49
16/1/2009	Sexta-Feira	0
17/1/2009	Sábado	0
18/1/2009	Domingo	46
19/1/2009	Segunda-Feira	58
20/1/2009	Terça-Feira	60
21/1/2009	Quarta-Feira	78
22/1/2009	Quinta-Feira	63
23/1/2009	Sexta-Feira	0
24/1/2009	Sábado	0
25/1/2009	Domingo	61
26/1/2009	Segunda-Feira	79
27/1/2009	Terça-Feira	74
28/1/2009	Quarta-Feira	82
29/1/2009	Quinta-Feira	73
30/1/2009	Sexta-Feira	0
31/1/2009	Sábado	0
TOTAL		1.408





○ **Sobras de Vagas**

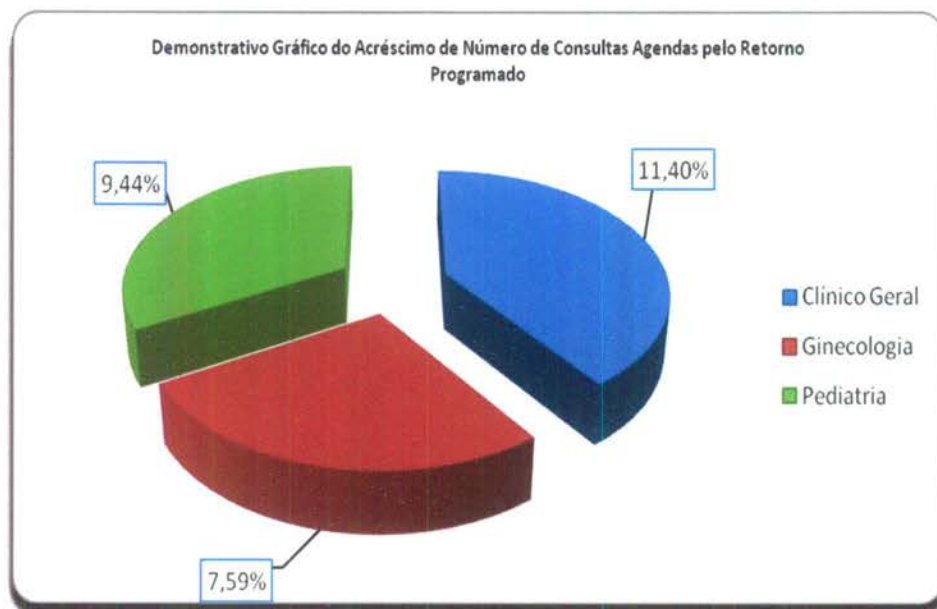
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 2 para 12 meses a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento 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 Janeiro/09 houve um acréscimo total de 9,94% (nove ponto noventa e quatro) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme quadro que se segue:

Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	24.776	3.189	27.965	11,40%
Ginecologia	13.050	1.072	14.122	7,59%
Pediatria	14.149	1.475	15.624	9,44%
Total	51.975	5.736	57.711	9,94%



- 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

a) Criar um Sistema Continuo 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;

b) Implementar as ações / atividades do observatório da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;

c) 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;

d) Sugestão de colocar as unidades que compõem o Distrito Sanitário como quarta área de abrangência, mantendo em primeira opção o georeferenciamento, ou seja as três primeiras mais próxima do usuário, com a opção de um futuro próximo a abertura da área para todo as Unidades que compõem o Teleconsulta, respeitando a facilidade de acesso do usuário;





e) Criar um link direto entre os profissionais médicos / enfermeiros e o observatório, para que os mesmos possam fazer suas solicitações junto a esse setor na própria posição de atendimento, evitando deslocamentos até o referido setor;

f) Identificar no sistema os bairros com cobertura pelo PSF, visto que os Agentes solicitam a presença de enfermeiros para obter tal informação, acarretando em demora no atendimento;

g) Liberação da consulta da grade pelo Agente de Atendimento, para que o mesmo possa realizar a identificação do horário e dia da semana em que o profissional médico atua em uma determinada unidade, já que para tal informação a presença do enfermeiro se faz necessária;

○ **Visualização de Vagas**

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

○ **Sobras de Vagas**

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

b) 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 inicio do atendimento do médico;

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


d) 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.

e) 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, 03 de Fevereiro de 2009.


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo





Anexos

- Anexo 1** Recortes de Jornais.
- Anexo 2** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 3** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto às Férias.
- Anexo 4** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 5** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.
- Anexo 6** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).





Anexo 01 Recortes de Jornais.



Rumo a 2010

Iris tomou posse destacando a “diversidade” de suas ações no primeiro mandato. Citou o Teleconsulta, o meio ambiente e a habitação.

Aumento

○ Teleconsulta

comemora: mais de 110 mil consultas em 2008. Um número significativo em se tratando de 2007. Em dois anos e cinco meses de funcionamento, o serviço contabilizou 1.493.901. Os resultados vêm agradando (e muito) o prefeito **Iris Rezende**.

Demissão na Saúde

Em resposta à carta *Cais sem médicos*, do leitor Alessandro José Barbosa, publicada quarta-feira, sobre ausências de médicos em alguns Çais da capital no dia 10, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Goiânia esclarece que, considerando que a população não pode ficar sem os devidos atendimentos e a carga horária dos servidores tem de ser cumprida adequadamente, o secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, demitiu alguns profissionais faltosos. Também assinou portaria, em 13 de janeiro, determinando a abertura de processo de sindicância para apurar os fatos e suspendendo por 30 dias, sem remuneração, como medida cautelar, 29 funcionários da SMS (médicos, um enfermeiro, auxiliares e técnicos de enfermagem, auxiliares de serviços de higiene e limpeza, técnicos de laboratório, uma cirurgiã-dentista, um assistente administrativo, auxiliares de consultórios dentários e uma técnica de radiologia) que faltaram a plantões nos períodos de Natal e Ano-Novo.

Ressaltamos que tal medida não ocorre apenas nas faltas em feriados, mas sempre que há ausências não justificadas e que prejudiquem o atendimento aos usuários, colocando em risco a saúde da população.

Lamentamos as dificuldades enfrentadas pelo leitor Alessandro José e agradecemos às denúncias, que eventualmente recebemos e que nos ajudam a sanar entraves no sistema. Garantimos que todas as medidas cabíveis para melhorar nossos serviços sempre serão tomadas com rapidez e rigor.

Jornal: O Popular	Data: 20/01/2009
Caderno/Coluna: Opinião/ Giro por Carlos Eduardo Reche	Pág. 09

SELEÇÃO – A Secretaria Municipal de Saúde contrata médicos para prestação de serviços ambulatoriais em 12 especialidades. Os salários vão até R\$ 5,44 mil.

Médicos exonerados

A Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia exonerou 13 médicos, três técnicos em enfermagem e uma enfermeira que faltaram aos plantões de Natal e ano novo nas unidades de saúde. Vinte e nove servidores efetivos, sendo cinco médicos, foram suspensos por 30 dias, sem remuneração.

SAÚDE

Médicos faltosos são demitidos

A Secretaria de Saúde de Goiânia exonerou 13 médicos, 3 técnicos e 1 enfermeira que faltaram ao trabalho em unidades de saúde nos plantões de Natal e ano-novo. Outros 29 servidores foram suspensos. [4

Saúde exonera médicos faltosos

PROFISSIONAIS DEIXARAM DE TRABALHAR NOS PLANTÕES DE NATAL E ANO-NOVO SEM JUSTIFICATIVA

Malu Longo

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Goiânia exonerau 13 médicos, 3 técnicos em enfermagem e 1 enfermeira, todos credenciados, que faltaram aos plantões nas unidades de saúde durante os feriados de Natal e ano-novo. Outros 29 funcionários efetivos da SMS foram suspensos por 30 dias, sem remuneração, e também serão alvo de uma sindicância, segundo portaria assinada no dia 13 de janeiro pelo secretário de Saúde Paulo Rassi.

São médicos, um enfermeiro, uma cirurgiã-dentista e técnicos de diversas áreas. "Fizemos isso para que o profissional sinta no bolso. Afinal, ele é colocado no plantão e ficamos na expectativa de que ele vai trabalhar", diz o secretário Paulo Rassi. Durante todo o ano de 2008, foram aproximadamente 40 exonerações por faltas ao trabalho.

Na lista dos 29 servidores punidos com suspensão estão 5 médicos, dois deles lotados no Centro Integrado de Assistência Médica Sanitária (Ciams) do Setor Urias Magalhães. Outro médico que deveria atender no mesmo Ciams na virada do ano foi exonerao. A Maternidade Nasci Cidadão, no Jardim Curitiba, também ficou bastante desfalcaada nos feriados do final de 2008. Das seis pessoas que



Wildes Barbosa

Cais do Jardim Novo Mundo: 4 profissionais demitidos

não compareceram ao trabalho, três são auxiliares de enfermagem.

Três médicos credenciados e um técnico de enfermagem não justificaram a ausência ao trabalho no plantão do fim do ano no Cais do Jardim Novo Mundo. Todos foram exoneraados. Outros cinco profissionais efetivos foram punidos com suspensão.

"Atendimento de urgência a pessoa não pode faltar, a não ser que ocorra algo relevante. Quando o médico deixa de comparecer ao trabalho ele está denegrindo a imagem do profissional. A partir do momento que o usuário deixa de ser atendido ele reclama de toda a categoria", diz Paulo

Rassi. De acordo com o secretário, a SMS continua encaminhando ao Conselho Regional de Medicina (Cremego) denúncias contra profissionais faltosos. Em maio de 2008 foram mais de 300 num período de três anos. "Nós esperamos que o Cremego oriente esses profissionais por se tratar de um ilícito ético", ressalta Paulo Rassi.

Em carta publicada no POPULAR no dia 14, o leitor Alessandro José Barbosa, morador da Vila João Vaz, contou que precisou de atendimento médico no fim de semana anterior e não encontrou profissionais nas unidades da rede municipal de Saúde do Setor Coimbra e Cândida de Mo-

Mais de 3 mil faltas em um ano

Em maio do ano passado, O POPULAR publicou ampla reportagem mostrando que em um ano profissionais da área de saúde que prestam serviço na rede pública municipal de Goiânia faltaram ao trabalho 3.055 vezes, sem qualquer justificativa. As faltas eram referentes a apenas três categorias - analistas, auxiliares e técnicos de saúde. Em pouco mais de um ano, 656 trabalhadores da saúde deixaram de comparecer às unidades da rede municipal, principalmente médicos, enfermeiros e outros profissionais de nível superior.

PIOR

O levantamento realizado pela SMS revelou que algumas unidades enfrentam as ausências mais recorrentes de seus profissionais. O Ciams do Novo Horizonte liderava o número de faltas

Falta ao trabalho prejudica usuários

PROFISSIONAIS DE OSTOS DE SAÚDE A CAPITAL NÃO PARECEM PARA TRABALHAR E AO JUSTIFICAM AUSÊNCIAS

Wildes Barbosa

Em um ano, de maio de 2008, mais de 3 mil faltas foram registradas por profissionais de saúde que prestam serviço na rede pública municipal de Goiânia. Em maio de 2008, foram mais de 300 faltas em um período de três anos. "Nós esperamos que o Cremego oriente esses profissionais por se tratar de um ilícito ético", ressalta Paulo Rassi.



Médica que atende no Cais do Jardim Curitiba deixa cartaz avisando sobre faltas

A cartaz avisando sobre faltas de profissionais de saúde em unidades da rede municipal de saúde em Goiânia. O cartaz indica o número de faltas: 3.055.

Servidora ficou 1 ano e 3 meses sem ir a Cais

Para quem não sabe, a falta de profissionais de saúde em unidades da rede pública municipal de Goiânia prejudica os usuários. A falta de profissionais de saúde em unidades da rede pública municipal de Goiânia prejudica os usuários. A falta de profissionais de saúde em unidades da rede pública municipal de Goiânia prejudica os usuários.

Reportagem do POPULAR alerta sobre faltas na Saúde

não-justificadas: 34 analistas de saúde faltaram 236 vezes em um ano. No centro de saúde do Setor União, uma única pessoa faltou 12 vezes. Já no distrito sanitário do Sudoeste, a situação é ainda pior: 4 auxiliares de saúde faltaram 104 vezes, uma média de 26 faltas por auxiliar.

Por dois anos seguidos o promotor Marcelo Celesti-

no, coordenador do Centro de Apoio Operacional de Defesa do Cidadão do Ministério Público, reuniu-se com diretores dos Cais e Ciams de Goiânia e com o secretário de Saúde, Paulo Rassi, para discutir a questão. Nos dois encontros ficou acertado que os diretores deveriam tomar providências perante a ausência injustificada dos servidores.

rais. Alessandro só conseguiu atendimento no Bairro Goiá, depois de quase quatro horas de espera.

No feriado de ano-novo, quem precisou de socorro médico no Cais do Bairro Goiá foi obrigado a se deslocar para outras unidades. Em maio do ano passado, O POPULAR mostrou que são milhares de faltas sem justificativa dos profissionais de saúde (veja reportagem acima).

RECRUTAMENTO

A Secretaria Municipal de Saúde está recrutando médicos para prestarem serviços em ambulatórios, nas unidades de Estratégia Saúde da Família (ESF) e em emergências

das unidades da rede de saúde de Goiânia. O objetivo é sanar o déficit de profissionais provocado, em parte, pelas exonerações por falta.

O recrutamento, cujo edital foi publicado na edição de domingo do POPULAR, prevê a contratação de médicos de 12 especialidades. O salários variam de R\$ 2,2 mil a R\$ 5,4 mil, dependendo da carga horária, do tipo de serviço e da unidade. O valor do plantão de 12 horas é de pouco mais de R\$ 400 reais. Na opinião de Paulo Rassi, não é um salário ruim. Diretora do Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde da SMS, Lina Pinchemel explica que efetivamente existem ho-

je dez vagas para clínicos geral e cinco para pediatras. "Já conseguimos substituir as vagas dos 12 médicos exoneraados. Oferecemos plantão para quem é credenciado".

Para garantir uma reserva técnica de profissionais, anualmente a SMS publica edital de recrutamento de médicos. Em geral, a oferta atrai recém-formados ainda sem especialização, que atuam como clínicos. A medida que partem para a residência médica, eles deixam o atendimento, criando uma sazonalidade. No último edital a SMS anunciou o recrutamento de especialistas que ficarão como referência nos sete distritos de saúde da capital.

☐ A Secretaria Municipal de Saúde está recrutando médicos para prestação de serviços ambulatoriais nas unidades Estratégia Saúde da Família e de emergência nas unidades da rede básica.

** Há vagas para especialistas em angiologia/cirurgia vascular, cirurgia geral, clínica médica, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, ginecologia, neurologia, otorrinolaringologia, pediatria, psiquiatria e reumatologia.*



Anexo 02 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.



Grade de Consultas por Profissional

domingo, 1 de fevereiro de 2009 às 08:16h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	180	8	0	188	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	5	99	0	104	
		JOSE GUEDES PEIXOTO	14	166	0	180	
		NICOLAU TADEU BITTAR	13	22	0	35	
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	187	105	0	292	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	153	287	4	444	
		Total da Especialidade	552	687	4	1.243	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	152	0	1	153	
		CEZAR GONCALVES GOMES	12	0	0	12	
		EULI JOSE BRAGA	212	2	0	214	
		MARIA RITA LOPES MAIA	182	0	0	182	
		Total da Especialidade	558	2	1	561	
	PEDIATRIA	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	233	3	1	237	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	19	160	1	180	
		MARIA ANGELICA BATISTA DOS SAN	0	93	0	93	
		NIVALDO DAVID AMARAL	213	0	49	262	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	46	78	9	133	
		Total da Especialidade	511	334	60	905	
	Total da Unidade de Saúde			1.621	1.023	65	2.709
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	99	10	0	109
			RAFEH ANDRAUS FILHO	327	27	0	354
ROBERTO MARINHO			189	0	0	189	
Total da Especialidade			615	37	0	652	
GINECOLOGIA		HELOISA MARTINS SOARES	213	22	0	235	
		Total da Especialidade	213	22	0	235	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	405	41	5	451	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Campinas	PEDIATRIA	SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	84	42	0	126
		Total da Especialidade	489	83	5	577
	Total da Unidade de Saúde		1.317	142	5	1.464
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	343	14	0	357
		ERIKA PATRICIA NETO	284	17	1	302
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	242	21	0	263
		GLAUS MONTEIRO BORGES	306	14	0	320
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	134	0	0	134
		MARCELO GRANDO CORREIRA	65	149	0	214
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	262	34	0	296
		Total da Especialidade	1.636	249	1	1.886
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	203	71	2	276
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	266	11	0	277
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	256	55	0	311
		MARIA HELAINA DE ASSIS	205	0	3	208
		MAURICIO CHATER	256	0	17	273
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	201	0	0	201
		Total da Especialidade	1.387	137	22	1.546
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	22	4	1	27
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	330	30	5	365
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	50	21	0	71
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	602	50	0	652
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	0	14	0	14
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	186	0	1	187
		Total da Especialidade	1.190	119	7	1.316
	Total da Unidade de Saúde		4.213	505	30	4.748
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA	60	9	0	69
		FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	671	0	0	671
		FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	347	12	0	359
		RICARDO OLIVEIRA E SILVA	380	34	0	414
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	268	124	0	392

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.726	179	0	1.905	
		GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	101	9	0	110
			LUCIANO AUGUSTO BAYLÃO	251	11	0	262
			PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	72	0	0	72
			Total da Especialidade	424	20	0	444
	PEDIATRIA		GILSON FENELON DAS NEVES	87	9	11	107
			KAMILA OLIVEIRA DUARTE	131	6	45	182
			MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	255	12	71	338
			SILVIA DE PAULA UNGARELLI	260	12	64	336
			Total da Especialidade	733	39	191	963
	Total da Unidade de Saúde			2.883	238	191	3.312
	CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	38	0	0	38
			FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	18	32	0	50
			SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	166	0	0	166
Total da Especialidade			222	32	0	254	
GINECOLOGIA		MARCELLO BRAGA VIGGIANO	67	0	1	68	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	129	9	7	145	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	93	0	6	99	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	145	18	8	171	
		Total da Especialidade	434	27	22	483	
PEDIATRIA		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	77	0	87	164	
		DANIEL ALVES DA SILVA	3	171	10	184	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	141	18	31	190	
		Total da Especialidade	221	189	128	538	
Total da Unidade de Saúde			877	248	150	1.275	
CAIS Jardim Curitiba		PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	133	0	74	207
			Total da Especialidade	133	0	74	207
		Total da Unidade de Saúde			133	0	74
CAIS Jardim Novo Mundo		CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	179	10	0	189
	GRACYELLA PEDROSA NAVES		295	37	0	332	
	LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES		125	0	0	125	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	328	15	0	343
		Total da Especialidade	927	62	0	989
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	96	0	0	96
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	20	0	0	20
		LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO	92	65	1	158
		Total da Especialidade	208	65	1	274
	PEDIATRIA	ALINE DE AQUINO LEMOS	0	155	0	155
		ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	63	0	1	64
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	65	18	1	84
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	351	0	1	352
		PAULO ROBERTO CAMPOS CRESPO	0	61	0	61
		TANIT RIBEIRO CARMO	323	12	14	349
		Total da Especialidade	802	246	17	1.065
	Total da Unidade de Saúde			1.937	373	18
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	125	0	18	143
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	245	66	41	352
		CLEITON RODRIGUES LOPES	6	15	8	29
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	325	48	2	375
		FLAVIO EURIPEDES BORGES ALVES	12	26	10	48
		KHODR MAHMUD ALE CHARAFEDDIN	237	25	32	294
		LAURO ALESSANDRO QUEIROZ SAN	177	20	44	241
		OSWALDO BATISTA POFAHL	137	0	4	141
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	143	20	26	189
		Total da Especialidade	1.407	220	185	1.812
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	77	0	0	77
		Izelman de Oliveira	225	19	1	245
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	0	62	0	62
		Total da Especialidade	302	81	1	384
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	65	0	54	119
		GERALDO PINTO FIGUEIREDO FILHO	4	190	8	202
		JONAS JOSE DE SOUZA	191	24	96	311

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Parque das Amendoeiras	PEDIATRIA	LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	74	20	46	140	
		Total da Especialidade	334	234	204	772	
	Total da Unidade de Saúde		2.043	535	390	2.968	
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	354	0	2	356	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	349	0	2	351	
		CARLOS ALBERTO CASCAO	35	20	0	55	
		MICHELE RONCATO FRANCA	338	0	0	338	
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	21	0	0	21	
		Total da Especialidade	1.097	20	4	1.121	
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	185	43	0	228	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	231	34	3	268	
		Total da Especialidade	416	77	3	496	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	54	16	34	104	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	252	29	39	320	
		REGINA AUXILIADORA DOS SANTOS	231	0	88	319	
		TANIA STEIN FISCHER	152	0	3	155	
		Total da Especialidade	689	45	164	898	
	Total da Unidade de Saúde		2.202	142	171	2.515	
	Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	344	12	0	356
			Nina Maria Cavalcanti de Polli	307	46	1	354
			Total da Especialidade	651	58	1	710
		GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	179	0	0	179
			Total da Especialidade	179	0	0	179
PEDIATRIA		HELIO GONCALVES PINHO	180	12	1	193	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	0	92	0	92	
		Total da Especialidade	180	104	1	285	
Total da Unidade de Saúde		1.010	162	2	1.174		
Centro de Saúde Aruanã III		CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	345	32	6	383
	Total da Especialidade		345	32	6	383	
	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	128	18	2	148	
		Total da Especialidade	128	18	2	148	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Aruanã III	PEDIATRIA	OSMAR MATIAS DE ABREU	219	25	105	349	
		Total da Especialidade	219	25	105	349	
	Total da Unidade de Saúde		692	75	113	880	
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	48	12	0	60	
		Total da Especialidade	48	12	0	60	
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	246	9	3	258	
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	21	9	0	30	
		Total da Especialidade	267	18	3	288	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	69	0	94	163	
		Total da Especialidade	69	0	94	163	
	Total da Unidade de Saúde		384	30	97	511	
	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	698	23	4	725
TULIO CESAR MAGALHAES			187	0	1	188	
Total da Especialidade			885	23	5	913	
GINECOLOGIA		CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	68	11	0	79	
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	217	20	1	238	
		Total da Especialidade	285	31	1	317	
PEDIATRIA		IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	143	12	2	157	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	63	63	4	130	
		Total da Especialidade	206	75	6	287	
Total da Unidade de Saúde		1.376	129	12	1.517		
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns		CLINICO GERAL	GERALDO MAGELA DE SOUSA	23	12	0	35
			GLAUS MONTEIRO BORGES	312	0	0	312
	Total da Especialidade		335	12	0	347	
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	234	0	1	235	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	226	11	0	237	
		Total da Especialidade	460	11	1	472	
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	114	12	59	185	
		JULIANA DE MELO MELGACO	236	14	62	312	
		Total da Especialidade	350	26	121	497	
	Total da Unidade de Saúde		1.145	49	122	1.316	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	316	0	2	318
		DIVINA MARGARIDA FRANCO	25	14	1	40
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	326	21	1	348
		Total da Especialidade	667	35	4	706
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	231	0	0	231
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	213	27	1	241
		Total da Especialidade	444	27	1	472
	PEDIATRIA	JOSE VILMAR TAVARES	130	0	147	277
		RENATTA EGIDO VOLU	250	0	33	283
		Total da Especialidade	380	0	180	560
Total da Unidade de Saúde			1.491	62	185	1.738
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	619	84	12	715
		Total da Especialidade	619	84	12	715
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	401	0	89	490
		Total da Especialidade	401	0	89	490
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	19	12	1	32
		Total da Especialidade	19	12	1	32
	Total da Unidade de Saúde			1.039	96	102
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	301	21	0	322
		Domingos de Souza Nery Junior	328	20	0	348
		Total da Especialidade	629	41	0	670
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	218	26	0	244
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	18	79	1	98
		Total da Especialidade	236	105	1	342
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	215	27	34	276
		MIRNA MARIANO LEAO	261	26	15	302
		Total da Especialidade	476	53	49	578
	Total da Unidade de Saúde			1.341	199	50
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	356	47	279	682
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	342	0	67	409
		Total da Especialidade	698	47	346	1.091

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Maria Dilce	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	89	12	17	118	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	144	0	1	145	
		Total da Especialidade	233	12	18	263	
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	196	25	121	342	
		Total da Especialidade	196	25	121	342	
Total da Unidade de Saúde			1.127	84	485	1.696	
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	LARISSA RORIZ DE CASTRO	103	176	8	287	
		Larissa Santana Neves	272	36	1	309	
		Total da Especialidade	375	212	9	596	
	GINECOLOGIA	GILSON MOURA DE BRITO	94	0	0	94	
		Total da Especialidade	94	0	0	94	
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	84	1	123	208	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	167	16	126	309	
		Total da Especialidade	251	17	249	517	
	Total da Unidade de Saúde			720	229	258	1.207
	Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	309	0	2	311
TANIA MARA LOURENCO			330	17	4	351	
Total da Especialidade			639	17	6	662	
GINECOLOGIA		EMIVALDO SOARES MARTINS	20	0	0	20	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	251	0	6	257	
		Total da Especialidade	271	0	6	277	
PEDIATRIA		HELEN REGINA ROSA GODINHO	7	0	0	7	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	231	0	89	320	
		Total da Especialidade	238	0	89	327	
Total da Unidade de Saúde			1.148	17	101	1.266	
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	292	44	1	337	
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	314	0	0	314	
		LUCIO MAURO VASCONCELOS	286	0	1	287	
		Total da Especialidade	892	44	2	938	
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	78	22	0	100	
		LEONEL GOMES LEITE	166	0	1	167	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Parque Amazonia	GINECOLOGIA	MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	29	0	0	29
		Total da Especialidade	273	22	1	296
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	247	14	1	262
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	209	43	25	277
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	166	13	34	213
		Total da Especialidade	622	70	60	752
	Total da Unidade de Saúde			1.787	136	63
Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	180	26	0	206
		VANESSA CANDIDO DE FREITAS	33	12	0	45
		Total da Especialidade	213	38	0	251
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	191	16	0	207
		EROS DE SOUSA	29	82	0	111
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	198	7	1	206
		Total da Especialidade	418	105	1	524
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	78	30	48	156
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	236	39	41	316
		Total da Especialidade	314	69	89	472
	Total da Unidade de Saúde			945	212	90
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	334	12	0	346
		MARCO ANTONIO CORDEIRO	333	12	2	347
		Total da Especialidade	667	24	2	693
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	195	14	1	210
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	42	0	0	42
		Total da Especialidade	237	14	1	252
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	307	0	15	322
		FLAVIO MATIAS DE MORAES	247	0	77	324
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	0	89	0	89
		Total da Especialidade	554	89	92	735
	Total da Unidade de Saúde			1.458	127	95
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	192	0	0	192
		Total da Especialidade	192	0	0	192

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde São Francisco	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	244	24	17	285
		Total da Especialidade	244	24	17	285
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	211	2	21	234
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	48	0	0	48
		Total da Especialidade	259	2	21	282
Total da Unidade de Saúde			695	26	38	759
Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	344	20	15	379
		TANIA REZENDE FERRAZ	229	106	2	337
		Total da Especialidade	573	126	17	716
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	92	18	1	111
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	174	0	0	174
		Total da Especialidade	266	18	1	285
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	40	26	118	184
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	267	0	53	320
		Total da Especialidade	307	26	171	504
	Total da Unidade de Saúde			1.146	170	189
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	130	30	0	160
		TATIANY LUDMILLA DE QUEIROZ DUA	130	0	0	130
		Total da Especialidade	260	30	0	290
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	129	23	1	153
		MONICA DE FATIMA SILVA	191	12	0	203
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	231	41	2	274
		Total da Especialidade	551	76	3	630
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	99	28	19	146
		VERA MARIA CAETANO MENDES	191	36	134	361
		Total da Especialidade	290	64	153	507
Total da Unidade de Saúde			1.101	170	156	1.427
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	297	12	0	309
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	369	0	1	370
		Total da Especialidade	666	12	1	679
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	234	9	0	243

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Boa	GINECOLOGIA	SAULO GONCALVES DE MENDONCA	116	9	0	125	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	132	11	1	144	
		Total da Especialidade	482	29	1	512	
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	152	16	4	172	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	269	29	40	338	
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	241	12	61	314	
		Total da Especialidade	662	57	105	824	
	Total da Unidade de Saúde			1.810	98	107	2.015
	Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	259	0	0	259
			LOIDE CUNHA DE FARIA	19	0	0	19
Total da Especialidade			278	0	0	278	
GINECOLOGIA		OLIMPIO PEREIRA NETO	79	38	0	117	
		Total da Especialidade	79	38	0	117	
PEDIATRIA		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	186	0	8	194	
		OSMAR GABRIEL DE OLIVEIRA	57	159	119	335	
		Total da Especialidade	243	159	127	529	
Total da Unidade de Saúde			600	197	127	924	
Centro de Saúde Vila Clemente		CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	291	32	16	339
	JULIANA SAYURI SUGITA		268	14	22	304	
	Total da Especialidade		559	46	38	643	
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	205	20	0	225	
		EROS DE SOUSA	20	24	0	44	
		Total da Especialidade	225	44	0	269	
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	160	126	306	592	
		Total da Especialidade	160	126	306	592	
	Total da Unidade de Saúde			944	216	344	1.504
	Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	328	10	0	338
MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA			509	30	0	539	
Total da Especialidade			837	40	0	877	
GINECOLOGIA		EULI JOSE BRAGA	234	10	1	245	
		Total da Especialidade	234	10	1	245	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Mauá	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	168	23	98	289	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	204	22	114	340	
		Total da Especialidade	372	45	212	629	
	Total da Unidade de Saúde		1.443	95	213	1.751	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	369	0	2	371	
		GEHRY SILVA FERREIRA	357	0	1	358	
		Total da Especialidade	726	0	3	729	
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	110	0	0	110	
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	85	9	0	94	
		Total da Especialidade	195	9	0	204	
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	81	0	39	120	
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	195	0	13	208	
		Total da Especialidade	276	0	52	328	
	Total da Unidade de Saúde		1.197	9	55	1.261	
	Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	287	0	0	287
			GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	0	12	0	12
Total da Especialidade			287	12	0	299	
GINECOLOGIA		JULIANA MODANEZ SILVA	155	1	0	156	
		TULIO ALVES SARDINHA	223	11	1	235	
		Total da Especialidade	378	12	1	391	
PEDIATRIA		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	263	12	30	305	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	15	12	64	91	
		Total da Especialidade	278	24	94	396	
Total da Unidade de Saúde		943	48	95	1.086		
Centro de Saúde Vila Regina		CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	310	15	2	327
			PATRICIA BELÉM PARREIRA	282	14	1	297
	Total da Especialidade		592	29	3	624	
	GINECOLOGIA	ERWIN MOREIRA DA ROCHA	227	0	0	227	
		PLINIO RIBEIRO BORGES	175	0	1	176	
		Total da Especialidade	402	0	1	403	
	Total da Unidade de Saúde		994	29	4	1.027	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	332	14	1	347	
		ANA PAULA PEIXOTO	316	14	2	332	
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	338	12	0	350	
		Total da Especialidade	986	40	3	1.029	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	230	0	0	230	
		Total da Especialidade	230	0	0	230	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	27	0	0	27	
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	299	16	1	316	
		Total da Especialidade	326	16	1	343	
	Total da Unidade de Saúde			1.542	56	4	1.602
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	328	1	1	330	
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	188	0	0	188	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	286	89	0	375	
		Total da Especialidade	802	90	1	893	
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	175	26	0	201	
		MARCIA REGINA FREIRE	18	17	0	35	
		Total da Especialidade	193	43	0	236	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	217	14	105	336	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	139	88	122	349	
		Total da Especialidade	356	102	227	685	
	Total da Unidade de Saúde			1.351	235	228	1.814
	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	19	0	0	19
			AFONSO RUFINO DE SOUSA	344	0	0	344
BERNARDO PAULA NETO			287	0	0	287	
FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD			244	38	1	283	
JÓSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN			238	0	0	238	
MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA			172	0	0	172	
Total da Especialidade			1.304	38	1	1.343	
GINECOLOGIA		ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	89	0	0	89	
		Doliana Martins Brasil	22	0	0	22	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	94	1	0	95	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Jardim América	GINECOLOGIA	JACINTO JOSE DE ALMEIDA	255	0	0	255	
		RACHEL MACHADO DE OLIVEIRA PO	151	44	0	195	
		Total da Especialidade	611	45	0	656	
	PEDIATRIA	MARIA INES DA SILVA PIRES	31	0	0	31	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	249	0	1	250	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	295	0	1	296	
		Total da Especialidade	575	0	2	577	
	Total da Unidade de Saúde			2.490	83	3	2.576
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	205	11	0	216
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	311	32	0	343
CELSO TAVARES DOS REIS			324	0	0	324	
LUIZ VIEIRA DA PAIXAO			282	0	1	283	
ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO			224	0	0	224	
Total da Especialidade			1.346	43	1	1.390	
GINECOLOGIA		ALFREDO PUPPINI FARIAS	136	0	0	136	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	154	1	1	156	
		HELIO ALVES CRUVINEL	193	0	0	193	
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	190	0	1	191	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	290	0	0	290	
		Total da Especialidade	963	1	2	966	
PEDIATRIA		ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	6	17	0	23	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	305	11	2	318	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	178	25	8	211	
		MARIA INES BARBOSA	155	0	7	162	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	157	0	1	158	
		Total da Especialidade	801	53	18	872	
Total da Unidade de Saúde			3.110	97	21	3.228	
CIAMS Setor Pedro Ludovico		CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	267	0	0	267
			JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	297	12	0	309
	VICENTE JOSE VITA		327	16	0	343	
	VILMAR PIRES DE PAIVA		171	12	1	184	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.062	40	1	1.103	
		GINECOLOGIA	DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	438	18	0	456
	EBERTH FRANCO VENCIO		126	9	0	135	
	MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA		98	9	0	107	
	THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO		63	9	0	72	
	Total da Especialidade		725	45	0	770	
	PEDIATRIA		HILTON STIVAL GONCALVES	1	0	0	1
		JADER LEONEL DE PAULA	224	12	103	339	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	189	44	112	345	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	216	9	32	257	
		Total da Especialidade	630	65	247	942	
	Total da Unidade de Saúde			2.417	150	248	2.815
	CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	304	25	2	331
			AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	335	25	0	360
			JANE DOMINGAS DA SILVA	217	160	2	379
JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES			12	0	0	12	
MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA			321	45	0	366	
RAFAELA HENRIQUE DE SOUZA LIMA			353	16	1	370	
SAMUEL SAJJI KAMOUH			107	25	0	132	
Total da Especialidade			1.649	296	5	1.950	
GINECOLOGIA		DIVALDO MATOS SANTANA	190	9	0	199	
		IDEVAL RODRIGUES DE TOLEDO	0	63	0	63	
		MUSBAH NADER KOLAILAT	45	12	14	71	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	241	0	0	241	
		TULIO ALVES SARDINHA	0	14	0	14	
		Total da Especialidade	476	98	14	588	
PEDIATRIA		CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	79	30	71	180	
		EDSON ALVES RIBEIRO	170	0	116	286	
		MARA RUBIA DE PAIVA	75	94	70	239	
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	589	81	35	705	
		Total da Especialidade	913	205	292	1.410	

		Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Urias	Total da Unidade de Saúde	3.038	599	311	3.948
Total Geral		57.710	7.091	5.012	69.813



Anexo 03 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.





TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Janeiro/ 2009 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
05/01	Cais Bairro Goiá	Weuller	Wandemberg Monte Negro	3602	Férias. Informa que o profissional encontra-se de férias no período de 30/12/08 a 30/01/09. Foram canceladas 173 vagas disponíveis e 320 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
05/01	Cais Campinas	Emília	Solange Inês	3349	Alteração de Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 19/01 a 02/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	Já informado anteriormente
05/01	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Antoninho Cruvinel	1660	Férias. Informa que o Médico encontra-se de férias no período de 05 a 16/01. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/01	Cais Amendoeiras	-----	Cleiton Rodrigues	12578	Antecipação de Férias. Informa que o Médico não atenderá no dia 06/01. Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta, para o mesmo dia com o Dr. Lauro Alessandro. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/01	Cais Bairro Goiá	Weuller	Wandemberg Monte Negro	3602	Férias (Continuação). Foram remanejadas 65 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dr. Antônio de Melo: - 03 consultas do dia 05 para o dia 12/01; - 05 consultas do dia 05 para o dia 13/01; - 10 consultas do dia 06 para o dia 14/01; - 10 consultas do dia 07 para o dia 15/01; - 08 consultas do dia 07 para o dia 16/01; - 02 consultas do dia 08 para o dia 16/01; - Para Dr. Simão Pedro: - 09 consultas do dia 08 para o dia 12/01; - 01 consulta do dia 08 para o dia 13/01; - 11 consultas do dia 09 para o dia 13/01; - 01 consulta do dia 09 para o dia 14/01; - 05 consultas do dia 12 para o dia 14/01. (Tatiane)	***
06/01	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Elenilson de Godoy Geraldo Magela	3675 9440	Férias. Informa que o Médico encontra-se de férias o período de 05/01 a 03/02. Agenda não gerada. (Tatiane) Férias. Informa que o Médico encontra-se de férias o período de 05/01 a 03/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO FORA DO PRAZO
07/01	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Adriana Helena	8572	Férias. Informa que a profissional encontra-se de férias até o dia 30/01. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e 88 vagas geradas. Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 07 para o dia 14/01; - 06 consultas do dia 07 para o dia 15/01;	FORA DO PRAZO



07/01	Cais Cândida de Moraes	Graça	Marcelo Grando	11991	<p>- 02 consultas do dia 09 para o dia 15/01; - 07 consultas do dia 09 para o dia 16/01. - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Maria Suelly. (Tatiane)</p> <p>Férias. Informa que o profissional encontra-se de férias no período de 05/01 a 03/02/09. Foram canceladas 50 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. Foram remanejadas 53 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dr. Thales Augusto: - 05 consultas do dia 08 para o dia 09/01; - 09 consultas do dia 08 para o dia 14/01; - 06 consultas do dia 08 para o dia 15/01; - 11 consultas do dia 09 para o dia 15/01; - 04 consultas do dia 09 para o dia 16/01; - 10 consultas do dia 13 para o dia 16/01; - 02 consultas do dia 14 para o dia 16/01; - Para Dr. Francisco Batista: - 06 consultas do dia 14 para o dia 13/01. - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 20 consultas agendadas para o dia 07/01. (Tatiane)</p>	FORA DO PRAZO
07/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Carlos Augusto Santos	5038	<p>Férias. Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 26 a 30/01. Foram canceladas 70 vagas geradas. (Tatiane)</p>	NO PRAZO
07/01	CS Vila União	Paola	Waldonez Rodrigues	968	<p>Férias. Comunica que o referido Médico irá usufruir férias nos dias 14, 15 e 16/01. Foram canceladas 72 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendada, todas para o dia 13/01, e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. (Tatiane)</p>	FORA DO PRAZO
08/01	Cais Amendoeiras	-----	Amanda Camargo	11023	<p>Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 02/02 a 03/03. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	NO PRAZO
08/01	CS Conjunto Riviera	Célia	Lincoln Marques	7202	<p>Férias. Comunica que o referido Médico encontra-se de férias no período de 02 a 16/02. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	NO PRAZO
			José Janos	4048	<p>Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 05/01 a 03/02. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	FORA DO PRAZO
08/01	Cais Cândida de Moraes	-----	Maria Aparecida Lopes	5203	<p>Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 12/01 a 10/02. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	FORA DO PRAZO
			Célio da Silva Rocha	6349	<p>Férias. Informa que a profissional encontra-se usufruindo férias no período de 29/12 a 17/01. Agenda não gerada. (Tatiane)</p> <p>Férias. Informa que o Médico não atenderá nos dias 12, 13, 14 e 15/01.</p>	FORA DO PRAZO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Janeiro/ 2009 (**FÉRIAS**)

								PRAZO
							Foram canceladas 28 vagas disponíveis e remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 12 para o mesmo dia; - 02 consultas do dia 12 para o dia 13/01; - 06 consultas do dia 13 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 13 para o dia 14/01; - 07 consultas do dia 14 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 15 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 15 para o dia 19/01. - Todas as consultas foram remanejadas para a Dra. Elaine Bites. (Tatiane)	
09/01	CS Vila Mauá	Euripa	Roberto Ferreira Cunha	3500			Férias. Comunica que o Médico irá usufruir férias no período de 08/01 a 07/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
09/01	CS Setor Perim	Hozana	Cairo José Rodrigues	6578			Férias. Comunica que o profissional irá gozar férias no período de 16/01 a 15/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
09/01	Cais Bairro Goiá	Weuller	Rodrigo Caetano de Almeida	6445			Férias. Comunica que o profissional irá gozar férias no período de 16/01 a 08/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			João Gomes do Sacramento	3315			Férias. Informa que o Médico encontra-se de férias no período de 05 a 30/01. Foram canceladas 123 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			João Gomes do Sacramento	3315			Férias (Continuação). Foram remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 12 para o dia 14/01; - 04 consultas do dia 12 para o dia 15/01; - 02 consultas do dia 13 para o dia 15/01; - 03 consultas do dia 13 para o dia 16/01; - 02 consultas do dia 13 para o dia 19/01; - 02 consultas do dia 14 para o dia 19/01. - As consultas foram remanejadas para a profissional Elídia Célia. (Tatiane)	***
12/01	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira	3498			Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 19/01 a 17/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
13/01	CS Maria Dilce	Francisca	Carlos César Borges	3475			Férias. Comunica que o Médico irá usufruir férias no período de 19/01 a 18/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
13/01	CS Vila Redenção	Rúbia	Sebastião Macedo	5329			Férias. Informa que o profissional encontra-se de férias no período de 12/01 a 03/02. Grade não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
13/01	Cais Amendoeiras	Kédina	Carlos César Borges	3475			Férias. Informa que o Médico encontra-se usufruindo férias no período de 19/01 a 17/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Janeiro/ 2009 (**FÉRIAS**)

13/01	CS Setor Rodoviário	Francisca	Tatiany Ludmilla	10702	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 19/01 a 15/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
14/01	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos Freire	7392	Férias. Comunica que o referido Médico irá usufruir férias no período de 16/02 a 17/03. Foram canceladas 255 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
15/01	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195	Férias. Comunica que a Médico irá usufruir férias no período de 25/02 a 26/03. Foram canceladas 96 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
16/01	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos	7392	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 16/02 a 17/03. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
20/01	CS Maria Dilce	Francisca	Carlos Rego Maranhão	4386	Férias. Informa que o referido Médico irá usufruir férias no período de 02 a 06/02. Foram canceladas 160 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
27/01	Ciams Jd. América	Fátima	Jacinto José	3145	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 26/02 a 06/03. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
27/01	Cais Chácara do Governador	Cárta	Maria Edna Pereira	4653	Férias. Comunica que a profissional irá férias nos dias 19 e 20/03. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
28/01	Cais Jd. Novo Mundo	-----	Kamila Oliveira Duarte	10438	Férias. Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 17/02 a 03/03. Foram canceladas 60 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
29/01	CS Vila União	E-mail	Anselmo de Oliveira	6451	Férias. Informa que o profissional gozará férias no período de 09 a 23/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
29/01	CS Vila União	E-mail	Waldonez Rodrigues	968	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir 05 dias de férias no período de 16 a 20/02. Foram canceladas 160 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
30/01	CS Vila Mauá	Euripa	Euli José Braga	5803	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 09 a 16/02. Foram canceladas 53 vagas disponíveis e 12 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO



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



OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Janeiro/ 2009 (LICENÇAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
06/01	CS Vila União	Paola	Irislene Ferreira	4384	Licença Prêmio. Informa que a profissional irá usufruir licença no período de 03/02 a 03/05. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
06/01	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Luzia Augusta	2832	Licença Prêmio. Informa que a profissional encontra-se de Licença no período de 15/12/08 a 14/03/09. Grade não gerada. (Tatiane)	Já informado anteriormente
08/01	Cais Cândida de Moraes	-----	Jaqueline Batista	6342	Licença Médica. Comunica que a referida Médica não atenderá no período de 22 a 30/01. Foram canceladas 90 vagas geradas. (Tatiane)	***
12/01	Cais Bairro Goiás	Patrícia	José Guedes	2445	Licença Prêmio. (01/01 a 30/06). Foram canceladas 88 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. Foram remanejadas 06 consultas, do dia 09/01, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 19/01; - 02 consultas para o dia 20/01. - Foram remanejadas 32 consultas, do dia 16/01, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 20/01; - 10 consultas para o dia 21/01; - 10 consultas para o dia 22/01; - 04 consultas para o dia 23/01. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Antônio de Melo. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
14/01	Cais Amendoeiras	Rosimeire	Antonio Alessandro Paris	9862	Licença Paternidade. Informa que o profissional não atenderá no período de 16 a 20/01. Foram canceladas 41 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 22/01. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
16/01	Cais Finsocial	-----	Orcídio Antônio	1753	Licença Prêmio. Comunica que o profissional irá usufruir licença no período de 01/02 a 01/05. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
20/01	CS Vila Camaã	Paulo César	Osmar Gabriel	3336	Licença Médica. Informa que o profissional encontra-se hospitalizado e não atenderá por tempo indeterminado. Foram canceladas 143 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. (Tatiane)	***
20/01			Olimpio Pereira Neto	3264	Licença Médica. Comunica que o profissional não atenderá no período de 19 a 23/01. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 31 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 20 para o dia 26/01; - 06 consultas do dia 20 para o dia 27/01; - 04 consultas do dia 21 para o dia 27/01; - 04 consultas do dia 21 para o dia 28/01; - 05 consultas do dia 22 para o dia 28/01;	***

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

Referência: Janeiro/ 2009 (**LICENÇAS**)

					- 02 consultas do dia 22 para o dia 29/01; - 05 consultas do dia 23 para o dia 29/01. (<i>Tatiane</i>)	
20/01	CS Vila Boa	Conceição	Suzete Assis de Oliveira	4291	Licença Prêmio. Comunica que a profissional irá usufruir licença no período de 02/03 a 30/05. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	***
21/01	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Antoninho Cruvinel	1660	Licença Prêmio. Informa que o profissional irá usufruir licença a partir do dia 02/02. Foram canceladas 80 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
27/01	CS Vila Canaã	Paulo César	Dayra Elcira	4107	Licença Prêmio. Comunica que a profissional não atenderá no período de 02/02 a 01/05/09. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO



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



OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTASReferência: Janeiro/ 2009 (*FALTAS*)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
05/01	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Edmar Rodrigues Alves	2826	<p><i>Atestado Médico (05/01)</i>. Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 06/01; - 04 consultas para o dia 07/01; - 06 consultas para o dia 08/01. <p>- A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
05/01					<p><i>Atestado Médico (Dia 24/12)</i>. Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas para o dia 09/01; - 05 consultas para o dia 12/01. (<i>Tatiane</i>) 	***
05/01			Arluci Crescêncio	7275	<p><i>Atestado Médico (05/01)</i>. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas para o dia 08/01; - 04 consultas para o dia 09/01. (<i>Tatiane</i>) 	***
05/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria da Silva	4011	<p><i>Falta (05/01)</i>. Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas para o dia 12/01; - 07 consultas para o dia 13/01. (<i>Tatiane</i>) 	***
05/01	Cais Campinas	Emília	Rosane Rassi	3133	<p><i>Atestado Médico</i>. Comunica que a referida Médica não atendeu nos dias 31/12 e 05/01. Foram remanejadas 26 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas do dia 31/12 para o dia 07/01; - 01 consulta do dia 31/12 para o dia 08/01; - 13 consultas do dia 05 para o dia 08/01; - 05 consultas do dia 05 para o dia 09/01. (<i>Tatiane</i>) 	***
06/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Aline de Aquino	10972	<p><i>Falta</i>. Solicita o remanejamento de consultas agendadas para a profissional no dia 31/12, visto que a mesma saiu mais cedo nesse dia. Foram remanejadas 04 consultas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 consulta para o dia 07/01; - 03 consultas para o dia 08/01. (<i>Tatiane</i>) 	***
			Leila Maria da Silva	4011	<p><i>Congresso de Ginecologia</i>. Informa que a profissional não atenderá nos dias 06 e 09/01. Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, do dia 06 para o dia 16/01. Restam 09 consultas para serem remanejadas. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Janeiro/ 2009 (**FALTAS**)

06/01	Cais Vila Nova	Íris	Jeanne Lustosa	2638	Falta (06/01 – Por motivos particulares). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 07/01; - 06 consultas para o dia 08/01; - 04 consultas para o dia 09/01. (Tatiane)	***
06/01	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Isaura Araújo Lobo	7331	Falta (06/01 – Por motivos particulares). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 08/01; - 10 consultas para o dia 09/01; - 04 consultas para o dia 12/01. (Tatiane)	***
06/01	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Jane Domingas Euli José	10320 5803	Faltas (Para resolver problemas particulares fora de Goiânia). Comunica que a referida Médica não atenderá nos dias 14, 15 e 16/01. Foram canceladas 58 vagas disponíveis. (Tatiane) Falta. Informa que o profissional não atenderá no dia 09/01. Foram canceladas 02 vagas disponíveis. (Tatiane)	*** ***
07/01	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Fábio Guilherme	3497	Falta (07/01 – Motivos particulares). Foram remanejadas 04 consultas, todas para o dia 12/01. (Tatiane)	***
07/01	CS Água Branca	Lucimar	Nina Maria Cavalcanti	9567	Atestado Médico (Dia 07/01). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 12/01; - 07 consultas para o dia 13/01; - 01 consulta para o dia 14/01. (Tatiane)	***
			Paulo Roberto Campos Crespo	7792	Folgas. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 09, 16 e 23/01. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e 08 vagas geradas. Foram remanejadas 06 consultas agendadas, todas do dia 09 para o dia 12/01 com a Dra. Marcelle Brandão. O Médico irá repor esses dias atendendo a mais nos dias 26, 27, 28 e 29/01. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
07/01	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195	Falta (Dia 08/01 – Para acompanhar a mãe em procedimento cirúrgico). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas, todas para o dia 09/01. (Tatiane)	***
08/01	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo Freire	7392	Falta (Dia 07/01 – Realizando procedimento cirúrgico). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 12/01; - 06 consultas para o dia 13/01. (Tatiane)	***
08/01	CS Marinho Lemos	Maria José	Larissa Santana	12162	Atestado Médico (Dia 09/01). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma:	***

08/01	CS Parque Amazônia	-----	Flávia Duarte Setúbal	8890	- 10 consultas para o dia 12/01; - 03 consultas para o dia 13/01. (Tatiane) Falta (Dia 21/01 – Audiência fora da cidade). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	***
08/01	CS Vila Boa	Conceição	Suzete Assis	4291	Atestado Médico (Dias 07, 08 e 09/01). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 44 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas do dia 07 para o dia 12/01; - 05 consultas do dia 07 para o dia 13/01; - 02 consultas do dia 08 para o dia 13/01; - 07 consultas do dia 08 para o dia 14/01; - 07 consultas do dia 08 para o dia 15/01; - 13 consultas do dia 09 para o dia 16/01. - 01 consulta para o dia 13/01 com a Dra. Flávia Duarte. (Tatiane)	***
08/01	CS Vila Boa	Conceição	Suzete Assis	4291	Palestra para o grupo de gestantes. Informa que a profissional não atenderá nos dias 11 e 18/02. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
09/01	CS Vila Boa	Maria Suzely	Maria Goretti Castro	3659	Falta (09/01). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 12/01; - 05 consultas para o dia 13/01. (Tatiane)	***
09/01	Cais Chácara do Governador	Silvana	Simão Pedro	5004	Falta (09/01). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 12/01; - 03 consultas para o dia 13/01. (Tatiane)	***
09/01	Ciamps Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Goretti Castro	3659	Atestado Médico (09/01). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 12/01. (Tatiane)	***
09/01	CS Parque Amazônia	-----	Flávia Duarte Setúbal	8890	Atestado Médico (Dia 20/01 – Para acompanhar a filha em cirurgia). Foram canceladas 11 vagas geradas. (Tatiane)	***
09/01	Ciamps Urias Magalhães	Heleusa	Jane Domingas	10320	Alteração de faltas. Informa que a profissional não atenderá no período de 19 a 23/01 e não na semana anterior, como havia sido informado. Foram canceladas 58 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
09/01	CS Balneário Meia Ponte	Anaides	Cirene Cristina Borges	4448	Falta. Informa que a profissional não atenderá nos dias 14 e 15/01. Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
12/01	Cais Chácara do Governador	Wilma	Simão Pedro	5004	Atestado Médico (Dias 12 e 13/01). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 37 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 12 para o dia 14/01;	***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Janeiro/ 2009 (FALTAS)



						<p>- 09 consultas do dia 12 para o dia 15/01; - 04 consultas do dia 12 para o dia 19/01; - 10 consultas do dia 13 para o dia 19/01; - 07 consultas do dia 13 para o dia 20/01. (Tatiane)</p>		
12/01	CS Balneário Meia Ponte	Glória	Cirene Cristina Borges	4448	<p>Falta (Continuação). Informa que a profissional não atenderá nos dias 14 e 15/01. Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 14 para o dia 19/01; - 07 consultas do dia 15 para o dia 20/01. (Tatiane)</p>	***		
12/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria da Silva	4011	<p>Congresso de Ginecologia (Continuação). Foram remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 09 para o dia 19/01; - 03 consultas do dia 09 para o dia 20/01. (Tatiane)</p>	***		
12/01	CS Marinho Lemos	Amarilda	Larissa Roriz	12548	<p>Falta (Para realizar atendimento Médico). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</p>	***		
12/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria da Silva	4011	<p>Falta (12/01). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 20/01; - 03 consultas para o dia 23/01. (Tatiane)</p>	***		
12/01	CS Setor Perim	Hozana	Tânia Rezende Ferraz	6559	<p>Faltas. Informa que a profissional não atenderá no período de 19 a 23/01. Foram canceladas 71 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 16/01. (Tatiane)</p>	***		
12/01	CS Vila Boa	Conceição	Saulo Gonçalves	6568	<p>Palestra. Informa que o referido Médico não atenderá no dia 13/02. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	NO PRAZO		
			Orcenir Itacarambi	3595	<p>Palestra. Comunica que o Médico não atenderá no dia 19/02. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	NO PRAZO		
13/01	Cais Bairro Goiá	Patricia	Simão Pedro	5004	<p>Faltas (Dias 12 e 13/01). Foram remanejadas 07 consultas do dia 12/01, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 20/01; - 01 consulta para o dia 21/01. - Foram remanejadas 19 consultas do dia 13/01, da seguinte forma: - 16 consultas para o dia 21/01; - 03 consultas para o dia 22/01. (Tatiane)</p>	***		
13/01	Cais Amendoeiras	Kédina	Waler José de Campos	9172	<p>Falta. Informa que o Médico não atenderá nos dias 20 e 27/01, por motivos particulares. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	***		
13/01	CS Marinho Lemos	Amarilda	Larissa Santana Neves	12162	<p>Falta (Dia 30/01 – Viagem). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</p>	NO PRAZO		

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Janeiro/ 2009 (FALTAS)



					atenderá no dia 25/03. Agenda não gerada. (Tatiane)	
15/01	CS Itatiaia	Juliana	Divaldo Matos	1477	Ausência. Informa que o Médico não atenderá no período de 25/02 a 05/03, compensando em outros dias. Foram canceladas 60 vagas geradas. (Tatiane)	***
16/01	CS Itatiaia	Idelma / Viviane	Maria Francisca Alves	2914	Atestado Médico (16/01). Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 20/01; - 16 consultas para o dia 21/01; - 08 consultas para o dia 22/01. (Tatiane)	***
16/01	CS Vila União	Rosimeire	Irislene Ferreira	4384	Falta (Dia 20/01 – Para realizar exames Médicos). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 21/01; - 01 consulta para o dia 23/01. (Tatiane)	***
16/01	Ciams Pedro Ludovico	Divaneide	Vicente José Vita	5669	Falta (16/01 – Por motivos de doença). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 19/01; - 06 consultas para o dia 20/01; - 03 consultas para o dia 21/01. (Tatiane)	***
16/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria da Silva	5408	Falta (16/01 – Parto de Urgência). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 23/01 com a mesma Médica; - 04 consultas para o dia 21/01; - 04 consultas para o dia 23/01 com Dr. Benedito Monteiro. (Tatiane)	***
19/01	CS Setor Rodoviário	Francisca	Patrícia Barbosa	8007	Falta (19/01 – Por motivo de doença). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 21/01; - 04 consultas para o dia 23/01; - 11 consultas para o dia 26/01. (Tatiane)	***
19/01	CS Fama	Raquel	Rosa Maria Nascimento	3360	Falta (Dia 23/01 – Reunião da Unicred). Foram canceladas 10 vagas disponíveis para o dia 27/01, para que a Unidade efetue o remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)	***
21/01	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195	Falta (Dia 21/01 – Problemas na voz). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas (somente do turno vespertino), da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 22/01; - 02 consultas para o dia 23/01. - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas	***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Janeiro/ 2009 (FALTAS)



				para o turno matutino. (Tatiane)	
21/01	Cais Campinas	Stela	Bruno Pascoal Borges	12898	<i>Falta (Dia 21/01)</i> . Foram remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 26/01; - 02 consultas para o dia 27/01; - 02 consultas para o dia 28/01. (Tatiane)
21/01	CS Setor Rodoviário	Francisca	Walter Eustaquio	4114	<i>Faltas (22 e 23/01)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 22 para o dia 26/01; - 02 consultas do dia 22 para o dia 27/01; - 05 consultas do dia 23 para o dia 27/01; - 03 consultas do dia 23 para o dia 28/01. (Tatiane)
21/01	Cais Chácara do Governador	Marly	Simão Pedro Abdalla	5004	<i>Falta (Dia 28/01 – para realizar exames Médicos)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 29/01. (Tatiane)
21/01	Cais Jd. Novo Mundo	Sônia	Gracyella Pedrosa	11484	<i>Falta (21/01)</i> . Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 26/01; - 08 consultas para o dia 27/01; - 02 consultas para o dia 28/01. (Tatiane)
22/01	CS Setor Rodoviário	Francisca	Mônica de Fátima Silva	11088	<i>Falta (Dia 20/01)</i> . Foram remanejadas 17 consultas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 28/01; - 12 consultas para o dia 29/01. (Tatiane)
22/01	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Alano Carvalho	10566	<i>Atestado Médico (Dia 29/01)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 28/01. (Tatiane)
22/01	CS Pq. Amazônia	Carlos Roberto	Lúcio Mauro Vasconcelos	8498	<i>Falta (Dias 22 e 23/01 – Por motivos pessoais)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 26/01. (Tatiane)
22/01	Ciams Jd. América	Fátima	José Márcio Sócrates	1863	<i>Palestra</i> . Comunica que o profissional não atenderá no dia 11/02. Agenda Não gerada. (Tatiane)
26/01	CS Vila Clemente	Cássio	Maria Luisa Faria	3401	<i>Atestado Médico</i> . Informa que o referido Médico não atenderá nos dias 04, 05 e 06/02. Foram canceladas 36 vagas geradas. (Tatiane)
26/01	CS Pq. Anhanguera	Ivana	Ivan Isaac	2213	<i>Faltas (Dias 27 e 29/01 – Consultas Médicas agendadas)</i> . Foram canceladas 49 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, do dia 27 para o dia 28/01. (Tatiane)
					<i>Congresso de Pediatria</i> . Comunica que o profissional não atenderá nos dias
					NO PRAZO
					NO PRAZO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Janeiro/ 2009 (FALTAS)

					04, 05 e 06/03. Foram canceladas 60 vagas geradas. (Tatiane)	
26/01	CS Vila Boa	Conceição	Maria Goretti Castro	3659	Falta (26/01). Foram remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 27/01. (Tatiane)	***
27/01	Cais Chácara do Governador	Mônica	Simão Pedro	5004	Falta (26/01 – por motivo de doença). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 29/01; - 09 consultas para o dia 02/02; - 10 consultas para o dia 03/02. (Tatiane)	***
27/01	CS Criméia Leste	Raimunda	Diolindo dos Santos	7392	Falta (Dia 29/01). Foi cancelada 01 vaga disponível e foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 02/02; - 05 consultas para o dia 03/02. (Tatiane)	***
27/01	Ciams Novo Horizonte	-----	Maria Suely Gomes	3622	Falta (Dias 12 e 13/02 – Por motivos particulares). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	***
27/01	CS Vila Clemente	Ronice	Maria Luisa Faria	3401	Atestado Médico (28/01). Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, todas par ao dia 30/01. (Tatiane)	***
27/01	Cais Campinas	Emília	Rafêh Andraus	3461	Faltas. Informa que o Médico não atenderá nos dias 02 e 06/02. Foram canceladas 25 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
27/01	Ciams Jd. América	Marly	Rachel Machado	10988	Atestado Médico (Dia 27/01). Foram remanejadas 09 consultas, da seguinte forma: - Para Dra. Florisbela: - 03 consultas para o dia 29/01; - 05 consultas para o dia 30/01. - Para Dr. Alexandre: - 02 consultas para o dia 04/02. (Tatiane)	***
27/01	Ciams Novo Horizonte	-----	Isaura Araújo	7331	Falta (Dia 03/02 – Para atender na emergência). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
27/01	Cais Bairro Goiá	Rosana	Alfredo Puppini	5431	Palestra p/ o grupo de gestantes (Dia 18/02). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
27/01	Cais Chácara do Governador	Cárta	Anna Carolina Galvão	10395	Faltas (Dias 03 e 05/02 – por motivos pessoais). Foram canceladas 35 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
28/01	Cais Bairro Goiá	Rosana	Simão Pedro	5004	Faltas (26 a 30/01 – Problemas de saúde). Foram canceladas 04 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
			Cezar Gonçalves	5292	Faltas. Comunica que o profissional não atenderá nos dias 06, 11, 18 e 25/02.	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Janeiro/ 2009 (**FALTAS**)



				Agendas não geradas. (<i>Tatiane</i>)		
28/01	Cais Bairro Goiá	Jordana	Simão Pedro	5004	<p>Faltas (26 a 30/01 – Continuação). Foram remanejadas 75 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 consultas do dia 26 para o dia 02/02; - 08 consultas do dia 26 para o dia 03/02; - 06 consultas do dia 27 para o dia 03/02; - 13 consultas do dia 27 para o dia 04/02; - 01 consulta do dia 28 para o dia 04/02; - 19 consultas do dia 28 para o dia 05/02; - 07 consultas do dia 29 para o dia 05/02; - 09 consultas do dia 29 para o dia 06/02. <p>- As consultas foram remanejadas para o profissional Wandemberg Monte Negro. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
			Antônio de Melo	9868	<p>Falta (Dia 27/01). Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 02/02; - 04 consultas para o dia 03/02. (<i>Tatiane</i>) 	***
			Elídia Célia	5291	<p>Falta (Dia 26/01). Foram remanejadas 03 consultas, todas para o dia 30/01. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
28/01	Ciams Jd. América	Fátima / Jaci	Fernando César Siqueira	4641	<p>Atestado Médico (Dias 28 e 29/01). Foram remanejadas 38 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 28 para o dia 30/01; - 08 consultas do dia 28 para o dia 02/02; - 06 consultas do dia 28 para o dia 04/02; - 16 consultas do dia 29 para o dia 05/02; - 03 consultas do dia 29 para o dia 06/02. (<i>Tatiane</i>) 	***
28/01	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira	3498	<p>Atestado Médico. Informa que o profissional não atenderá nos dias 18, 19 e 20/02. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
28/01	Cais Chácara do Governador	Cárita	Simão Pedro	5004	<p>Falta (29/01 – Por problemas de saúde). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas para o dia 04/02; - 12 consultas para o dia 05/02. (<i>Tatiane</i>) 	***
29/01	Cais Campinas	Edna	Rafael Andraus	3461	<p>Faltas (Dias 02 e 06/02 – Continuação). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09 consultas para o dia 03/02; - 02 consultas para o dia 04/02. (<i>Tatiane</i>) 	***

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Janeiro/ 2009 (**FALTAS**)



29/01	Cais Amendoeiras	Kédina	Lincoln Marques	7202	<i>Falta (29/01)</i> . Foram remanejadas 08 consultas, todas para o dia 30/01 com o profissional Jonas José. (<i>Tatiane</i>)	***
30/01	CS Pq. Amazônia	Ivanilde	Arluci Crescêncio	7275	<i>Atestado Médico (30/01)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas (usuárias que compareceram), da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 02/02; - 06 consultas para o dia 03/02. (<i>Tatiane</i>)	***
30/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria F. Tristão	4011	<i>Falta (30/01 – Parto de emergência)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 02/02; - 06 consultas para o dia 03/02; - 01 consulta para o dia 06/02. (<i>Tatiane</i>)	***
30/01	Cais Chácara do Governador	Cárita	Vinícius Gomes Xavier	9078	<i>Folga</i> . Comunica que o profissional não atenderá no dia 25/02. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
30/01	Cais Bairro Goiá	Eliane	Anna Carolina Galvão	10395	<i>Faltas (Dias 03 e 05/02 - Continuação)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas, do dia 03 para o dia 09/02. (<i>Tatiane</i>)	***
30/01	Cais Bairro Goiá	Eliane	Cezar Gonçalves	5292	<i>Falta (Dia 02/02 – por motivos particulares)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	***



Anexo 06 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Janeiro/ 2009 (**MOTIVOS DIVERSOS**)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
05/01	Cais Bairro Goiá	Patricia	Roseli Aparecida	3671	Grade Equivocada (Profissional de Férias). Foram canceladas 56 vagas disponíveis e 140 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
05/01	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Aline de Aquino	10972	Exoneração. Informa que a profissional não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 71 vagas disponíveis e 240 vagas geradas. Foram remanejadas 35 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 05 para o dia 06/01; - 11 consultas do dia 05 para o dia 07/01; - 03 consultas do dia 05 para o dia 08/01; - 10 consultas do dia 06 para o dia 08/01; - 04 consultas do dia 06 para o dia 09/01; - 01 consulta do dia 07 para o dia 09/01. - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Tanit Ribeiro. (<i>Tatiane</i>)	***
05/01	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Harley Ricardo	6652	Bloqueio de grade para agendamento de retorno. Foram canceladas 14 vagas disponíveis, da seguinte forma: - 04 vagas do dia 07/01; - 05 vagas do dia 08/01; - 05 vagas do dia 09/01. (<i>Tatiane</i>)	***
05/01	Ciams Urias Magalhães	Suely	Marize Waillant	6547	Bloqueio de grade para agendamento de retorno. Foram canceladas 02 vagas disponíveis par ao dia 07/01. (<i>Tatiane</i>)	***
06/01	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marize Waillant	6547	Bloqueio para agendamento de retorno. Foram canceladas 02 vagas disponíveis no dia 13/01 para que a Unidade efetue o agendamento de 02 retornos. (<i>Tatiane</i>)	***
06/01	Cais Finsocial	Cláudia	Daniel Alves	3933	Afastamento. Comunica que o profissional não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 123 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. (<i>Tatiane</i>)	***
					Suspensão de Atendimento (Até 2ª ordem). Foram canceladas 51 vagas disponíveis e 192 vagas geradas. Foram remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 06 para o dia 14/01; - 04 consultas do dia 12 para o dia 14/01; - 17 consultas do dia 12 para o dia 15/01. - Restam 14 consultas para serem remanejadas. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Simão Pedro. (<i>Tatiane</i>)	***
			José da Costa Cordeiro	3982		***



				<p>5435</p> <p>Maria Angélica Batista</p>	<p>Afastamento. Comunica que a profissional não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 66 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas do dia 06 para o dia 12/01; - 02 consultas do dia 08 para o dia 12/01; - 01 consulta do dia 08 para o dia 13/01; - 03 consultas do dia 09 para o dia 13/01; - 03 consultas do dia 12 para o dia 13/01; - 01 consulta do dia 16 para o mesmo dia. <p>- Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Elidia Célia. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>5292</p> <p>Cezar Gonçalves</p>	<p>Suspensão de Atendimento (Até 2ª Ordem). Informa que o profissional não atenderá na Unidade por tempo indeterminado. Aguardando recontração. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>4553</p> <p>Flávio Euripedes</p>	<p>Afastamento. Informa que o Médico não mais atenderá ambulatório na Unidade. Foram canceladas 16 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 02 consultas agendadas. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>3982</p> <p>José da Costa Cordeiro</p>	<p>Afastamento (Continuação). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 13 para o dia 15/01; - 09 consultas do dia 13 para o dia 19/01. <p>- Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Simão Pedro. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>4853</p> <p>Edna Maria Ferreira</p>	<p>Bloqueio para agendamento de retorno. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 13/01 para que a Unidade realize o agendamento de 02 retornos que estavam programados e não foram inseridos no sistema. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>3219</p> <p>Nicolau Tadeu</p>	<p>Grade Equivocada. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 20/01 com Dr. Simão Pedro. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>6060</p> <p>Ana Paula Pereira Marques</p>	<p>Afastamento. Informa que a profissional atenderá somente emergência. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>12191</p> <p>Ana Paula Peixoto</p>	<p>Afastamento. Informa que a profissional não mais atenderá na Unidade a partir do dia 31/01. Foram canceladas 80 vagas geradas. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>10320</p> <p>Jane Domingas</p>	<p>Bloqueio de grade. Foram canceladas 06 vagas disponíveis para os dias 14, 15 e 16/01. (Tatiane)</p>	<p>***</p>
				<p>3629</p> <p>Ivanete Maria</p>	<p>Grade Equivocada (Profissional não atende às 5ªs feiras). Foram canceladas</p>	<p>***</p>



14/01	Ciams Novo Horizonte	-----	Maria da Conceição Matos	5173	14 vagas disponíveis para o dia 15/01. (Tatiane)	***
14/01	CS Marinho Lemos	Amarilda	Larissa Roriz de Castro	12548	Grade Equivocada (Profissional de férias). Foi cancelada 01 vaga disponível e 78 vagas geradas. Foram remanejadas 02 consultas agendadas. (Tatiane)	***
			Larissa Santana Neves	12162	Afastamento. Informa que a profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 31/01. Foram canceladas 320 vagas geradas. (Tatiane)	***
15/01	Ciams Urias Magalhães	Suely	Marize Waillant	6547	Afastamento. Informa que a profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 31/01. Foram canceladas 320 vagas geradas. (Tatiane)	***
15/01	Cais Amendoeiras	Rosimeire	Lauro Alessandro Queiroz	9854	Bloqueio p/ agendamento de retorno. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 23/01 para que a Unidade efetue o agendamento de consultas para comunicantes de Hansen. (Tatiane)	***
15/01	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia	11110	Afastamento. Comunica que o profissional não atenderá a partir do dia 26/01, ele atenderá como Ortopedista. Foram canceladas 75 vagas geradas. (Tatiane)	***
15/01	CS Marinho Lemos	Amarilda	Larissa Roriz de Castro	12548	Bloqueio para realizar procedimento. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 20/01. (Tatiane)	***
					Afastamento. Informa que a profissional antecipou sua saída da Unidade para o dia 16/01. Foram canceladas 55 vagas disponíveis e remanejadas 42 consultas agendadas, da seguinte forma:	
					- 09 consultas do dia 16 para o dia 19/01;	
					- 05 consultas do dia 16 para o dia 20/01;	
					- 04 consultas do dia 19 para o dia 20/01;	
- 06 consultas do dia 19 para o dia 22/01;						
- 03 consultas do dia 20 para o dia 22/01;						
- 07 consultas do dia 20 para o dia 23/01;						
- 08 consultas do dia 21 para o dia 23/01. (Tatiane)						
15/01	Cais Vila Nova	Cristiane	João Luiz Vinhal	9338	Mudança de Grade. Comunica que o profissional passará a atender às 5 ^{as} e 6 ^{as} feiras. Foram canceladas 08 vagas disponíveis para o dia 21/01 e 16 vagas para o dia 28/01. (Tatiane)	***
			Kellen Sebba	11008	Mudança de Grade. Comunica que a profissional passará a atender às 3 ^{as} e 4 ^{as} feiras. Foram canceladas 09 vagas disponíveis para o dia 19/01 e 11 vagas disponíveis para o dia 26/01. (Tatiane)	***
16/01	Ciams Urias Magalhães	Suely	Marize Waillant	6547	Bloqueio p/ agendamento de retorno. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 29/01 para que a Unidade efetue o agendamento de consultas para comunicantes de Hansen. (Tatiane)	***
16/01	Cais Chácara do Governador	Cárita	Gilson Fenelon	4474	Bloqueio de grade. Informa que no dia 20/01 o profissional atenderá somente 15 pacientes. Foram canceladas 09 vagas disponíveis. (Tatiane)	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Janeiro/ 2009 (**MOTIVOS DIVERSOS**)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIAS / IMADEG

19/01	CS Balneário Meia Ponte	Glória	Wilson Rodrigues	6192	Grade equivocada. (Profissional de férias). Foram canceladas 41 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, do dia 26 para o dia 27/01 com a Dra. Cirene. (Tatiane)	***
19/01	Cais Novo Mundo	Fábio	Paulo Roberto Campos Crespo	11039	Afastamento. Informa que o referido Médico não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 24 vagas disponíveis e 24 vagas geradas. Foi remanejada 01 consulta agendada, do dia 26/01 para o mesmo dia com a Dra. Marcelle Brandão. (Tatiane)	***
19/01	Ciams Novo Horizonte	Gildete	Antoninho Cruvinel	1660	Grade equivocada (Dia 19/01 - profissional de férias). Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 21/01; - 14 consultas para o dia 22/01; - 11 consultas para o dia 23/01; - 01 consulta para o dia 26/01. (Tatiane)	***
22/01	Cais Vila Nova	Leia	Kellen Sebba	11008	Alteração de Grade. Foram remanejadas 14 consultas do dia 26 para o dia 28/01. (Tatiane)	***
23/01	CS Marinho Lemos	Maria José	Larissa Roriz	12548	Alteração de Grade. Foram remanejadas 04 consultas do dia 28 para o dia 30/01. Foram canceladas 15 vagas do dia 30/01 para que a Unidade efetue o remanejamento das consultas do dia 21/01. (Tatiane)	***
26/01	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Glória	Wilson Rodrigues	6192	Grade Equivocada (profissional afastada). Foram canceladas 40 vagas disponíveis e remanejadas 31 consultas, da seguinte forma: - Para a Dra. Larissa Santana: - 02 consultas do dia 23 para o dia 26/01; - 05 consultas do dia 27 para o dia 26/01; - 08 consultas do dia 27 para o mesmo dia; - 08 consultas do dia 28 para o mesmo dia; - 03 consultas do dia 28 para o dia 29/01; - 05 consultas do dia 30 para o dia 29/01. - 01 consulta foi remanejada para o Cais Vila Nova com o Dr. André Vasconcelos no dia 29/01. (Tatiane)	***
26/01	Cais Cândida de Moraes	Ismariano	Érika Patrícia	10987	Grade Equivocada (Profissional de Férias). Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas do dia 02 para o dia 04/02. (Tatiane)	***
28/01	Cais Cândida de Moraes	Ismariano	Alessandra Caroline	9049	Grade errada. Foram canceladas 17 vagas disponíveis para os dias 27 e 28/01 e 19 vagas para o dia 02/02; 14 vagas para o dia 03/02 e 14 vagas para o dia 04/02. (Tatiane)	***
28/01	Cais Cândida de Moraes	Ismariano	Alessandra Caroline	9049	Grade Equivocada (Profissional de Férias). Foram canceladas 16 vagas	***



				disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, do dia 03 para o dia 04/02. (<i>Tatiane</i>)	
28/01	Ciams Jd. América	Adjar	Rachel Machado	10988	<p><i>Afastamento.</i> Comunica que a profissional não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 31 vagas disponíveis e 18 vagas geradas. Foram remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 29 para o dia 30/01; - 06 consultas do dia 29 para o dia 02/02; - 03consultas do dia 29 para o dia 04/02; - 03 consultas do dia 02 para o dia 04/02; - 06 consultas do dia 02 para o dia 05/02; - 06 consultas do dia 03 para o dia 05/02; - 06 consultas do dia 04 para o dia 06/02. <p>- Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Jacinto José. (<i>Tatiane</i>)</p>
28/01	CS Fama	Cláudia	Rosa Maria do Nascimento	3360	<i>Bloqueio para agendamento de retorno.</i> Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 30/01 para que a Unidade efetue o agendamento de um retorno p/ criança. (<i>Tatiane</i>)
28/01	Cais Chácara do Governador	Cárta	Gilson Fenelon	4474	<i>Alteração de Grade.</i> Comunica que, a partir do dia 03/02 a agenda do Médico será de 15 consultas/dia. Foram canceladas 10 vagas disponíveis para o dia 03/02. (<i>Tatiane</i>)
30/01	Cais Chácara do Governador	Cárta	Kamilla Oliveira Duarte	10438	<i>Alteração de Grade.</i> Solicita a transferência da grade da profissional do dia 03 para o dia 02/02. Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
30/01	CS Vila Canaã	Paulo César	Olimpio Pereira	3264	<i>Alteração de horário.</i> Solicita a alteração do horário de atendimento do profissional no período de 09 a 13/02, de 15 para 07h. (<i>Tatiane</i>)