



**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

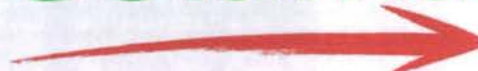
**RELATÓRIO MENSAL N.º 06 – FEVEREIRO/2009**

**- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA**

Prefeitura

**Goiânia**



Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO  
FEVEREIRO/2009

343 Pgs

Registrado



## **Relatório de Gestão**

Relatório Mensal n.º 06 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Fevereiro/2009

### **SUMÁRIO**

	Pág. n.º
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....</b>	<b>04</b>
<b>1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....</b>	<b>09</b>
<b>1.1. Espaço Físico.....</b>	<b>09</b>
<b>1.2. Recursos Materiais.....</b>	<b>09</b>
<b>1.3. Recursos Tecnológicos.....</b>	<b>09</b>
<b>1.3.1. Plataforma de Comunicação.....</b>	<b>09</b>
<b>1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2.3. Outras Informações.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....</b>	<b>12</b>
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Horário de Funcionamento.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4. Universo de Ação/Abrangência.....</b>	<b>15</b>
<b>3. RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1. Pessoal Envolvido.....</b>	<b>16</b>
<b>4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. Dados Estatísticos.....</b>	<b>17</b>
<b>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).....</b>	<b>17</b>
<b>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).....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2008.....</b>	<b>19</b>







<b>4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Fevereiro de 2009.....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>	<b>24</b>
<b>4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1.9. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1.10. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1.13. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Janeiro/09 e Fevereiro/09.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1.14. Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Dezembro/2008 e Janeiro/2009 .....</b>	<b>31</b>
<b>5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À FEVEREIRO /09.....</b>	<b>33</b>
<b>5.1. Pontos Positivos.....</b>	<b>41</b>
<b>5.2. Pontos Negativos.....</b>	<b>85</b>
<b>5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....</b>	<b>86</b>
<b>5.4. Sugestões para implementações .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>95</b>







**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 06 – FEVEREIRO/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**

Após 2 anos e 7 meses de funcionamento, a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta sustentada numa política pública de saúde orientada pela conforme a Constituição Federal promulgada no ano de 1988, pelos princípios de **universalidade** e **equidade** no acesso às ações e serviços e pelas diretrizes de **descentralização** da gestão, de **integralidade** do atendimento e de **participação da comunidade**, na organização de um sistema único de saúde no território nacional e confiantes no crescente fortalecimento de atuação integrada e solidária entre os sistemas locais de saúde e gestores através do aperfeiçoamento dos relatórios gerenciais, não medirá esforços para melhorar os benefícios já disponíveis à população de Goiânia, com vistas a excelência do atendimento em todas as frentes de trabalho.

Como ocorre todos os anos, desde a sua inauguração, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta registrou neste mês de Fevereiro/09 uma queda no número de consultas marcadas em relação à média dos demais meses. Além de fevereiro ser menor, o funcionamento das unidades de saúde costuma ser abreviado em função do feriado destinado a carnaval. Este ano, o feriado representou dois dias e meio a menos de trabalho. Somados aos dois dias que já faltam em fevereiro, são quatro dias e meio a menos, ou seja, aproximadamente 10.000 (dez mil) consultas a menos – considerando a média diária de 2.000 (duas mil) consultas agendadas pela Central.

Além da cobertura do atendimento a 65% da população, o Teleconsulta desde os primeiros meses de funcionamento estendeu suas atividades às equipes de PSF destituídas do profissional médico para devida inserção no sistema, a fim de garantir atendimento médico/tratamento de saúde. No mês de Fevereiro/09 10 (dez) equipes foram inseridas no sistema, e que representam aproximadamente 40.000 (quarenta mil) usuários.

Como essas coberturas não estavam previstas no plano de trabalho, contribuíram para a redução do número de vagas, bem como aumentou a demanda de ligações para agendamento de consultas.

A sobrecarga registrada nos meses de Dezembro/08 e Janeiro/09 ainda repercutiu no mês de Fevereiro/09, embora com menor intensidade. Várias medidas foram tomadas pelo Instituto de







Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), responsável pelo gerenciamento do serviço, para contornar o problema, como se segue:

- **Área de Abrangência**

O próprio agente de atendimento pode fazer a alteração da área de abrangência for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

- **Liberação de Prioridade**

O sistema passou a permitir a liberação de prioridades superiores a que esta definida para o usuário, ou seja, fazer busca de vagas de acordo com o sintomas do usuário, em ordem crescente, ou seja da prioridade 1 até à 3. A regra só não será aplicada para no caso de prioridades inferiores, ou seja, caso o paciente seja prioridade 03, para gerar a 1 ou a 2 é necessário a presença do médico para a devida liberação / troca de prioridade.

- **Alterações no Cadastro**

A tela de cadastro não conta mais com campo de pesquisa do Cartão SUS.

- **Bloco de notas**

O bloco de notas, que era usado para anotações extras referentes ao agendamento, foi extinto do perfil de usuário para que o agente esteja focado apenas no atendimento ao usuário.

- **Sistema Receptivo**

Com o Sistema Receptivo ocorre automaticamente, em 10 segundos, caso o Agente não se coloque de prontidão o sistema libera a linha para o atendimento.

- **Aviso de Bairros que são PSF**

O Agente de Atendimento ao selecionar o bairro, será informado se o mesmo pertence ou não a área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, podendo esta informação ser repassada para o usuário.

- **Módulo de Comunicação com o Observatório**

Os médicos e enfermeiros poderão solicitar ao observatório as vagas através do sistema.

- **Disponibilização das informações das grades**

O Agente de atendimento ao selecionar a unidade de saúde, poderá identificar a unidade de saúde, com a exibição da listagem dos médicos da referida unidade, bem como, os horários de atendimentos.

- **Histórico do Atendimento**

O Agente de Atendimento poderá fazer uso do histórico do usuário para registro de qualquer informação, sem a aprovação do supervisor, mas assumindo a responsabilidade por qualquer informação ali contida.







- **Cancelamento de Consulta**

Para atendimentos em que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feita uma solicitação através do sistema, para que os supervisores finalizem o procedimento.

- **Foram repassadas aos Agentes de Atendimento orientações referentes ao cadastro e tempo de atendimento.**

Medidas também foram tomadas em reunião realizada no Gabinete do Secretario Municipal de Saúde no dia 12 de Fevereiro/09 com o mesmo objetivo, ou seja, prosseguir com a oferta de serviço em excelência ao usuário, para serem tomadas em caráter de urgência. O IDTECH ficou responsável pelo redimensionamento do Call Center de acordo com o projeto inicial, recursos humanos necessários para o funcionamento da Central e do Observatório com previsão de folgas e férias, efetivação do observatório, retorno da prioridade, encaminhamento da agenda padrão para conhecimento do Departamento de Recursos Humanos e aquisição de equipamentos / mobiliários necessários para a ampliação da Central. A Secretaria Municipal de Saúde coube a contratação de (treze) profissionais médicos e 03 (três) ginecologistas, cumprimento da portaria N.º 1153/2006 e comunicação pela Ouvidoria a respeito das queixas do usuário em tempo real bem como dos dados estatísticos que deverão ser efetuados através de procedimentos distintos.

A agilidade do Teleconsulta também depende do usuário, o qual deverá ajudar na agilidade do atendimento, tendo em mãos, caneta e papel para anotar o número do protocolo de seu agendamento, o nome do médico e o local e o período do atendimento. Poderá contribuir também com o quantitativo de vagas, entrando em contato com o Teleconsulta para desmarcar a sua consulta com até 05 (cinco) horas de antecedência, quando por algum motivo não pode comparecer na data / local / horário do agendamento, permitindo assim que a vaga retorne ao sistema para ser novamente ocupada. No mês de Fevereiro/ 09 1.184 (hum mil cento e oitenta e quatro) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 2,2% (dois ponto dois por cento) do total das consultas agendadas.

No mês de Fevereiro/09 53.941 (cinquenta e três mil novecentos e quarenta e um) usuários foram beneficiados com o agendamento de consultas nas especialidades de Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria por telefone fixo, convencional ou orelhão, gratuitamente e de forma igualitária, cumprindo com o estatuto da criança, adolescente, idoso e garantindo à gestante a preferência assegurada por lei. Os usuários que precisam de prioridade são encaminhados de acordo com a sua necessidade, sendo prioridade 1 (atendimento até 24 horas), prioridade 2 (atendimento até 48 horas) e prioridade 3 (atendimento até no máximo 07 dias).

Das consultas agendadas, 45.219 (quarenta e dois mil duzentos e dezenove) foram de primeira vez e 8.722 (oito mil setecentos e vinte e dois) de retorno, perfazendo 83,83% (oitenta e três ponto oitenta e três por cento) e 16,17% (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 Janeiro/08, pode-se observar um acréscimo de 1,3% (um ponto três por cento) no número de consultas marcadas para retorno.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 3.520 (três mil quinhentos e vinte) agendamentos, seguido do CIAMS Novo Horizonte (2.704), Urias Magalhães (2.440), Jardim América (2.595), Pedro Ludovico (2.383), Chácara do Governador (2.347), Vila Nova (2.267). Entre os Centros de Saúde, o Parque Amazonas se despontou com 1.893 (hum mil oitocentos e noventa e três) agendamentos, seguido Parque Amazonas (1.787), Vila Mauá (1.598), Fama (1.407), Vila Boa (1.365), Criméia Leste (1.298) e Jardim Balneário Meia Ponte (1.263).







A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 06 (seis) Unidades se destacaram: CAIS Cândida de Moraes (1.592), CIAMS Jardim América (1.404), CAIS Vila Nova (1.356), CIAMS Urias Magalhães (1.310), CAIS Chácara do Governador (1.216), CIAMS Novo Horizonte (1.089) e CAIS Parque Amendoeiras (1.082).

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 12,62 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Janeiro / 2009 não foi verificada alteração 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 Fevereiro/09 houve um acréscimo de 10,89% (dez ponto oitenta e nove por cento) para as vagas perfazendo um total de 5.298 (cinco mil duzentos e noventa e oito) das consultas marcadas.

A efetividade do serviço ainda é um desafio. Mesmo que ainda não consolidado o Teleconsulta tem prosseguido com a avaliação / monitoramento, visto que o sistema realiza os registros efetuados pelas Unidades no que se refere ao comparecimento do usuário para concretização de sua consulta. Nesse referido mês, observou-se que houve um decréscimo no percentual das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 63% (sessenta e três por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (83%), Centro de Saúde Vila Boa (72%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (71%), Centro de Saúde Balneário Meia Ponte (78%), Centro de Saúde Fama (77%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (71%), Centro de Saúde Criméia Oeste (70%), Centro de Saúde Vila Canãa (70%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o CAIS Finsocial efetivou apenas (46%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 63 % (sessenta e três por cento) foram efetivadas, 17 % (dezessete) não efetivadas e 19 % (dezenove por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Janeiro/09 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas efetivadas de 66% para 63%, um decréscimo no número de não efetivadas de 18% para 17% e um acréscimo no número de não informado de 16% para 19%. 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.

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 254 (duzentos e cinquenta e quatro) agendamentos, sendo 127 (cento e vinte e sete) para puérperas e 127 (cento e vinte e sete) 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.







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 Fevereiro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 5,95% (cinco ponto noventa e cinco por cento) referiram ser portadores de diabetes, 7,19% (sete ponto dezenove por cento) portadores de hipertensão e 86,86% (oitenta e seis ponto oitenta e seis por cento) para clínico geral (outras 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 (3.173), Jardim América (2.317), Setor Pedro Ludovico (1.170), Parque Amazônia (1.758), Jardim Nova Esperança (1.647), Jardim Balneário Meia Ponte (1.628), Setor Urias Magalhães (1.285) e Setor Leste Vila Nova (1.094).

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 Fevereiro/2008 foram convertidas 1.551 (hum mil quinhentos e cinqüenta e uma) 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 1.926 (hum mil novecentos e vinte e seis) consultas, convertidas na prioridade 0 pelo sistema.

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, no mês de Fevereiro/09 apenas as Unidade Centros de Saúde São Francisco e Vila Regina não solicitou cancelamento de consultas.

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.

Pelo que se pode observar o Teleconsulta muito tem contribuído para que o Sistema Municipal de Saúde em um modelo de respeito à cidadania e à dignidade humana tem buscado alternativas que visam o aperfeiçoamento do serviço prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde. Desta forma, o presente relatório tem como objetivo precípua realizar uma análise sucinta das atividades realizadas no mês de Fevereiro/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, pautadas na política de consultas eletivas do Sistema Único de Saúde – SUS – Atenção Básica de Saúde.







## 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 M<sup>2</sup>, localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste - Cep n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta.

### 1.2. Recursos Materiais

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

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

### 1.3. Recursos Tecnológicos

#### 1.3.1. Plataforma de Comunicação

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

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

#### **DAC - Distribuição Automática de Chamadas**

Voltado para os serviços de Teleatendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de







informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

### **URA - Unidade de Resposta Audível**

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

### **Formação e Prioridade na Fila de Espera**

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

### **Posição de Supervisão**

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

### **Estatística do Sistema**

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

### **Correio de Voz**

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

### **Atendimento Automático**

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

## **1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas**

O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde-SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 9i* e demais sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICAA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.







### **1.3.2.1. Acesso ao Sistema**

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

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

### **1.3.2.2. Atendimento ao Usuário**

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

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

### **1.3.2.3. Outras Informações**

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

#### **O sistema conta com os seguintes cadastros:**

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

#### **Relatórios Gerais**

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







### **Integração com a Aplicação**

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

<b>Turno</b>	<b>Horário</b>
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

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

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

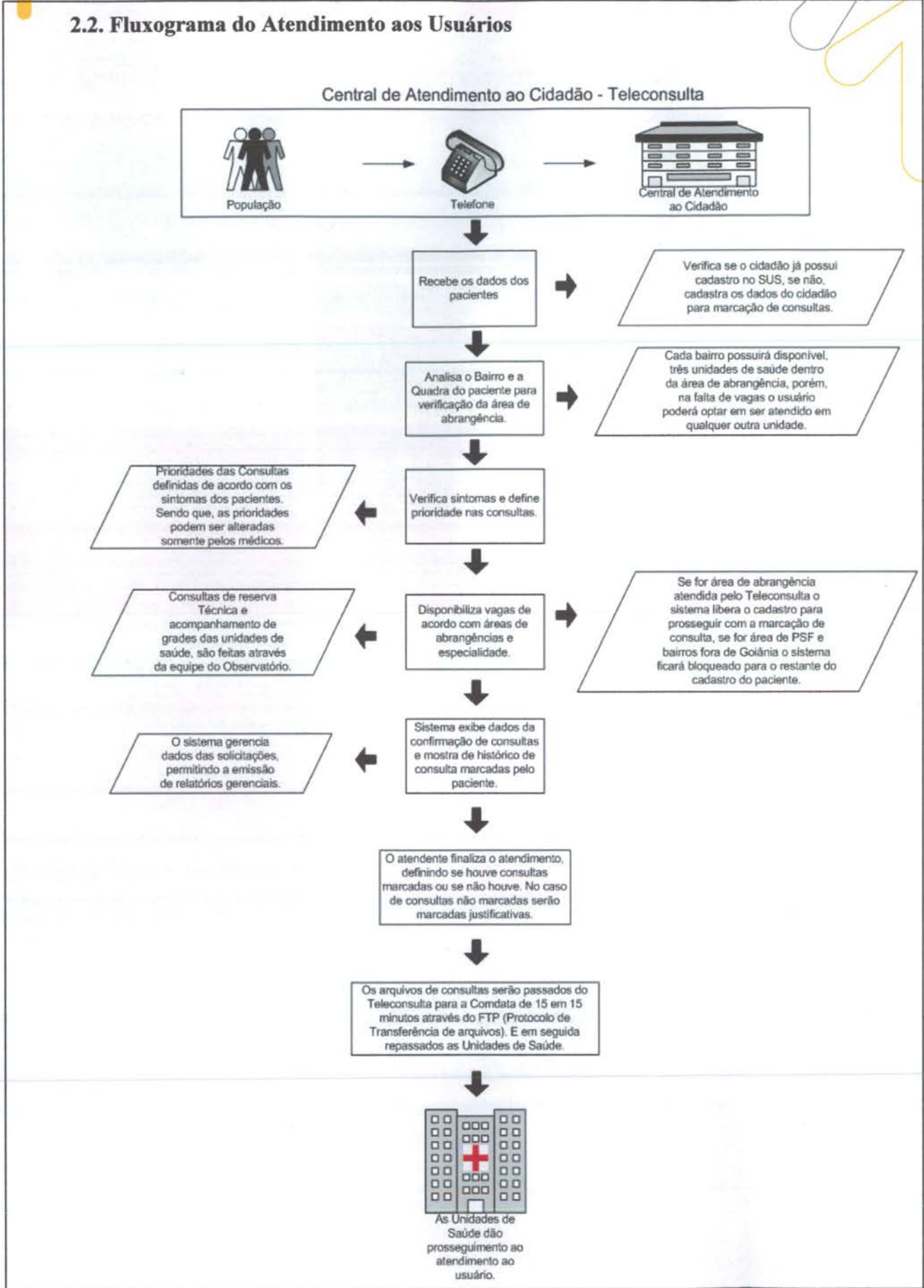
O Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizado e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.







## 2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários

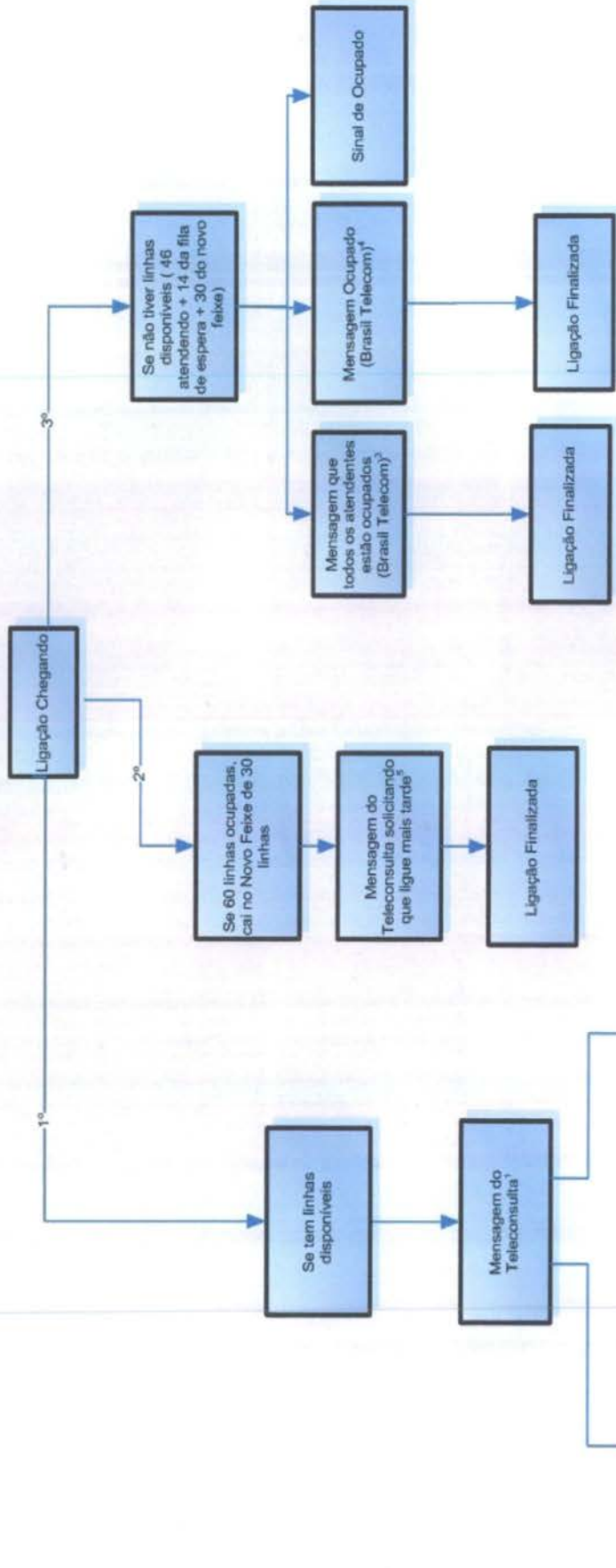






**2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas**

**Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas**



**Mensagens:**

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





## 2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Fevereiro/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 FEVEREIRO/ 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 VI. 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 Fevereiro/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
<b>TOTAL</b>		<b>122</b>







## 4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

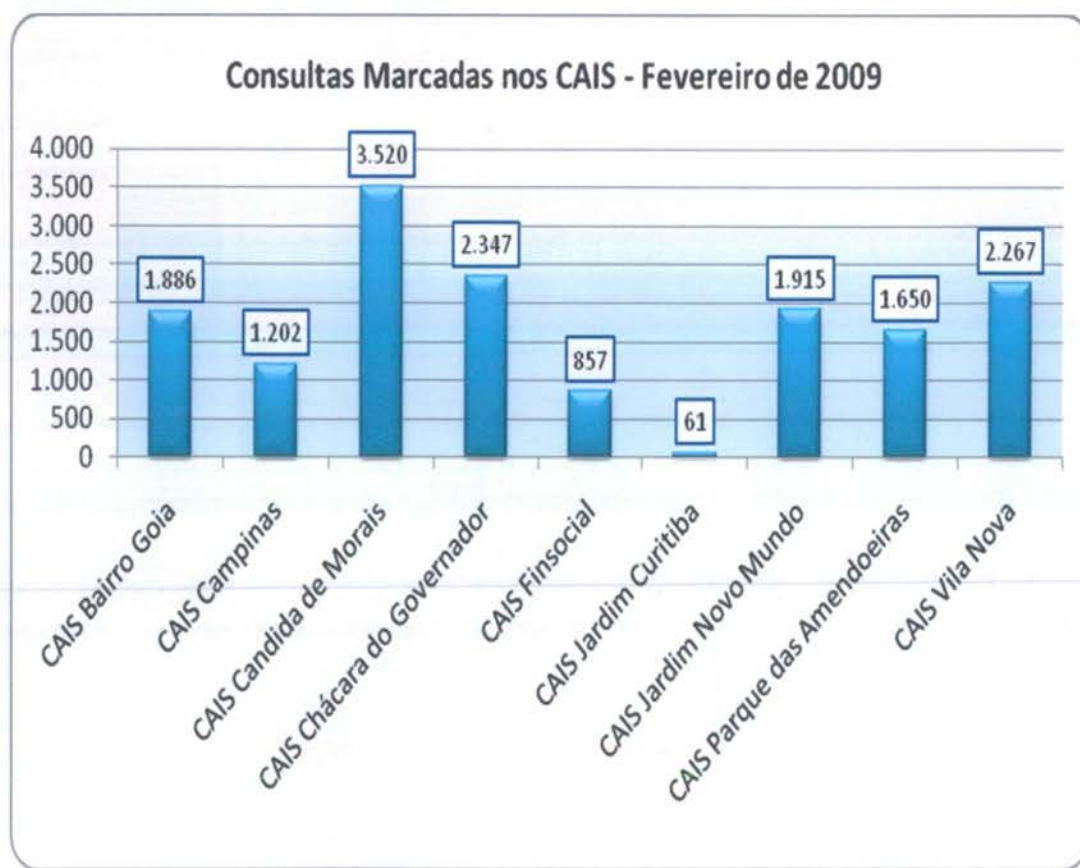
### 4.1. Dados Estatísticos

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 Fevereiro/ 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).

FEVEREIRO / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	12.570	12.486	25.056
Ginecologia	5.679	8.236	13.915
Pediatria	7.578	7.392	14.970
<b>Total</b>	<b>25.827</b>	<b>28.114</b>	<b>53.941</b>

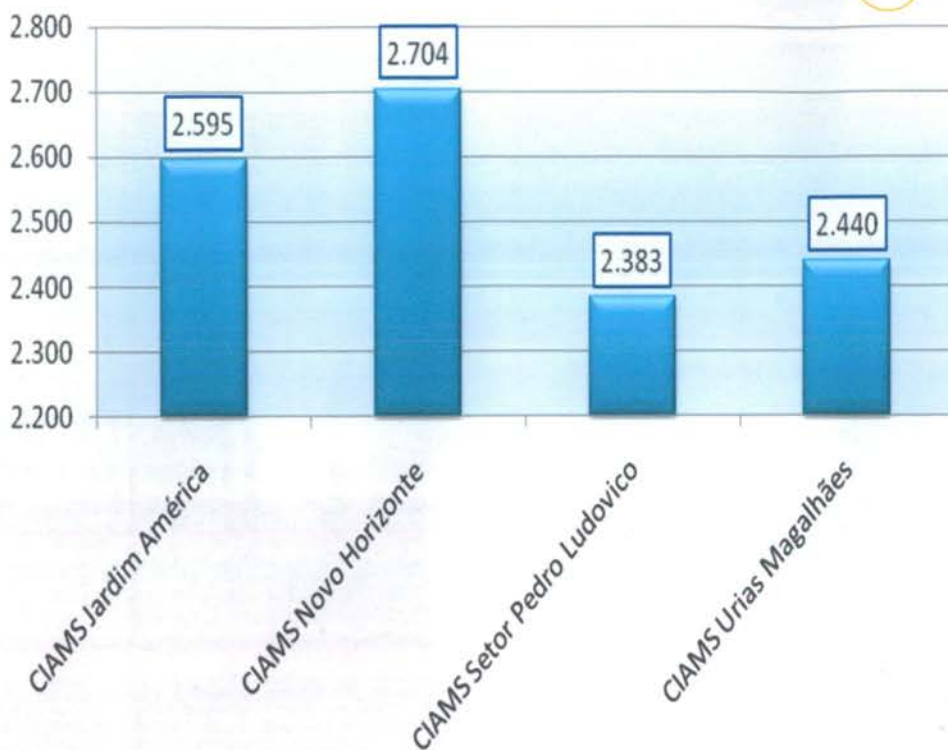
#### 4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).



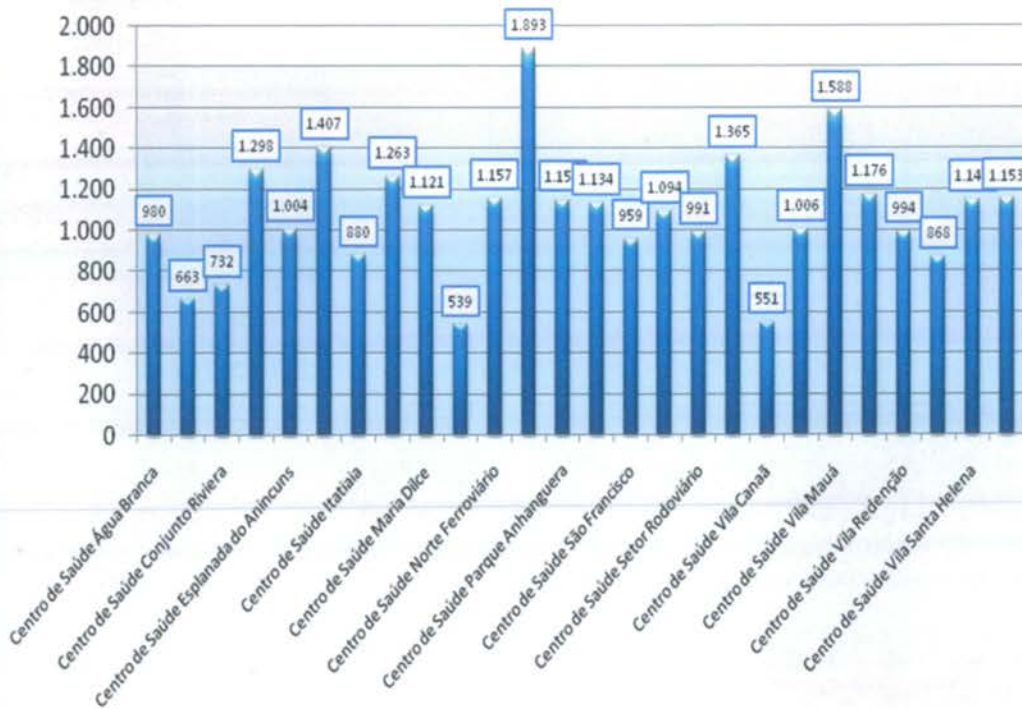




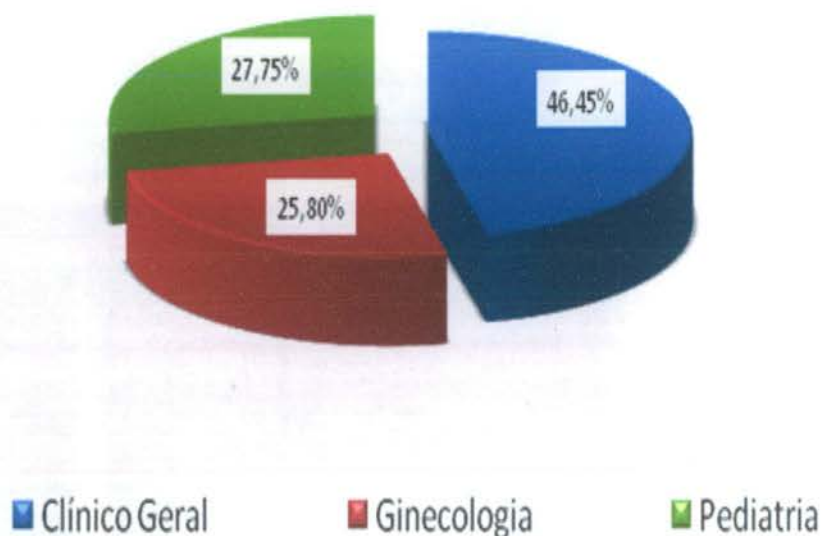
### Consultas Marcadas nos CIAMS - Fevereiro de 2008



### Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Fevereiro de 2009





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

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

FEVEREIRO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	751	543	592	1.886
CAIS Campinas	597	178	427	1.202
CAIS Cândida de Moraes	1.592	621	1.307	3.520
CAIS Chácara do Governador	1.216	488	643	2.347
CAIS Finsocial	427	351	79	857
CAIS Jardim Curitiba	0	0	61	61
CAIS Jardim Novo Mundo	812	356	747	1.915
CAIS Parque das Amendoeiras	1.082	327	241	1.650
CAIS Vila Nova	1.356	293	618	2.267
Centro de Saúde Água Branca	563	152	265	980
Centro de Saúde Aruanã III	303	195	165	663





Centro de Saúde Conjunto Riviera	240	392	100	732
Centro de Saúde Criméia Leste	793	242	263	1.298
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	352	350	302	1.004
Centro de Saúde Fama	740	346	321	1.407
Centro de Saúde Itatiaia	484	208	188	880
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	493	341	429	1.263
Centro de Saúde Maria Dilce	714	245	162	1.121
Centro de Saúde Marinho Lemos	174	160	205	539
Centro de Saúde Norte Ferroviário	475	390	292	1.157
Centro de Saúde Parque Amazônia	694	505	694	1.893
Centro de Saúde Parque Anhanguera	306	548	296	1.150
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	568	261	305	1.134
Centro de Saúde São Francisco	268	404	287	959
Centro de Saúde Setor Perim	518	279	297	1.094
Centro de Saúde Setor Rodoviário	135	523	333	991
Centro de Saúde Vila Boa	546	355	464	1.365
Centro de Saúde Vila Canaã	187	167	197	551
Centro de Saúde Vila Clemente	473	370	163	1.006
Centro de Saúde Vila Mauá	793	477	318	1.588
Centro de Saúde Vila Moraes	525	344	307	1.176
Centro de Saúde Vila Redenção	386	279	329	994
Centro de Saúde Vila Regina	514	354	0	868
Centro de Saúde Vila Santa Helena	531	172	445	1.148
Centro de Saúde Vila União	711	177	265	1.153
CIAMS Jardim América	1.404	572	619	2.595
CIAMS Novo Horizonte	1.089	717	898	2.704
CIAMS Setor Pedro Ludovico	934	811	638	2.383
CIAMS Urias Magalhães	1.310	422	708	2.440
<b>Total</b>	<b>25.056</b>	<b>13.915</b>	<b>14.970</b>	<b>53.941</b>

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/2/2009	582	334	309	1.225
2/2/2009	1.462	831	654	2.947
3/2/2009	1.426	823	724	2.973
4/2/2009	1.367	786	719	2.872







5/2/2009	1.094	663	746	2.503
6/2/2009	678	415	647	1.740
7/2/2009	428	193	276	897
8/2/2009	664	357	383	1.404
9/2/2009	1.626	968	801	3.395
10/2/2009	1.537	874	785	3.196
11/2/2009	1.560	847	837	3.244
12/2/2009	1.249	765	824	2.838
13/2/2009	651	392	649	1.692
14/2/2009	356	179	159	694
15/2/2009	454	231	374	1.059
16/2/2009	879	454	676	2.009
17/2/2009	646	398	612	1.656
18/2/2009	843	399	666	1.908
19/2/2009	722	408	536	1.666
20/2/2009	620	339	357	1.316
21/2/2009	105	45	114	264
22/2/2009	74	36	138	248
23/2/2009	920	530	284	1.734
24/2/2009	779	425	291	1.495
25/2/2009	1.656	844	782	3.282
26/2/2009	1.333	723	836	2.892
27/2/2009	954	437	592	1.983
28/2/2009	391	219	199	809
<b>Total</b>	<b>25.056</b>	<b>13.915</b>	<b>14.970</b>	<b>53.941</b>

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

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

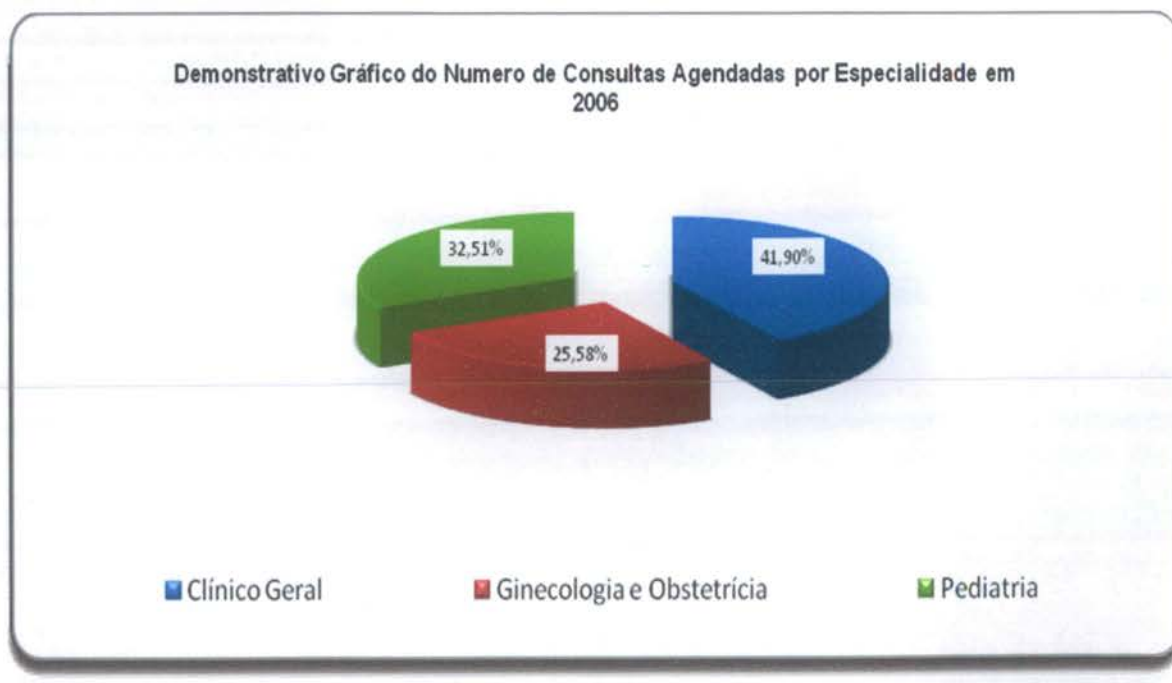
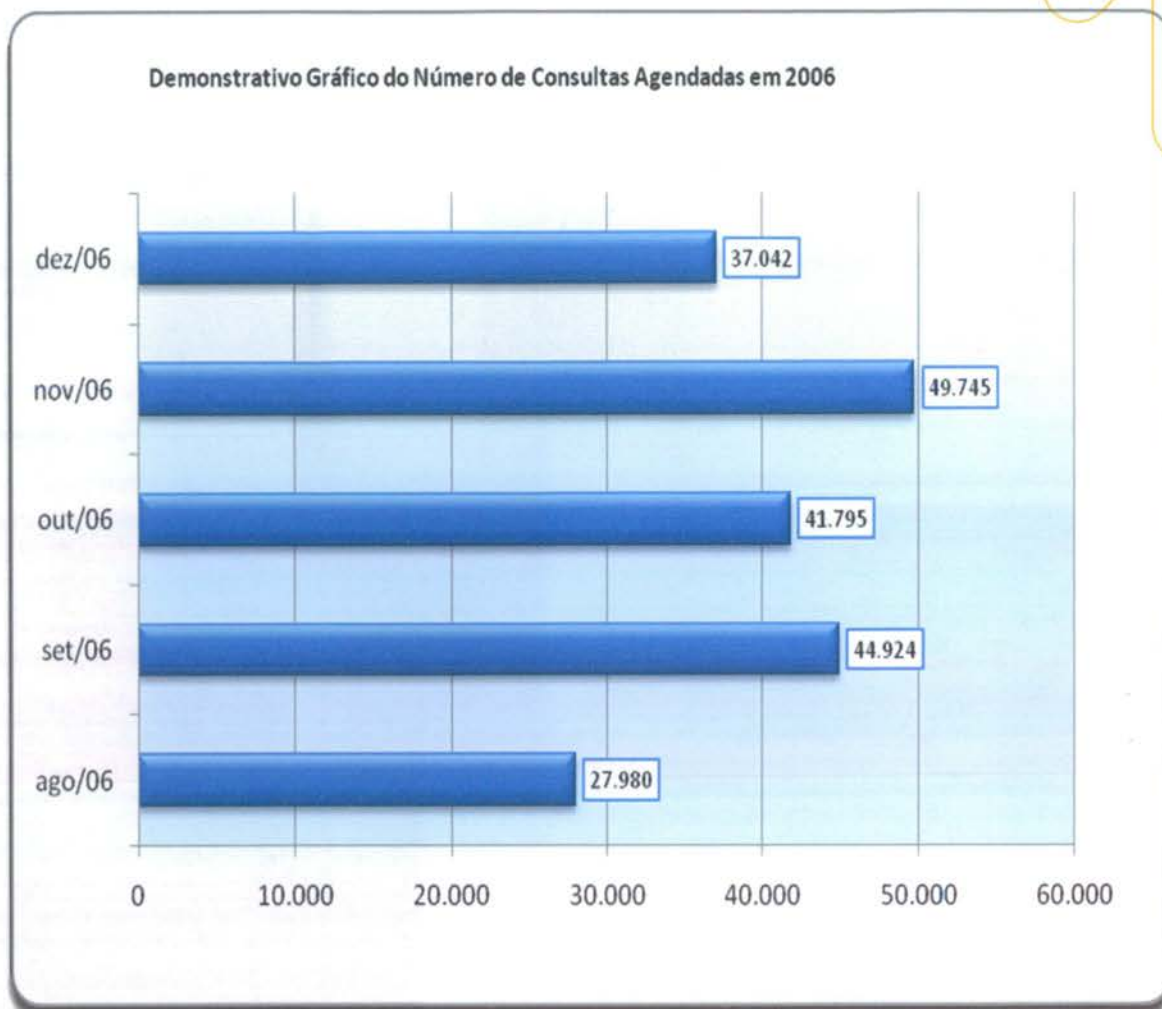
\* de 04 a 31/08







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



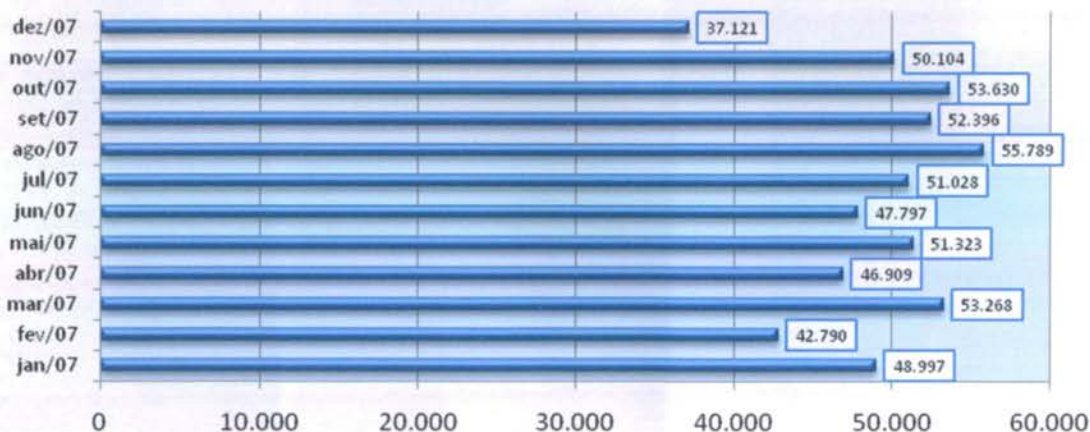




### 4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



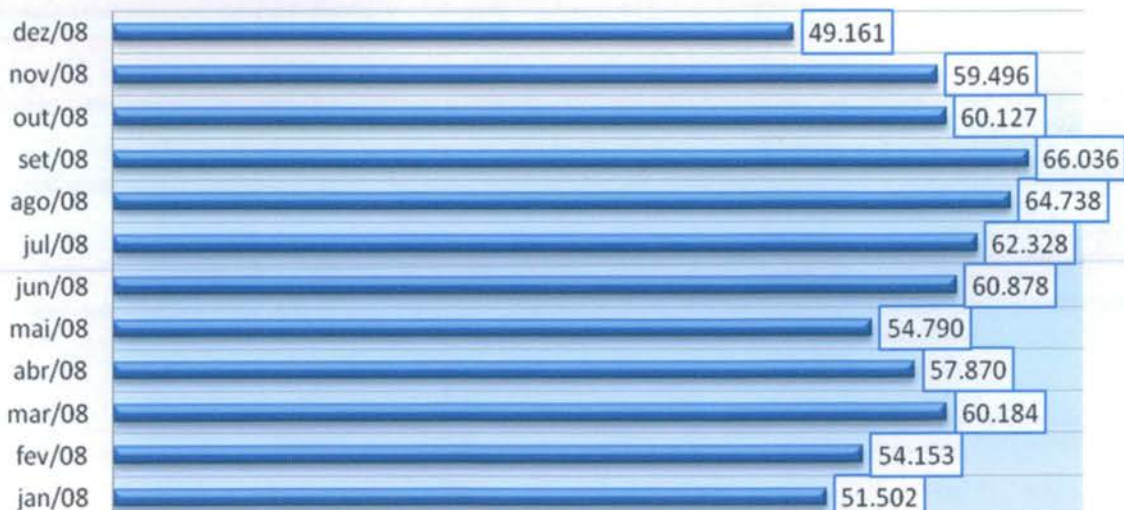




#### 4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	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
<b>Total</b>		<b>305.044</b>	<b>187.209</b>	<b>185.487</b>	<b>701.263</b>

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008







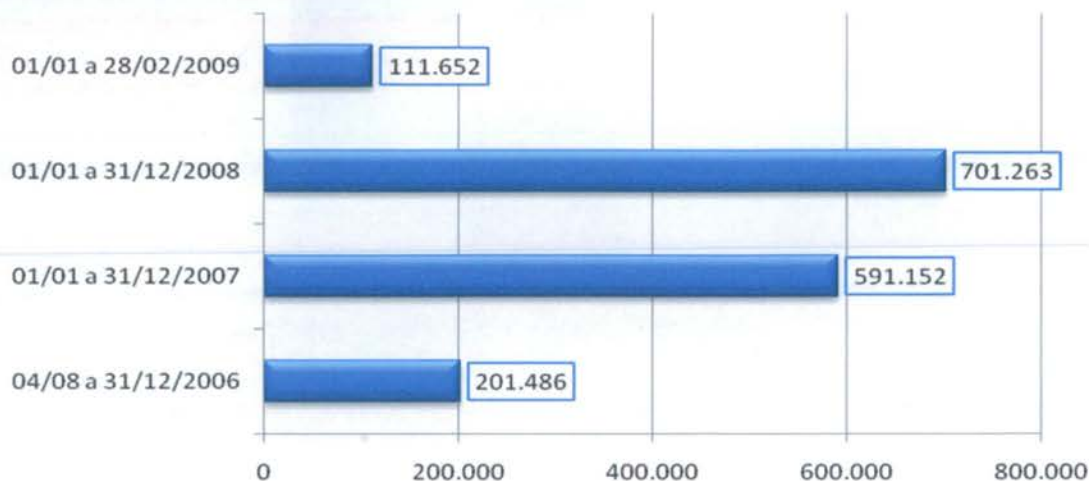
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008**



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

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 28/02/2009	53.021	28.037	30.594	111.652
<b>Total</b>		<b>1.419.449</b>	<b>835.342</b>	<b>906.144</b>	<b>1.551.612</b>

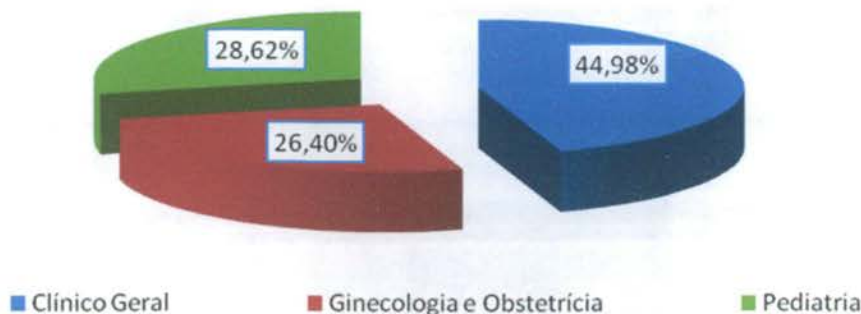
**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.**







**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007, 2008 e 2009 - por Especialidade.**



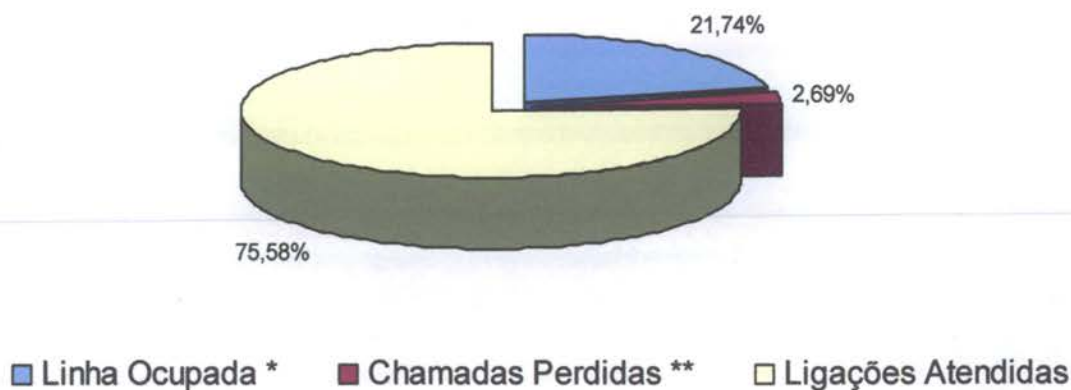
**4.1.9. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.**

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

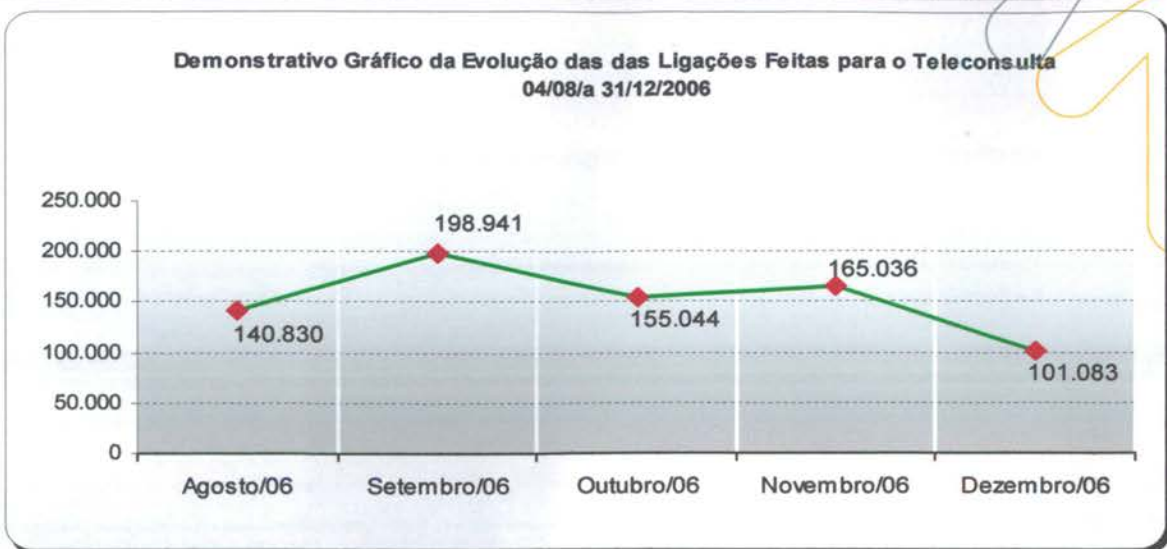
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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







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

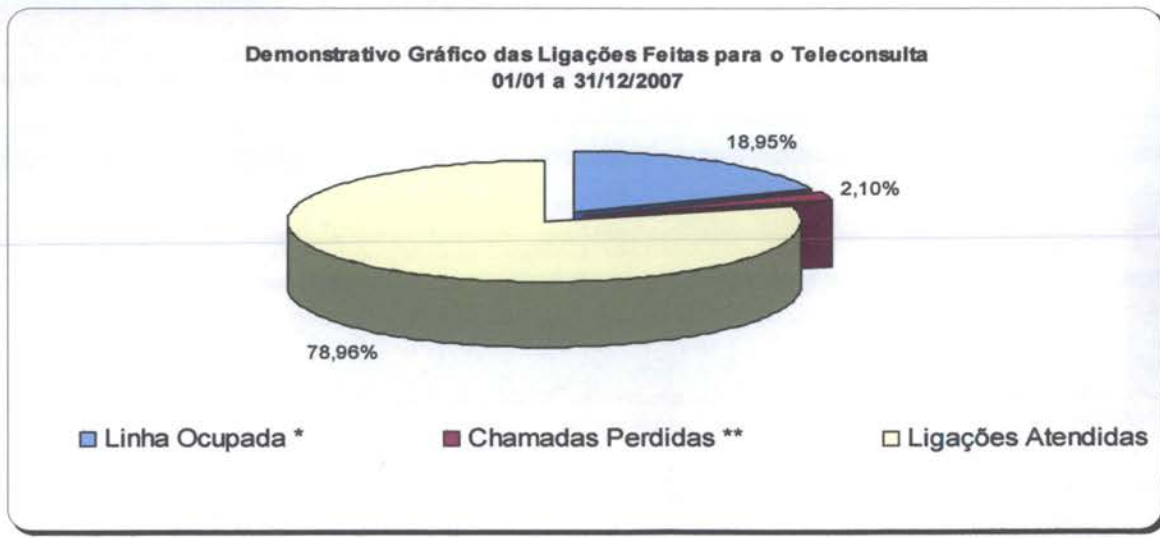
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maio	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	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 <sup>1</sup>	1.405 <sup>2</sup>
<b>Total</b>		<b>2.128.527</b>	<b>512.740</b>	<b>56.602</b>

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

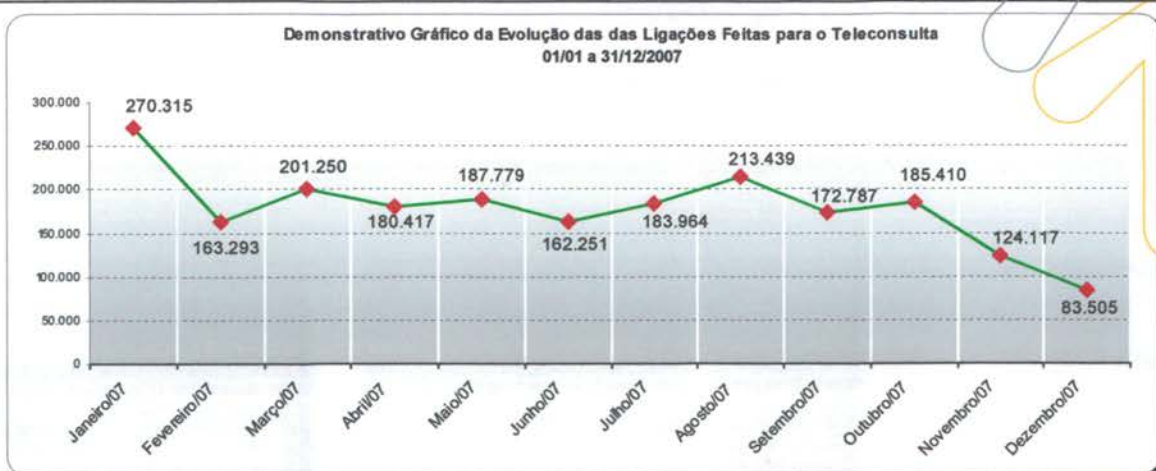
<sup>2</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados



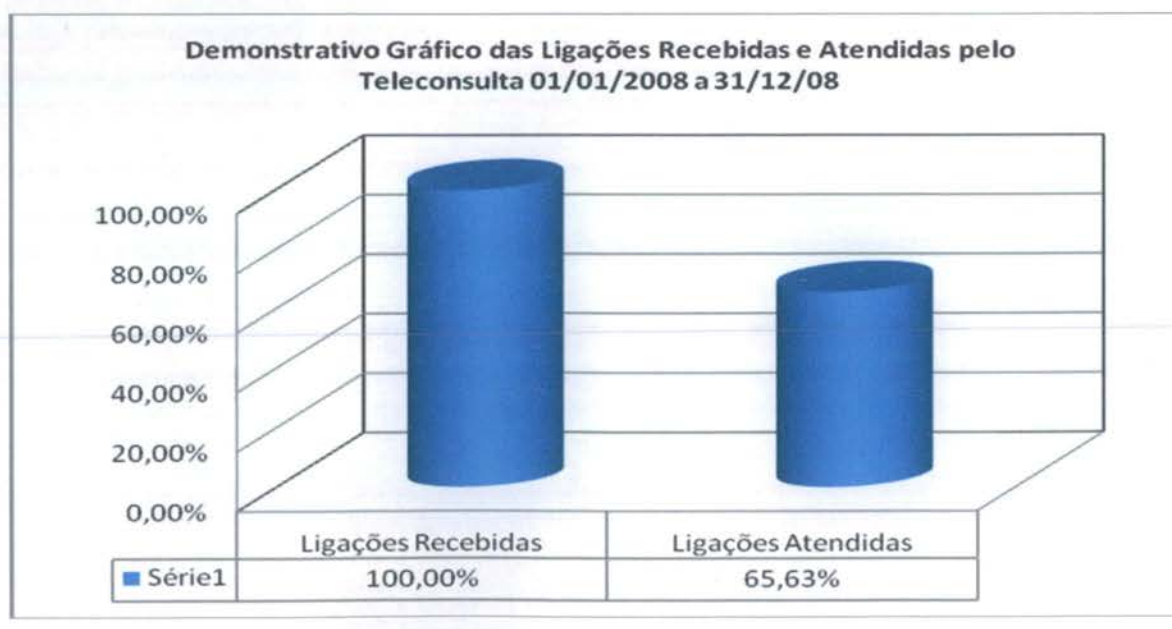




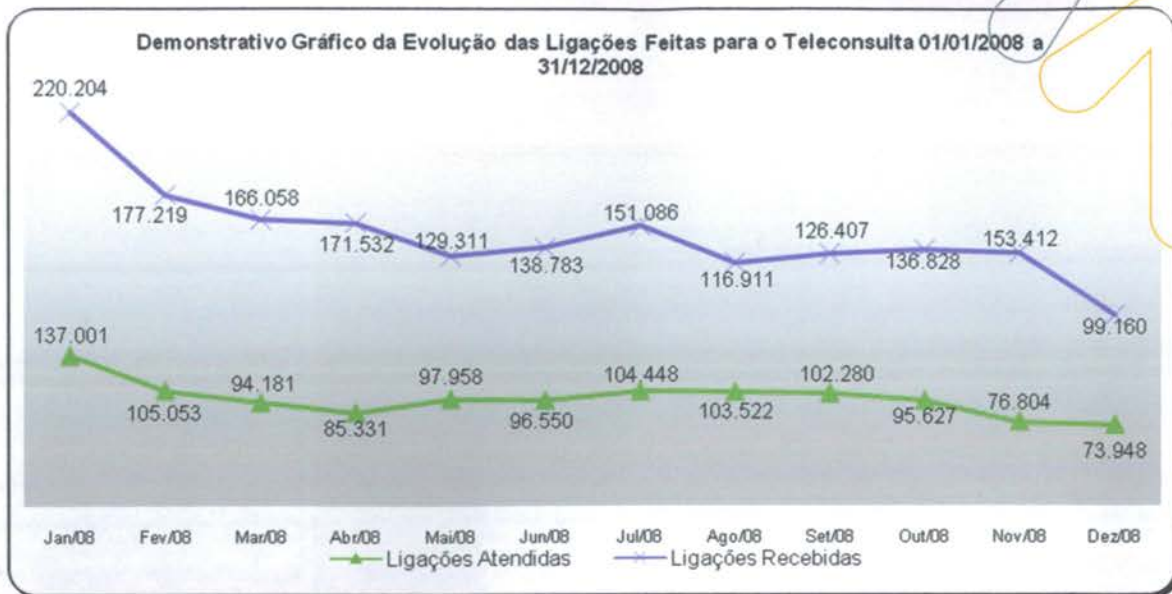
**4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.**

Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Maio	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	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
<b>Total</b>		<b>1.793.268</b>	<b>1.172.559</b>	<b>206.635</b>	<b>44.765</b>

\* 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







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	--	8.687	96.020	168.250
<b>Total</b>	<b>936.227</b>	<b>137.104</b>	<b>3.230.152</b>	<b>4.844.622</b>

\* 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 <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
<b>Total</b>		<b>357.717</b>	<b>81.853</b>	<b>193.734</b>	<b>19.055</b>

<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

<sup>2</sup> Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

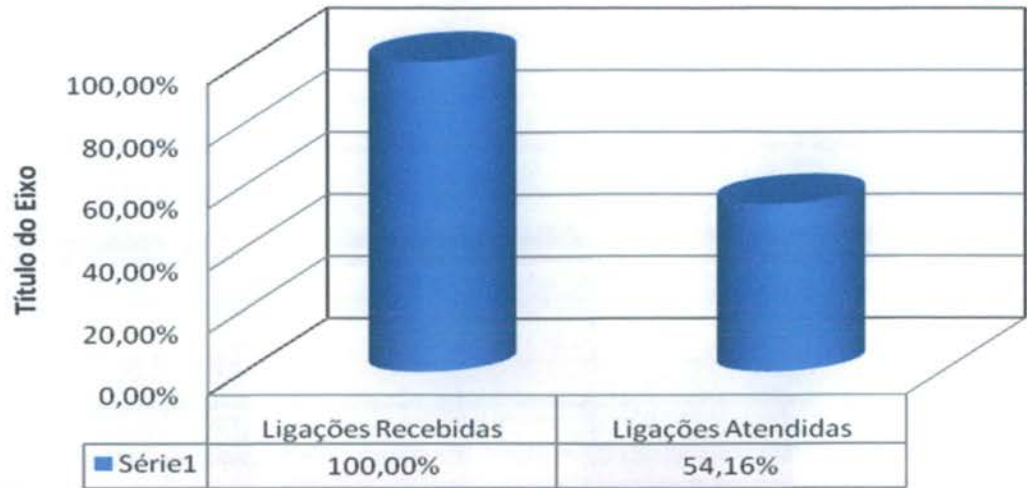
<sup>3</sup> Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

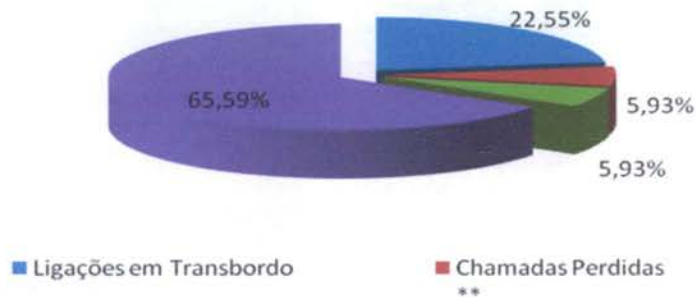




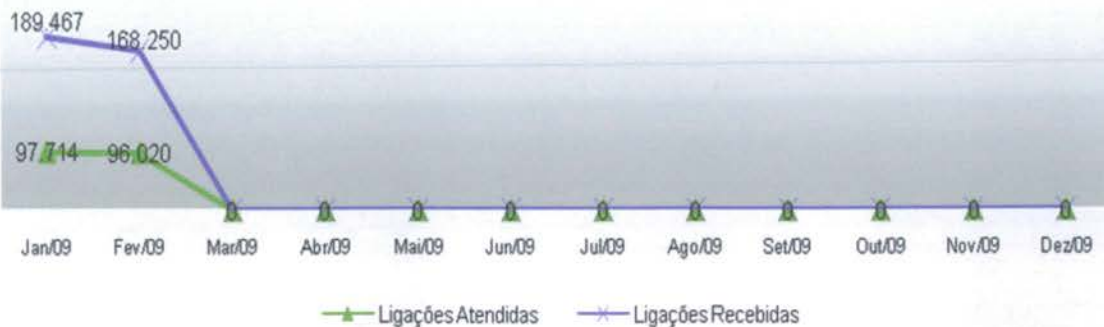
**Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 28/02/2009**



**Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 01 a 28/02/2009**



**Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2009 a 28/02/2009**







**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 Janeiro de 2009 e Fevereiro de 2009.**

Especificação	Janeiro/09	Fevereiro/09	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	94.467	96.020	(1,73%)
Ligações Recebidas	189.467	168.250	(11,20%)
Ligações Perdidas	10.368	8.687	(8,37)

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

O número de ligações atendidas no mês de Fevereiro /09 foi de 96.020 (noventa e seis mil e vinte), enquanto que no mês de Janeiro/09 foi de 94.714 (noventa e quatro mil setecentos e quatorze). As ligações recebidas no mês de Janeiro/09 resultaram em 189.467 (cento e oitenta e nove mil, quatrocentos e sessenta e sete), já no mês de Fevereiro/09 este número resultou em 168.250 (cento e sessenta e oito mil, duzentos e cinqüenta).

Analisando de forma proporcional observa-se um decréscimo de 1,73% (um ponto setenta e três por cento) referente as ligações atendidas, e um decréscimo de 11,20% (onze ponto vinte por cento) referente as ligações recebidas. Se comparado com o mês de Janeiro/09, pode-se constatar que houve uma menor procura pelo Teleconsulta referente ao mês anterior.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, observa-se que no mês de Janeiro/09 foram atendidas 46,99% (quarenta e seis ponto







noventa e nove por cento) das ligações recebidas, e no mês de Fevereiro/09 o total percentual de atendimentos referente às ligações recebidas foi de 57,07% (cinquenta e sete ponto zero sete por cento) ou seja, houve um acréscimo de 10,08% (dez ponto zero oito por cento) de aproveitamento de ligações atendidas quando comparado com o número de ligações recebidas no mês anterior.

Uma das justificativas para o número de ligações recebidas ter sido maior do que o número de ligações atendidas, foi devido a quantidade de desistência da fila dos usuários principalmente no início do turno, quando o usuário opta por não permanecer na fila o que causa um aumento na reincidência de tentativas de ligações de um usuário, até que sua ligação seja atendida. O motivo pelo qual o aproveitamento de ligações do mês de Fevereiro/09 ter sido maior que no mês de Janeiro/09, foi devido a uma pequena redução na procura pelo Teleconsulta, considerando também o número de agentes efetivos.

O número de agentes disponíveis para atendimentos, conforme tabela que se segue, mostra que no mês de Janeiro/09 houve uma média de agentes (soma total de agentes por dia no mês, dividido pela quantidade de dias do mês) no turno matutino de segunda a sexta igual 39,06 (trinta e nove ponto zero seis) no turno matutino e 29,03 (vinte nove ponto zero três) no turno vespertino, e nos finais de semana e feriados o total foi de 17,90 (dezessete ponto noventa) no turno matutino e 14,18 (quatorze ponto dezoito) no turno vespertino. Já no mês de Fevereiro/09 no turno matutino a média de agente de segunda a sexta resultou em 34,40 (trinta e quatro ponto quarenta) e no turno vespertino resultou em 26,07 (vinte e seis ponto zero sete). Já nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram 16,5 (dezesseis ponto cinco) e 13,5 (treze ponto cinco), respectivamente.

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, constatou-se que 21 (vinte e um) dias no mês de Fevereiro/09 apresentaram um aproveitamento crítico, ou seja, o percentual do número de ligações atendidas referente as ligações recebidas foi menor que 70% (setenta por cento), considerando as análises estatísticas que mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações seria um percentual acima desse percentual. Os motivos que ocasionaram esse percentual foram devido ao número total de agentes ausentes (déficits, licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias) no quadro de Agentes previsto para o Teleconsulta. Comparando com o mês anterior obteve-se um melhor aproveitamento, visto que o mês de Janeiro/09 contou com 28 dias (vinte e oito) dias com aproveitamento menor que 70% (setenta por cento).

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Fevereiro/09, durante a semana no turno matutino obteve-se uma média de agentes equivalente a 34,40 (trinta e quatro ponto quarenta) e no turno vespertino a média foi de 26,7 (vinte e seis ponto sete) ou seja, um decréscimo de 5,20 (cinco ponto vinte) e 2,60 (dois ponto sessenta) no número de Agentes durante a semana no matutino e no vespertino respectivamente. No mês em referência pode-se fazer a seguinte comparação: se com 39,60 (trinta e seis ponto sessenta) de media de Agentes no turno matutino foi possível atender 57,07% (cinquenta e sete ponto zero sete por cento) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários 69,38 (sessenta e nove ponto trinta e oito) Agentes de Atendimento, porém, cabe ressaltar que atualmente a capacidade da Central é de 46 (quarenta e seis) posições de atendimento, o que inviabiliza um número maior do que esse no quantitativo de agentes efetivos.







Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Janeiro	Fevereiro	
Segunda a sexta (matutino)	39,60	34,40	5,20
Segunda a sexta (Vespertino)	29,30	26,7	2,60
Finais de Semana e Feriado (matutino)	17,90	16,15	1,75
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	14,18	13,5	0,68

\*Os valores entre parênteses demonstram valores negativos ou decréscimos.

As ligações em transbordo refletem 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, que atende o usuário, informa sobre a lotação e solicita que o mesmo retorne em seguida.

Esse número é comparado diariamente com as ligações/consultas que foram recebidas nas linhas principais, e os usuários que naquele dia não conseguiram falar em momento algum com o Teleconsulta e entram na estatística de “ligações em transbordo”, demonstrando assim o número de usuários que deixaram de ser atendidos pelo Teleconsulta durante o mês.

No mês de Fevereiro/09 as ligações em transbordo resultaram em 33.011 (trinta e três mil e onze), 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. Comparado com o mês anterior foi constatado um decréscimo 32,41% (trinta e dois ponto quarenta e um por cento) de ligações em transbordo, o que poderá ter sido ocasionado pela menor procura do serviços prestados pelo Teleconsulta no mês de Fevereiro/09.

As chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), neste mês de Fevereiro/09, resultaram em 8.687 (oito mil seiscentos e oitenta e sete). Cabe ressaltar que esses dados foram repassados pela Brasil Telecom apenas até o dia 15 de Fevereiro/09, não possibilitando o cálculo total das chamadas perdidas.

Quanto ao número de consultas, foram agendadas no mês de janeiro 57.711 (cinquenta e sete mil, setecentos e onze) consultas. Se analisado com o número de ligações atendidas (97.714) pode-se dizer que houve um aproveitamento de 59,06%. (cinquenta e nove ponto zero seis). Já em Fevereiro/0 foram agendadas 53.941 (cinquenta e três mil, novecentos e quarenta e um) e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas (96.020) igual a 56,17% (cinquenta e seis ponto dezessete), o que demonstra um pequeno decréscimo de 2,89% (dois ponto oitenta e nove por cento).

## 5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À FEVEREIRO/09

- No dia 03 de Fevereiro/09 a Coordenação Técnica concedeu entrevista à Rádio 730, em resposta a reclamação de usuário a respeito da demora do atendimento pelo Teleconsulta;
- Foi realizada reunião na sede do IDTECH, a qual contou com a participação do Assessor de Planejamento, Chefe da Divisão Hospitalar, Gerente de Informática da Secretaria Municipal





de Saúde, Coordenação Técnica e Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH para tratar de assuntos pertinentes às mudanças que deverão ocorrer no Teleconsulta com vistas a melhoria do atendimento;

- Foi realizado pelo IDTECH no mês de Fevereiro do corrente ano, processo de seleção para suprir os déficits existentes nos postos de trabalho. O processo contou com três fases: 1ª) Teste de digitação, 2ª) Entrevistas e 3ª) Treinamento avaliativo com palestras sobre nove temas diferentes realizado nos dias 13 de Fevereiro, das 8 às 19 horas, no Umuarama Hotel e contou com 72 (setenta e dois) participantes. O cronograma do treinamento encontra-se em **Anexo 1**;







- No mês de Fevereiro seguindo o cronograma destinado a estratégias motivacionais, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta entrou a partir do dia 20 de Fevereiro/09 em clima de carnaval, com ambiente de trabalho decorado, bem como receberam informações a respeito de Doenças Sexualmente transmissíveis e camisinhas. As palestras foram proferidas pelas Enfermeiras que ali atuam;







- No dia 03 de Fevereiro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Idtech realiza nova vacinação / Nova empresa de Medicina do Trabalho / Temporada de férias, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 16 de Fevereiro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Carnaval da consciência / Atenção às mudanças nos atestados / Treinamento / Saiba / Saiba Mais, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- Foi enviado no dia 09 de Fevereiro/09 Ofício N° 091/2009 ao Secretario Municipal de Saúde, solicitando a liberação das reclamações efetuadas pelos usuários à Ouvidoria no período compreendido entre Dezembro/08 e Janeiro/08, para devida averiguação dos entraves que ocasionaram tais reclamações;
- No dia 06 de Fevereiro/09 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão transcorreu movimentado pela manhã, talvez pela dificuldade e dúvidas que surgiram em relação às mudanças no sistema e no período vespertino com várias dúvidas solucionadas devido aos ajustes, transcorrendo de forma mais tranqüila, com alguns períodos de congestionamento no atendimento aos Agentes. Em relação às modificações no sistema, referiu que foi possível verificar uma otimização no tempo de cada ligação com diminuição na espera por parte dos atendentes e por conseqüência, dos usuários;
- A Supervisora Operacional solicitou no dia 06 de Fevereiro/09 a presença da Agente de Atendimento Eliane Frazão, para averiguações a respeito das ligações interrompidas que constam em relatório emitido pela Assessoria de Tecnologia. A oportunidade a referida Agente confirmou desconexão das ligações quando o procedimento não é feito pelo próprio sistema, ou seja, quando o atendimento é concluído e a ligação continua em curso;
- De acordo com a Enfermeira Priscila Zanelatto às 11h50min do dia 08 de Fevereiro/09 ocorreu interferência nas ligações de todas as posições de atendimento simultaneamente seguida de queda da ligação. Logo após retornou a normalidade, sem ocasionar maior prejuízo ao atendimento ao usuário;
- No dia 11 de Fevereiro/09 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que o turno matutino transcorreu de forma tranquila e vespertino de forma movimentada devido a falta de vagas para as especialidades de gineco e clínico especialmente na região sul e sudoeste de Goiânia. Relatou ainda que observou maior agilidade no atendimento aos usuários em virtude das mudanças no sistema;
- A Coordenação Técnica realizou no dia 10 de Fevereiro/09 reunião com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Daísa Lessa e Supervisor Operacional Rony Peterson para falar a respeito da Portaria n° 049/2009, que entra em vigor a partir desta data, momento em que ressaltou a respeito do atestado médico apresentado pelos funcionários;
- De acordo com as Enfermeiras Mesquita e Daísa Lessa os Agentes de Atendimento no dia 11 de Fevereiro/09 foram orientados a respeito da mudança no Sistema Call Med, referentes ao cancelamento das consultas, visto que deverão cancelar apenas as consultas com 05 horas de antecedência e solicitar a presença do Supervisor para os casos em que o cancelamento seja inferior ao protocolo de atendimento (Ex.: 04 horas) para análise;
- Durante a troca de plantão do dia 11 de Fevereiro/09 as Enfermeiras foram orientadas pela Coordenação Técnica a respeito da padronização das informações de ambos os turnos, forma







de se comunicar entre a equipe e resolutividade aos casos evitando desta forma que o usuário retorne a ligação posteriormente;

- Dra. Lívia Carla no dia 13 de Fevereiro/09 relatou que infelizmente há uma escassez de vagas em todo o sistema, inclusive no Setor de Observatório. Vários pacientes necessitaram de vagas na prioridade 01 (um) e não conseguiram o agendamento sequer na prioridade 03 (três). Entretanto, quando são necessárias vagas de retorno, aparecem diversas vagas, para todos os dias da semana. Dra. Lívia Carla referiu que questionou junto ao Setor de Observatório, o motivo pelos quais as vagas de retorno não aparecem no sistema (nem na reserva técnica) e ressaltou que vários pacientes com necessidade de prioridade 01 poderiam pelo menos usá-las ao invés de serem usadas apenas para retorno de exames;
- As Enfermeiras relataram que às 16h58min do dia 13 de Fevereiro/09 a usuária Sra. Laoisa Gonçalves Correia solicitou a presença do Supervisor, para registrar seu elogio sobre o atendimento da Agente de Atendimento Flávia Stella Rosa Nunes que segundo a usuária, foi muito prestativa. A mesma também elogiou o Teleconsulta, referindo que vem oferecendo atendimento excelente aos pacientes em Goiânia. Na oportunidade elogiou ainda o atendimento dos CAIS, afirmando que ficou contente de realizar todos os exames necessários ao seu acompanhamento médico sem nenhum custo e com eficiência, não havendo necessidade de optar por atendimento particular. Parabenizou também o Sistema Único de Saúde (SUS) pela forma de seu funcionamento. A Enfermeira Alline Sena agradeceu seu contato, e afirmou da importância de seu ato, colocando o Teleconsulta à disposição;
- As Enfermeiras relataram que no dia 15 de Fevereiro/09 no início do turno o sistema apresentou problemas, visto que os Agentes de atendimento não conseguiam logar. A Coordenação Técnica e o Assessor de Tecnologia Adonai Andrade foram comunicados às 07h04min e os Agentes orientados a reinicializar as máquinas. O Assessor de Tecnologia Adonai Andrade acompanhou e ofereceu assistência através de telefone até a estabilização do sistema às 07h31min;
- As Supervisoras Operacionais relataram em ata do dia 15 de Fevereiro/09 que foi verificado junto ao sistema Voxway Gerencial, que o relatório do número de ligações não foi registrado, devido ao erro apresentado no sistema. O número de ligações foi repassado pela Assessoria de Tecnologia da Informação;
- De acordo com as Enfermeiras Sheila Mesquita e Priscila Zanelatto por volta das 08h00min do dia 16 de Fevereiro/09 houve queda das ligações simultanea em todas as posições de atendimento, havendo a necessidade de desligar todas as máquinas conforme orientação do Assessor de Tecnologia Vitor Santana;
- Dra. Francisnetta Pires relatou no dia 16 de Fevereiro/09 o plantão transcorreu agitado, com inúmeras idas ao Setor de Observatório. Relatou ainda que a falta de vagas para ginecologia e clínico foi maior que o normal. No período matutino já não havia vagas na maioria das Unidades;
- No dia 18 de Fevereiro/09 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão transcorreu tumultuado, principalmente no período vespertino, com várias idas ao Setor de Observatório. Por volta das 17 horas acabaram todas as vagas disponíveis para clínico geral na rede (Observatório e prioridades) surgindo posteriormente poucas vagas provenientes de cancelamento de consultas. Relatou também que houve grande escassez de vagas o dia todo para clínico e ginecologia, com reclamação de usuários em relação a dificuldade para marcação de consulta/falta de vagas. A mesma observou uma desproporção de vagas disponíveis no retorno com relação às de 1ª vez. Outro fato que tem ocorrido com frequência







é a solicitação, por parte dos Agentes de Atendimento, de mudança de prioridade de retorno sem justificativa, o que acarreta em atraso no atendimento.

- As Enfermeiras Sheila Mesquita e Camila Menezes registraram em ata do dia 17 de Fevereiro/09 que em virtude do feriado de Carnaval na próxima semana (23, 24 e 25 de Fevereiro/2009), houve déficit de vagas disponibilizadas pelas Unidades, ocasionando reclamações por parte dos Usuários e dificuldades no agendamento;
- No dia 18 de Fevereiro/09 o Agente de Atendimento Cleomar Oliveira (vespertino) foi orientado pela Enfermeira Daísa Lessa quanto a uma consulta marcada no dia 10 de Fevereiro/2009 para uma usuária (Id: 609712) moradora do município de Natividade que possuía seu cadastro bloqueado pelo Setor de Observatório no dia 15 de Janeiro/2009. O Agente relatou que não se lembra do fato e que não o faria, pois conhece o protocolo de atendimento a ser seguido;
- No dia 20 de Fevereiro/09 a Dra. Livia Carla relatou que o Plantão transcorreu sem vagas em quase todas as unidades, tendo apenas para retorno, mas sem registros de intercorrências;
- Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão do dia 21 de Fevereiro/09 transcorreu sem vagas na prioridade 1,2,3 exceto em retorno e em pediatria, sempre orientando o usuário a procurar a Urgência dos CAIS e CIAMS;
- Dr. Cláudio Tavares e Dra. Thaliana de Freitas relataram que o plantão do dia 22 de Fevereiro/09 transcorreu de forma tranqüila, praticamente sem vagas de ginecologia e clínico em todas as unidades (apenas as de retorno e de cancelamento de consultas), mas sem registros de intercorrências;
- No dia 25 de Fevereiro/09 a Dra. Livia Carla relatou que o turno matutino transcorreu bastante tumultuado devido ao reposicionamento das posições de atendimento de 1 a 22. Vários Agentes permaneceram no aguardo para assumir o posto de trabalho, sendo realizado revezamento dos Agentes de Atendimento. Poucas vagas para Ginecologia;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Camila Menezes no dia 25 de Fevereiro/09 em virtude das modificações realizadas nesta Central, houve revezamento no atendimento entre os Agentes de Atendimento;
- As Enfermeiras relataram que no dia 25 de Fevereiro/09 os Agentes de Atendimento foram orientados a não solicitar o médico sem antes questionar os sintomas do usuário e a não encaminhar os usuários para emergência sem o respaldo do mesmo;
- De acordo com as Enfermeiras Alline Sena e Camila Menezes o Dr. Frederico Ribeiro assumiu o plantão do dia 26 de Fevereiro/09 às 06h55min. O mesmo se ausentou para realizar exame periódico às 11h26min e não retornou ao posto de trabalho. A recepção do Hospital São Salvador entrou em contato com a Supervisora Operacional Eliana Miranda às 13h02min informando que o Dr. Frederico Ribeiro se encontrava internado em Observação;
- De acordo com as Enfermeiras Alline Sena e Camila Menezes por volta das 18h02 do dia 26 de Fevereiro/09 houve queda da energia elétrica com duração de aproximadamente 30 segundos;
- 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 Secretario Municipal de Saúde comunicando o fato, haja vista que representa redução no número de vagas que serão disponibilizadas aos usuários para agendamento.

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

Dia	Unidade	Período
06/02	Centro De Saúde Setor Perim	23 a 28/02
	Centro de Saúde Vila Regina <b>*Reforma*</b>	
13/02	Cais Bairro Goiá	02 a 07/03
	Cais Finsocial	
	Cais Parque das Amendoeiras	
	Centro de Saúde Parque Amazônia	
	Centro de Saúde Vila Mauá	
27/02	Centro de Saúde Vila Regina <b>*Reforma*</b>	16 a 21/03
	Cais Bairro Goiá	

- O Observatório recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência. O quadro que se segue, demonstra o ocorrido no mês de Fevereiro/09. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretario Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Justificativa
2/fev	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Glaus Monteiro Borges	Clínico Geral	2432	Licença por motivos particulares a partir do dia 16/02
3/fev	Ciams Jd. América	Marly Arruda Camargo	Pediatra	2611	Férias no período de 09 a 13/02
	CS Pq. Industrial João Braz	Simone Ribeiro de Miranda	Clínica Geral	10440	Férias desde o dia 02/02
	Cais Cândida de Morais	Elaine Bites de Carvalho Ferreira	Ginecologista	10807	Licença Maternidade a partir do dia 09/02
	Centro de Saúde Criméia Leste	Tânia Moreira Nobrega	Pediatra	9470	Licença Prêmio no período de 09/02 a 01/05
4/fev	Cais Cândida de Morais	Priscilla Ribeiro Guimarães Pacheco	Ginecologista	4311	Férias a partir do dia 09/02
	Ciams Pedro Ludovico	Hilton Stival Gonçalves	Pediatra	2840	Licença Prêmio no período de 04/02 a 06/03
5/fev	Cais Cândida de Morais	Marcelo Grandó Correia	Clínico Geral	11991	Capacitação em Geriatria fora de Goiânia nos dias 12 e 13/02







	Centro de Saúde Pq. Industrial João Braz	Flávio Matias de Moraes	Pediatra	10120	Férias a partir do dia 09/02
9/fev	Centro de Saúde Vila Boa	José Amélio de Souza	Ginecologista	4599	Férias a partir do dia 16/02
10/fev	Cais Cândida de Moraes	Glaus Monteiro Borges	Clínico Geral	2432	Férias no período de 16/02 a 17/03
11/fev	Cais Bairro Goiá	Euli José Braga	Ginecologista	5803	Férias no período de 16 a 20/02
	Ciams Urias Magalhães	Samuel Sajji Kmout	Clínico Geral	12182	Capacitação em Dengue no dia 20/02
12/fev	Centro de Saúde Vila Boa	Kátia Maria Cavalcante Mendonça	Pediatra	6320	Folga no dia 17/02
16/fev	Centro de Saúde Vila Redenção	Maria Ivete de Lima Santos	Pediatra	3717	Férias no período de 26/02 a 04/03.
		Túlio Alves Sardinha	Ginecologista	5865	Férias no período de 26/02 a 27/03
	Cais Campinas	Rosane Rassi	Pediatra	3133	Férias a partir do dia 26/02
17/fev	Cais Cândida de Moraes	Maurício Chater	Ginecologista	5734	Congresso fora de Goiânia nos dias 03, 09 e 10/03
18/fev	Ciams Jardim América	Maria Inez da Silva	Pediatra	3752	Curso de Atualização em Pediatria promovido pela Nestle nos dias 04, 05 e 06/03
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves	Clínica Geral	8007	Capacitação em Asma no dia 02/03
	Centro de Saúde Conjunto Riviera	Geovane José de Lima	Clínico Geral	5923	Férias a partir do dia 02/03
	Cais Chácara do Governador	Gilson Fenelon	Pediatra	4474	Férias a partir do dia 03/03
25/fev	Ciams Novo Horizonte	Lucinete Faria Duarte Rosique	Ginecologista	4123	Férias a partir do dia 02/03
26/fev	Centro de Saúde Pq Industrial João Braz	José Tavares de Moraes Filho	Ginecologista	4467	Simpósio de Ginecologia em Brasília no dia 12/03
	Centro de Saúde Vila Regina	Erwin Moreira da Rocha	Ginecologista	6104	Licença Prêmio a partir do dia 02/03
	Cais Cândida de Moraes	Carlos Roberto dos Santos	Pediatra	3619	Férias no período de 10/03 a 08/04

- 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;

Ofícios têm sido enviados ao Secretario Municipal de Saúde e e-mail's ao Departamento da Rede Básica, para encaminhamento de planilhas contendo respostas às reclamações efetuada pelos usuários que utilizam o serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, junto a Central de Ouvidoria de Goiânia.

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

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

- **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
- **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
- **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.







- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e o Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado à reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento - os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas de acordo com o endereço de sua moradia têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo assim que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma atualmente o Teleconsulta realiza a cobertura de 10 (dez) 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 FEVEREIRO/2009.**

<b>Situação das Equipes Saúde da Família inclusas no Call Med</b>			
Data da inclusão	Distrito	Unidade do PSF	Situação
21/8/2008	LESTE	UABSF - Cais Amendoeirias - Equipe 7	Sem Médico
21/8/2008	LESTE	UABSF - Dom Fernando - Equipe 15	Sem Médico
27/2/2009	NOROESTE	UABSF – Estrela Dalva - Equipe 26	Sem Médico
16/2/2009	CENTRAL	UABSF – Leste Universitário - Equipe 1	Sem Médico
05/11/2008	NOROESTE	UABSF - Bairro da Vitória - Equipe 19	Sem Médico
19/01/2009	OESTE	UABSF - Eldorado Oeste - Equipe 12	Sem Médico
25/02/2009	OESTE	UABSF - Eldorado Oeste - Equipe 20	Sem Médico
16/02/2009	OESTE	UABSF - Goiânia Viva - Equipe 8	Sem Médico
27/1/2009	SUDOESTE	UABSF - Parque Santa Rita - Equipe 15	Sem Médico
17/2/2009	CAMPINAS-CENTRO	UABSF – Criméia Oeste - Equipe 4	Sem Médico
<b>Total</b>			<b>10</b>

Quadro atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família, via ofício Secretario Municipal de Saúde.

O sistema *Call Med* nesse período continuou estável, visto que não foi verificado pela Assessoria de Tecnologia da Informação intercorrência e/ou interrupção no funcionamento, demonstrando assim sua estabilidade e segurança;

- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema Call Méd, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados;
- O relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram sucesso. No mês de Janeiro/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Bairro Goiás, CIAMS Novo Horizonte, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Vila Boa, Centro de Saúde Parque Amazônia, Centro de Saúde Vila Mauá, Centro de Saúde Parque Anhanguera, CAIS Chácara do Governador.

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**  
**Fevereiro – 2009 \***

Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	13.202	11.345	305	24.852
Centro de Saúde Criméia Leste	13.881	20.154	1.307	35.342
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15.235	9.145	265	24.645
Centro de Saúde Fama	16.470	13.652	533	30.655
Centro de Saúde Vila Santa Helena	26.724	18.714	539	45.977
CIAMS Urias Magalhães	28.626	20.325	642	49.593
Centro de Saúde Marinho Lemos	10.612	13.685	235	24.532
Centro de Saúde Vila Moraes	17.381	18.195	699	36.275
Centro de Saúde Aruanã III	13.654	7.484	307	21.445
Centro de Saúde Conjunto Riviera	18.073	8.797	341	27.211
Centro de Saúde Água Branca	12.904	9.881	483	23.268
CAIS Jardim Novo Mundo	35.590	29.990	2.683	68.263
CAIS Parque das Amendoeiras	19.589	22.862	1.031	43.482
Centro de Saúde Vila Regina	20.083	12.897	1.836	34.816
Centro de Saúde Vila Boa	34.819	25.429	543	60.791
Centro de Saúde Parque Anhanguera	32.446	20.647	329	53.422
Centro de Saúde Vila Mauá	33.094	19.830	355	53.279
Centro de Saúde Vila Canaã	25.081	15.819	789	41.689
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	19.103	11.961	1.635	32.699
Centro de Saúde Setor Rodoviário	25.824	12.455	578	38.857
CIAMS Novo Horizonte	41.366	29.898	1.053	72.317
Centro de Saúde Vera Cruz I	5.999	3.145	36	9.180
Centro de Saúde Vera Cruz II	6.023	3.481	42	9.546
CAIS Bairro Goiá	41.880	29.037	1.272	72.189
Centro de Saúde São Judas Tadeu	5.950	2.981	43	8.974
CAIS Campinas	29.659	21.198	1.118	51.975
CIAMS Jardim América	31.718	26.472	925	59.115
Centro de Saúde Vila Redenção	20.421	17.058	534	38.013
CAIS Chácara do Governador	30.238	24.905	2.031	57.174
Centro de Saúde Parque Amazônia	33.915	30.969	764	65.648







CIAMS Setor Pedro Ludovico	43.879	39.961	825	84.665
Centro de Saúde Vila União	29.622	21.108	488	51.218
CAIS Vila Nova	19.712	24.064	309	44.085
CAIS Finsocial	13.867	5.217	438	19.522
Centro de Saúde Vila Clemente	9.125	4.726	164	14.015
CAIS Jardim Curitiba	11.126	4.064	289	15.479
Centro de Saúde Setor Perim	15.736	10.736	354	26.826
Centro de Saúde São Francisco	27.666	15.500	744	43.910
Centro de Saúde Parque dos Buritis	9.245	6.338	114	15.697
Centro de Saúde Maria Dilce	7.646	6.488	156	14.290
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17.577	11.871	260	29.708
Centro de Saúde Vila Mutirão	7.008	4.092	71	11.171
CAIS Cândida de Moraes	28.946	19.911	786	49.643
Centro de Saúde Itatiaia	6.760	3.579	86	10.425
Centro de Saúde Parque Atheneu	10.478	7.616	96	18.190
<b>Total</b>	<b>937.953</b>	<b>697.682</b>	<b>28.433</b>	<b>1.664.068</b>

\* 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 Fevereiro /2009 o quantitativo geral de atendimentos foi de 121.205 (cento e vinte e um mil duzentos e cinco), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 58.072 (cinquenta e oito mil e setenta e dois);

Dos 121.205 (cento e vinte e um mil duzentos e cinco), 58.072 (cinquenta e oito mil e setenta e dois), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 63.133 (sessenta e três mil cento e trinta e três) 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 29.855 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta e cinco) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 3.839 (três mil oitocentos e trinta e nove) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Janeiro /2009, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 123.781 (cento e vinte e três mil setecentos e oitenta e um) para 121.205 (cento e vinte e um mil duzentos e cinco) e um decréscimo no número de consultas marcadas de 62.150 (sessenta e dois mil cento e cinquenta) para 58.072 (cinquenta e oito mil e setenta e dois). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:



**Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Fevereiro – 2009**

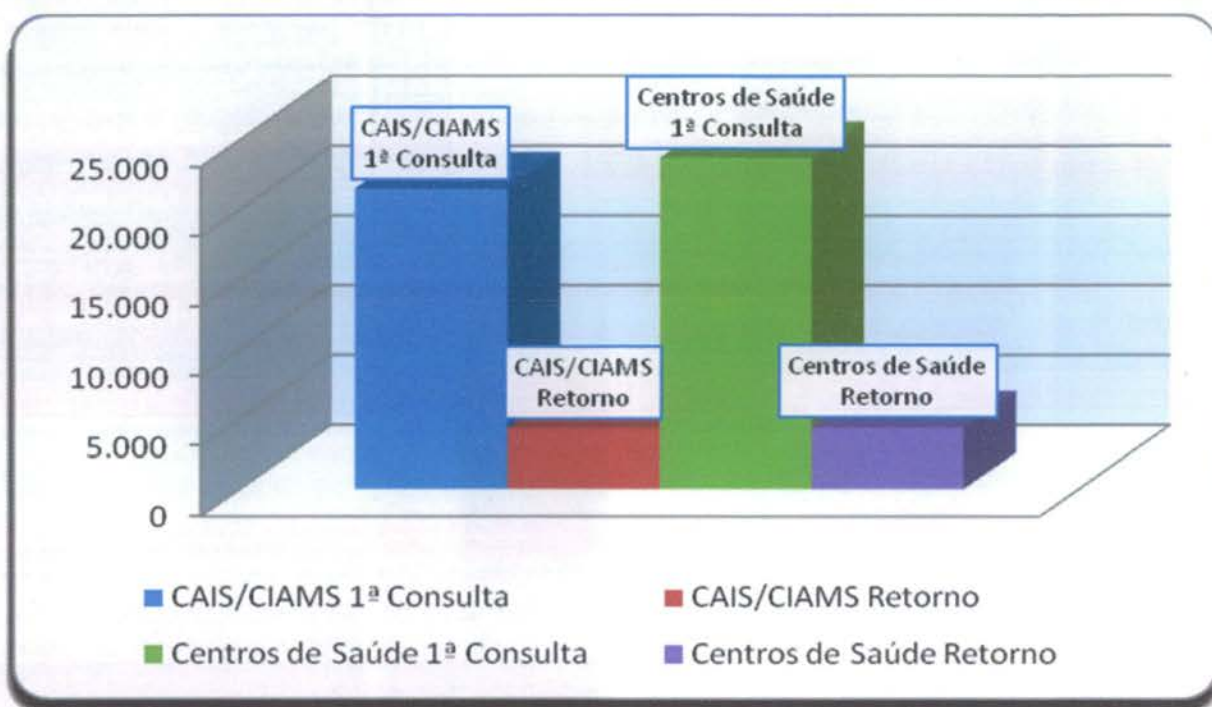
Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	36	0,03%
2	Somente Informação	6.056	5,00%
3	Consulta Marcada com Sucesso	58.072	47,91%
4	Consulta Não Marcada	88	0,07%
5	Fora da Área de Abrangência	160	0,13%
6	Área de PSF	2.682	2,21%
7	Outras Unidades	16	0,01%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	459	0,38%
9	Não há Vaga	29.855	24,63%
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	3.839	3,17%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	1.668	1,38%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.857	1,53%
13	Recusa da Unidade Oferecida	1.411	1,16%
14	Mau atendimento da Unidade	1	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	14	0,01%
16	Longe da Residência	431	0,36%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	302	0,25%
18	Recusa do Profissional	408	0,34%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	18	0,01%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	3	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.015	0,84%
22	Já é acompanhado por outro profissional de Saúde	1.701	1,40%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	208	0,17%
24	Cancelamento de Consulta	1.184	0,98%
25	Outros	6.819	5,63%
26	Falta Dados Cadastrais	502	0,41%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	885	0,73%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	205	0,17%
<b>Total</b>		<b>121.205</b>	





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	10.432	2.138	12.570	10.304	2.182	12.486
Ginecologia	4.544	1.135	5.679	6.961	1.275	8.236
Pediatria	6.540	1.038	7.578	6.438	954	7.392
<b>Total</b>	<b>21.516</b>	<b>4.311</b>	<b>25.827</b>	<b>23.703</b>	<b>4.411</b>	<b>28.114</b>



- **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 35.238 (trinta e cinco mil duzentos) atendimentos foram qualificados, destes 21.601 (vinte e um mil seiscentos e um) usuários foram atendidos, porém destes, 5.520 (cinco mil e quinhentos e vinte) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Janeiro/2009, houve um acréscimo no número de atendimentos qualificados de 20.586 (vinte mil quinhentos e oitenta e seis) atendimentos para 35.238 (trinta e cinco mil duzentos e trinta e oito) e um acréscimo no número de usuários atendidos de 12.522 (doze mil quinhentos e vinte e dois) para 21.601 (vinte e um mil seiscentos e um) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades 5.551 (cinco mil e quinhentos e cinqüenta e um) para 5.520 (cinco mil quinhentos e vinte).







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 FEVEREIRO/2009**

Mês - Fevereiro/09		
Nome	Atendimentos	Consultas
Maridalva Silva Moncorvo	21	1
Lucilene Augusto Povoá Da Cruz	18	0
Ângela De Oliveira Reis	16	0
Ana Paula Dos Santos	15	0
Francisca Flora De Lima	15	3
Silvania Pereira De Jesus Silva	15	1
Deusdeli Rodrigues Lemes	15	0
Maria Lucélia Dos Santos Gomes	14	2
Maria Martins Dos Santos	14	1
Jaci Maria De Lima	14	1
Neusiane Saldanha Almeida	13	0
Ivone Ribeiro Da Silva Nunes	13	1
Luzilene Santos De Santana	13	2
Erica da Paixão Felix	12	1
Bruno Mesadal Moreira Santos	12	0
Irene Cesário Ribeiro	12	1
Rosimeire Aparecida Alves	12	2
Adalia De Aguiar Amaral	12	1
Ana Cláudia Da Silva Santos	12	1
Edvaldo Alves Batista	12	1
Maria Silva Nascimento	11	0
Izabel Urbano Souto Dos Santos	11	0
Rodrigo Carvalho Lima	11	1
Sirley Gonzaga Da Silva Souza	11	1
Tatielle Barbosa Dos Santos	11	0
Ivoneide Barbosa De Oliveira	11	1
Silvia Leticia Dos Santos	11	2
Mauricia De Freitas Sena	11	1
Jaime Mazali	11	0
Maria Rosa Pimenta Bento	11	1
Denise Rosa Araujo Muniz da Silva	11	1
Mikeli Celestino de Souza	11	5







Izabel Cristina Guimarães	11	1
Eronidina Moreira da Silva Santos	10	2
Marlene Soares de Oliveira	10	1
Cleonice de Souza Fernandes	10	1
Valeria de Lima Santos	10	1
Lindinalva Do Bonfim Lopes	10	1
Jeane Eduarda Da Silva Freitas	10	1
Maria Valdilene Dias Eduardo	10	1
Maria Lenilda de Souza Lopes	10	1
Eva Queiroz da Silva	10	0
Luciana Sirino de Souza	10	0
Vanessa Alves a Silva	10	0
Samylla de Souza Marciano	10	0
Ana Cristina Tessaro Graciano	10	0
Eduardo Cruz De Lima	10	1
Nathali Fernandes Coelho	10	0
Sissi Lopes Guirra Rabelo	10	1
Noadia Vigiano de Abreu	10	0
Irma Duraes Rodrigues dos Santos	10	0

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

**a) Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas** - Esse relatório tem como objetivo agrupar e totalizar as consultas marcadas com registro de informações referentes às doenças crônicas (hipertensão e / ou diabetes) distribuídas por Unidades de Saúde.

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

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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Fevereiro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 5,95% (cinco ponto noventa e cinco por cento) referiram ser portadores de diabetes, 7,19% (sete ponto dezenove por cento) portadores de hipertensão e 86,86% (oitenta e seis ponto oitenta e seis 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 Fevereiro/2009**

<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goia	5,71%	5,06%	89,22%
CAIS Campinas	5,97%	6,45%	87,58%
CAIS Cândida de Moraes	5,38%	7,41%	87,21%
CAIS Chácara do Governador	5,85%	5,77%	88,38%
CAIS Finsocial	9,65%	5,70%	84,65%
CAIS Jardim Novo Mundo	5,10%	6,17%	88,73%
CAIS Parque das Amendoeiras	6,00%	8,40%	85,60%
CAIS Vila Nova	5,50%	7,33%	87,17%
Centro de Saúde Água Branca	5,85%	8,03%	86,12%
Centro de Saúde Aruanã III	6,08%	7,29%	86,63%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	4,42%	4,02%	91,57%
Centro de Saúde Criméia Leste	6,29%	9,43%	84,28%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	6,68%	8,56%	84,76%
Centro de Saúde Fama	7,63%	8,14%	84,22%
Centro de Saúde Itatiaia	4,92%	5,51%	89,57%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	4,26%	7,35%	88,39%
Centro de Saúde Maria Dilce	7,11%	10,91%	81,98%
Centro de Saúde Marinho Lemos	6,45%	8,06%	85,48%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	6,68%	8,06%	85,27%
Centro de Saúde Parque Amazônia	4,17%	6,53%	89,31%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	5,06%	5,06%	89,87%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	6,92%	7,74%	85,34%
Centro de Saúde São Francisco	4,69%	6,14%	89,17%
Centro de Saúde Setor Perim	7,19%	6,65%	86,15%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	5,11%	4,38%	90,51%
Centro de Saúde Vila Boa	6,02%	6,90%	87,08%
Centro de Saúde Vila Canaã	7,22%	7,22%	85,57%







Centro de Saúde Vila Clemente	5,53%	8,89%	85,57%
Centro de Saúde Vila Mauá	6,67%	6,18%	87,15%
Centro de Saúde Vila Moraes	5,47%	9,12%	85,40%
Centro de Saúde Vila Redenção	6,34%	6,83%	86,83%
Centro de Saúde Vila Regina	7,43%	7,43%	85,14%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	7,09%	7,98%	84,93%
Centro de Saúde Vila União	5,49%	6,32%	88,19%
CIAMS Jardim América	4,84%	6,54%	88,62%
CIAMS Novo Horizonte	6,26%	8,00%	85,74%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	6,06%	6,58%	87,36%
CIAMS Urias Magalhães	5,65%	6,75%	87,59%
<b>Total</b>	<b>5,95%</b>	<b>7,19%</b>	<b>86,86%</b>

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

Nesse período foram registradas 93.725 (noventa e três mil setecentos e vinte e cinco) ligações, destas 49.745 (quarenta e nove mil setecentos e quarenta e cinco) resultaram em consultas marcadas, com 53,08% (cinquenta e três ponto zero oito por cento) de aproveitamento.

Ligações	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Alexandre Martins Pereira	1.307	828	63,35%
Karolyne Allana Costa	1.408	960	68,18%
Daniella Gonçalves De Carvalho	428	273	63,79%
Luciano Betanin Roque	1.592	1012	63,57%
Rithiely Karla De Lima	1.569	858	54,68%
Tislander Correia De Oliveira	1.465	928	63,34%
Raquel De Freitas Rocha	1.368	626	45,76%
Viviana Aparecida Mendes	1.524	614	40,29%
Ketlyn Da Silva Mendes	1.617	732	45,27%
Marina De Castro França Lima	1.162	839	72,20%
Samuel Batista De Melo	531	323	60,83%
Márcio Souza Mattos	2.119	1089	51,39%





Aline Graciele Leme	428	349	81,54%
Flávia Aparecida Alves	354	141	39,83%
Larissa Pereira Das Chagas	1.051	320	30,45%
Mariana Camargo Cabral	737	328	44,50%
Vitor Conrad Fleury	1.283	500	38,97%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.494	1070	71,62%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	859	587	68,34%
Douglas Souza Xavier	1.259	747	59,33%
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	1.359	476	35,03%
Nara Mendes Gonçalves	1.394	598	42,90%
Flavia Stella Rosa Nunes	1.477	602	40,76%
Leila Evann Lobo De Abreu	1.493	575	38,51%
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	290	144	49,66%
Thiago Alves Rodrigues	307	161	52,44%
Suely Silveira Leite Alves	1.626	686	42,19%
Diego Franco De Abreu	407	320	78,62%
Murilo Martins Alves	1.836	1014	55,23%
Leticia Sousa Costa Brito	889	452	50,84%
Juliana Bueno De Melo Alex	1.857	1247	67,15%
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.408	939	66,69%
Eliane Frazão Araújo	1.355	865	63,84%
Meirelene Da Silva Pereira	264	199	75,38%
Aline Gonçalves Borges	1.322	834	63,09%
Rosana Vieira Matias	1.165	676	58,03%
Jesuslene Salvador Da Silva	1.264	466	36,87%
Anna Eliza Vieira Rosa	921	652	70,79%
Cleomar Oliveira Batista Junior	1.392	541	38,86%
Celjan Costa Freire Júnior	19	19	100,00%
Chubasco Amiche Sussuara	1.569	441	28,11%
Rubens De Oliveira Araújo	1.348	774	57,42%
Edna Rodrigues Nunes	1.222	838	68,58%
Gisele Celina Dos Santos	1.212	545	44,97%
Afra Alves Rodrigues	1.810	1177	65,03%
Lucas Dias Lima Couto	419	282	67,30%







Paula Cunha Ramos	2.159	1011	46,83%
Daniela Marques Sobrinho	1.254	549	43,78%
Nais Neres Quirino	1.592	601	37,75%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.539	930	60,43%
Jozimar Mendes Viana	1.997	1290	64,60%
Cleber Gonçalves Oliveira	923	324	35,10%
Raphael Moreira Alves Otoni	190	110	57,89%
Márcia Maria Luiz Correa	1.429	541	37,86%
Márcia De Oliveira	126	100	79,37%
Renato Barbosa Oliveira	2.004	974	48,60%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.322	513	38,80%
Eluanai Falção Costa	689	256	37,16%
Dannilo De Paula Ferreira	1.251	584	46,68%
Vivian Dos Reis Oliveira	364	169	46,43%
Harley Max Fernandes Lima	152	74	48,68%
Rangel Gonçalves Afonso	1.736	1062	61,18%
Divaine Maria De Faria	1.648	637	38,65%
Marielle Figueiredo Galvão	545	401	73,58%
Renata Freitas Augusto	1.667	625	37,49%
Bruno De Souza Campos	842	597	70,90%
Lívia Valadão De Abreu	642	478	74,45%
Adélia Maria Santana Dos Santos	1.204	479	39,78%
Denyze Rodrigues Ferreira Dos Santos	496	307	61,90%
Estevao Gusmao Scartzine	73	52	71,23%
Mayra Ortegal Costa	415	219	52,77%
Taynara Pinheiro De Menêzes	610	224	36,72%
Daiane Marques Rodrigues	558	370	66,31%
Lorenna Franciely Aparecida Pinheiro	1.171	756	64,56%
Kellen Caetano De Jesus	1.176	840	71,43%
Danila Carvalho Evangelista	1.817	1241	68,30%
Antônio Vitor Alves Ortega	540	241	44,63%
Maximiano Rodrigues De Oliveira	53	49	92,45%
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.912	1221	63,86%
Severiano Pereira Nunes Junior	792	294	37,12%





Esterline Neres Sousa	2.023	1285	63,52%
Danilo Tadeu De Azevedo	223	172	77,13%
Alexandre Gomes Da Silva	1.736	802	46,20%
Juliana Alves Da Rocha	239	179	74,90%
Raphael Iglesias Valadares	210	69	32,86%
Ludmilla Alves De Oliveira	438	166	37,90%
Marsal Alves Ferreira Júnior	411	161	39,17%
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	377	145	38,46%
<b>Total Geral</b>	<b>93.725,00</b>	<b>49.745,00</b>	<b>53,08%</b>

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Janeiro /2009 houve um decréscimo no percentual de 57,05% (cinquenta e sete ponto zero cinco por cento) para 53,08% (cinquenta pontos zero oito por cento).

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

No mês de Fevereiro /2009, 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 63% (sessenta e três por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (83%), Centro de Saúde Vila Boa (72%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (71%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (71%), Centro de Saúde Vila Canãa (70%) e Centro de Saúde Criméia Leste (70%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o CAIS Bairro Finsocial efetivou apenas (46%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 63 % (sessenta e três por cento) foram efetivadas, 17 % (dezesete por cento) não efetivadas e 20 % (vinte por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Janeiro/09 pode-se observar que houve um decréscimo no numero de consultas efetivadas de 66% (sessenta e seis por cento) para 63 % (sessenta e três por cento) um decréscimo no número de não efetivadas de 18% (dezoito por cento) para 17 % (dezesete por cento) e um acréscimo no número de não informado de 16% (dezesesseis por cento) para 20 % (vinte por cento). Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

<b>Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional</b>			
<b>Mês de Fevereiro de 2009</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Efetivada</b>	<b>Não Efetivada</b>	<b>Não Informado</b>
CAIS Bairro Goia	54%	27%	19%
CAIS Campinas	67%	13%	20%
CAIS Cândida de Moraes	65%	17%	18%
CAIS Chácara do Governador	66%	13%	21%
CAIS Finsocial	46%	35%	19%
CAIS Jardim Curitiba	49%	44%	7%
CAIS Jardim Novo Mundo	65%	12%	23%







CAIS Parque das Amendoeiras	48%	27%	25%
CAIS Vila Nova	65%	17%	18%
Centro de Saúde Água Branca	59%	22%	19%
Centro de Saúde Aruanã III	69%	13%	18%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	57%	22%	21%
Centro de Saúde Criméia Leste	70%	10%	20%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	64%	21%	15%
Centro de Saúde Fama	67%	10%	23%
Centro de Saúde Itatiaia	63%	22%	15%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	71%	8%	21%
Centro de Saúde Maria Dilce	62%	17%	21%
Centro de Saúde Marinho Lemos	59%	20%	21%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	83%	2%	15%
Centro de Saúde Parque Amazônia	65%	15%	20%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	62%	18%	20%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	65%	13%	22%
Centro de Saúde São Francisco	62%	19%	19%
Centro de Saúde Setor Perim	52%	27%	21%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	68%	15%	17%
Centro de Saúde Vila Boa	72%	13%	15%
Centro de Saúde Vila Canaã	70%	15%	15%
Centro de Saúde Vila Clemente	64%	19%	17%
Centro de Saúde Vila Mauá	62%	15%	23%
Centro de Saúde Vila Moraes	64%	15%	21%
Centro de Saúde Vila Redenção	53%	28%	19%
Centro de Saúde Vila Regina	64%	20%	16%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	71%	11%	18%
Centro de Saúde Vila União	63%	15%	22%
CIAMS Jardim América	62%	18%	20%
CIAMS Novo Horizonte	64%	8%	28%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	58%	19%	23%
CIAMS Urias Magalhães	66%	18%	16%
<b>Total</b>	<b>63%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>







**d) Relatório de Aproveitamento de Consultas**

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Fevereiro /2009, 69.195 (sessenta e nove mil cento e noventa e cinco) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 53.941 (cinquenta e três mil novecentos e quarenta e um) foram marcadas, 9.197 (nove mil cento e noventa e sete) foram canceladas e 6.057 (seis mil e cinquenta e sete) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

<b>Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Fevereiro de 2009</b>													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.973	1.087	751	335	1	709	543	166	0	1.177	592	160	425
CAIS Campinas	1.461	753	597	156	0	204	178	26	0	504	427	56	21
CAIS Cândida de Moraes	4.532	1.975	1.592	380	3	864	621	238	5	1.693	1.307	204	182
CAIS Chácara do Governador	2.808	1.491	1.216	274	1	533	488	44	1	784	643	97	44
CAIS Finsocial	1.071	505	427	72	6	450	351	70	29	116	79	16	21
CAIS Jardim Curitiba	168	0	0	0	0	0	0	0	0	168	61	23	84
CAIS Jardim Novo Mundo	2.127	870	812	57	1	434	356	77	1	823	747	60	16
CAIS Parque das Amendoeiras	2.222	1.410	1.082	297	31	421	327	89	5	391	241	65	85
CAIS Vila Nova	2.668	1.360	1.356	0	4	315	293	21	1	993	618	80	295
Centro de Saúde Água Branca	1.145	638	563	73	2	182	152	28	2	325	265	43	17
Centro de Saúde Aruanã III	875	323	303	20	0	232	195	31	6	320	165	56	99
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.046	267	240	26	1	459	392	55	12	320	100	43	177
Centro de Saúde Criméia Leste	1.585	927	793	129	5	314	242	72	0	344	263	41	40
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.316	368	352	16	0	365	350	15	0	583	302	36	245
Centro de Saúde Fama	1.791	847	740	106	1	379	346	32	1	565	321	40	204
Centro de Saúde Itatiaia	1.340	655	484	162	9	377	208	84	85	308	188	30	90
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.666	583	493	90	0	444	341	102	1	639	429	80	130
Centro de Saúde Maria Dilce	1.464	866	714	114	38	288	245	40	3	310	162	30	118
Centro de Saúde Marinho Lemos	995	214	174	40	0	185	160	24	1	596	205	129	262
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.555	513	475	36	2	434	390	41	3	608	292	54	262
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.199	762	694	66	2	583	505	77	1	854	694	70	90
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.729	356	306	50	0	618	548	69	1	755	296	95	364
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.442	656	568	86	2	300	261	39	0	486	305	139	42
Centro de Saúde São Francisco	1.105	268	268	0	0	414	404	0	10	423	287	0	136
Centro de Saúde Setor Perim	1.521	636	518	111	7	345	279	66	0	540	297	76	167
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.518	252	135	116	1	694	523	168	3	572	333	104	135







Centro de Saúde Vila Boa	1.846	593	546	46	1	396	355	41	0	857	464	103	290
Centro de Saúde Vila Canaã	716	269	187	82	0	213	167	42	4	234	197	20	17
Centro de Saúde Vila Clemente	1.429	515	473	34	8	411	370	21	20	503	163	56	284
Centro de Saúde Vila Mauá	2.089	886	793	93	0	632	477	142	13	571	318	80	173
Centro de Saúde Vila Moraes	1.489	642	525	116	1	401	344	57	0	446	307	55	84
Centro de Saúde Vila Redenção	1.154	404	386	17	1	281	279	2	0	469	329	29	111
Centro de Saúde Vila Regina	873	516	514	0	2	357	354	0	3	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.353	547	531	16	0	187	172	15	0	619	445	86	88
Centro de Saúde Vila União	1.560	834	711	122	1	196	177	19	0	530	265	84	181
CIAMS Jardim América	2.832	1.459	1.404	51	4	608	572	36	0	765	619	132	14
CIAMS Novo Horizonte	2.816	1.129	1.089	37	3	718	717	0	1	969	898	19	52
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.978	1.093	934	157	2	939	811	125	3	946	638	187	121
CIAMS Urias Magalhães	3.738	1.690	1.310	376	4	552	422	129	1	1.496	708	257	531
<b>Total Geral</b>	<b>69.195</b>	<b>29.159</b>	<b>25.056</b>	<b>3.959</b>	<b>144</b>	<b>16.434</b>	<b>13.915</b>	<b>2.303</b>	<b>216</b>	<b>23.602</b>	<b>14.970</b>	<b>2.935</b>	<b>5.697</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Janeiro/2009 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 69.813 (sessenta e nove mil oitocentos e treze) para 69.195 (sessenta e nove mil cento e noventa e cinco), um decréscimo no número de consultas marcadas de 57.710 (cinquenta e sete mil setecentos e dez) para 53.941 (cinquenta e três mil novecentos e quarenta e um), um acréscimo número de disponível de 5.012 (cinco mil e doze) para 6.057 (seis mil e cinquenta e sete) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 7.091 (sete mil e noventa e uma) para 9.197 (nove mil cento e noventa e sete).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Fevereiro/2009, 77,95 % (setenta e sete ponto noventa e cinco por cento) consultas foram marcadas, 8,75 % (oito ponto setenta e cinco por cento) disponível e 13,30 % (treze ponto trinta por cento) canceladas, como se segue:

<b>Relatório de Aproveitamento de Consultas – Fevereiro de 2009 (Percentual)</b>												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	2.973	69,09%	30,82%	0,09%	709	76,59%	23,41%	0,00%	1.177	50,30%	13,59%	36,11%
CAIS Campinas	1.461	79,28%	20,72%	0,00%	204	87,25%	12,75%	0,00%	504	84,72%	11,11%	4,17%
CAIS Cândida de Moraes	4.532	80,61%	19,24%	0,15%	864	71,88%	27,55%	0,58%	1.693	77,20%	12,05%	10,75%
CAIS Chácara do Governador	2.808	81,56%	18,38%	0,07%	533	91,56%	8,26%	0,19%	784	82,02%	12,37%	5,61%
CAIS Finsocial	1.071	84,55%	14,26%	1,19%	450	78,00%	15,56%	6,44%	116	68,10%	13,79%	18,10%
CAIS Jardim Curitiba	168				0				168	36,31%	13,69%	50,00%





CAIS Jardim Novo Mundo	2.127	93,33%	6,55%	0,11%	434	82,03%	17,74%	0,23%	823	90,77%	7,29%	1,94%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.222	76,74%	21,06%	2,20%	421	77,67%	21,14%	1,19%	391	61,64%	16,62%	21,74%
CAIS Vila Nova	2.668	99,71%	0,00%	0,29%	315	93,02%	6,67%	0,32%	993	62,24%	8,06%	29,71%
Centro de Saúde Água Branca	1.145	88,24%	11,44%	0,31%	182	83,52%	15,38%	1,10%	325	81,54%	13,23%	5,23%
Centro de Saúde Aruanã III	875	93,81%	6,19%	0,00%	232	84,05%	13,36%	2,59%	320	51,56%	17,50%	30,94%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.046	89,89%	9,74%	0,37%	459	85,40%	11,98%	2,61%	320	31,25%	13,44%	55,31%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.585	85,54%	13,92%	0,54%	314	77,07%	22,93%	0,00%	344	76,45%	11,92%	11,63%
Centro de Saúde Eplanada do Anincuns	1.316	95,65%	4,35%	0,00%	365	95,89%	4,11%	0,00%	583	51,80%	6,17%	42,02%
Centro de Saúde Fama	1.791	87,37%	12,51%	0,12%	379	91,29%	8,44%	0,26%	565	56,81%	7,08%	36,11%
Centro de Saúde Itatiaia	1.340	73,89%	24,73%	1,37%	377	55,17%	22,28%	22,55%	308	61,04%	9,74%	29,22%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.666	84,56%	15,44%	0,00%	444	76,80%	22,97%	0,23%	639	67,14%	12,52%	20,34%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.464	82,45%	13,16%	4,39%	288	85,07%	13,89%	1,04%	310	52,26%	9,68%	38,06%
Centro de Saúde Marinho Lemos	995	81,31%	18,69%	0,00%	185	86,49%	12,97%	0,54%	596	34,40%	21,64%	43,96%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.555	92,59%	7,02%	0,39%	434	89,86%	9,45%	0,69%	608	48,03%	8,88%	43,09%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.199	91,08%	8,66%	0,26%	583	86,62%	13,21%	0,17%	854	81,26%	8,20%	10,54%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.729	85,96%	14,04%	0,00%	618	88,67%	11,17%	0,16%	755	39,21%	12,58%	48,21%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.442	86,59%	13,11%	0,30%	300	87,00%	13,00%	0,00%	486	62,76%	28,60%	8,64%
Centro de Saúde São Francisco	1.105	100,00%	0,00%	0,00%	414	97,58%	0,00%	2,42%	423	67,85%	0,00%	32,15%
Centro de Saúde Setor Perim	1.521	81,45%	17,45%	1,10%	345	80,87%	19,13%	0,00%	540	55,00%	14,07%	30,93%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.518	53,57%	46,03%	0,40%	694	75,36%	24,21%	0,43%	572	58,22%	18,18%	23,60%
Centro de Saúde Vila Boa	1.846	92,07%	7,76%	0,17%	396	89,65%	10,35%	0,00%	857	54,14%	12,02%	33,84%
Centro de Saúde Vila Canaã	716	69,52%	30,48%	0,00%	213	78,40%	19,72%	1,88%	234	84,19%	8,55%	7,26%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.429	91,84%	6,60%	1,55%	411	90,02%	5,11%	4,87%	503	32,41%	11,13%	56,46%





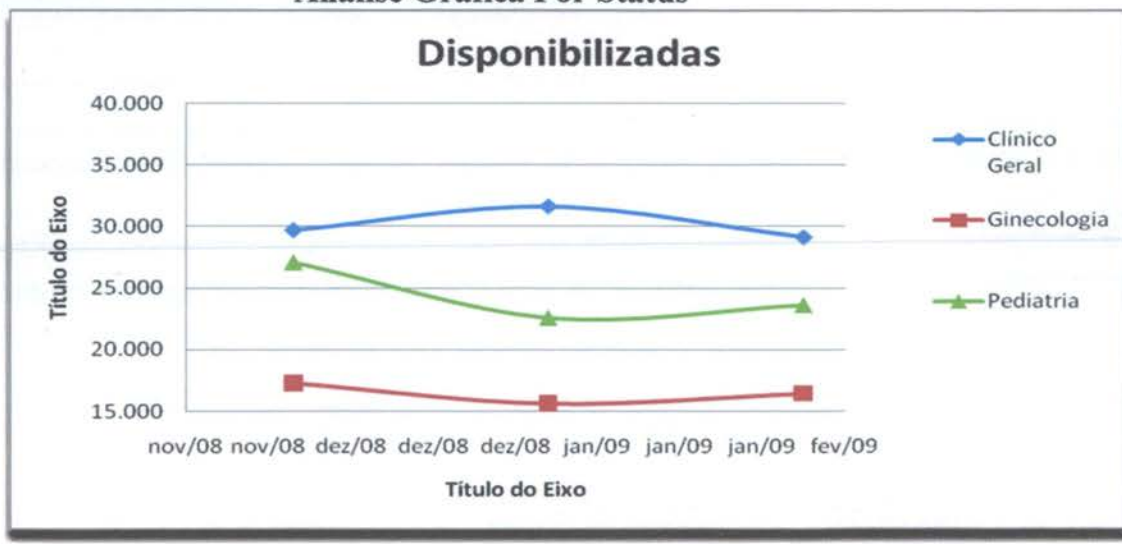
Centro de Saúde Vila Mauá	2.089	89,50%	10,50%	0,00%	632	75,47%	22,47%	2,06%	571	55,69%	14,01%	30,30%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.489	81,78%	18,07%	0,16%	401	85,79%	14,21%	0,00%	446	68,83%	12,33%	18,83%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.154	95,54%	4,21%	0,25%	281	99,29%	0,71%	0,00%	469	70,15%	6,18%	23,67%
Centro de Saúde Vila Regina	873	99,61%	0,00%	0,39%	357	99,16%	0,00%	0,84%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.353	97,07%	2,93%	0,00%	187	91,98%	8,02%	0,00%	619	71,89%	13,89%	14,22%
Centro de Saúde Vila União	1.560	85,25%	14,63%	0,12%	196	90,31%	9,69%	0,00%	530	50,00%	15,85%	34,15%
CIAMS Jardim América	2.832	96,23%	3,50%	0,27%	608	94,08%	5,92%	0,00%	765	80,92%	17,25%	1,83%
CIAMS Novo Horizonte	2.816	96,46%	3,28%	0,27%	718	99,86%	0,00%	0,14%	969	92,67%	1,96%	5,37%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.978	85,45%	14,36%	0,18%	939	86,37%	13,31%	0,32%	946	67,44%	19,77%	12,79%
CIAMS Urias Magalhães	3.738	77,51%	22,25%	0,24%	552	76,45%	23,37%	0,18%	1.496	47,33%	17,18%	35,49%
<b>Total Geral</b>	<b>69.195</b>	<b>85,93%</b>	<b>13,58%</b>	<b>0,49%</b>	<b>16.434</b>	<b>84,67%</b>	<b>14,01%</b>	<b>1,31%</b>	<b>23.602</b>	<b>63,43%</b>	<b>12,44%</b>	<b>24,14%</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

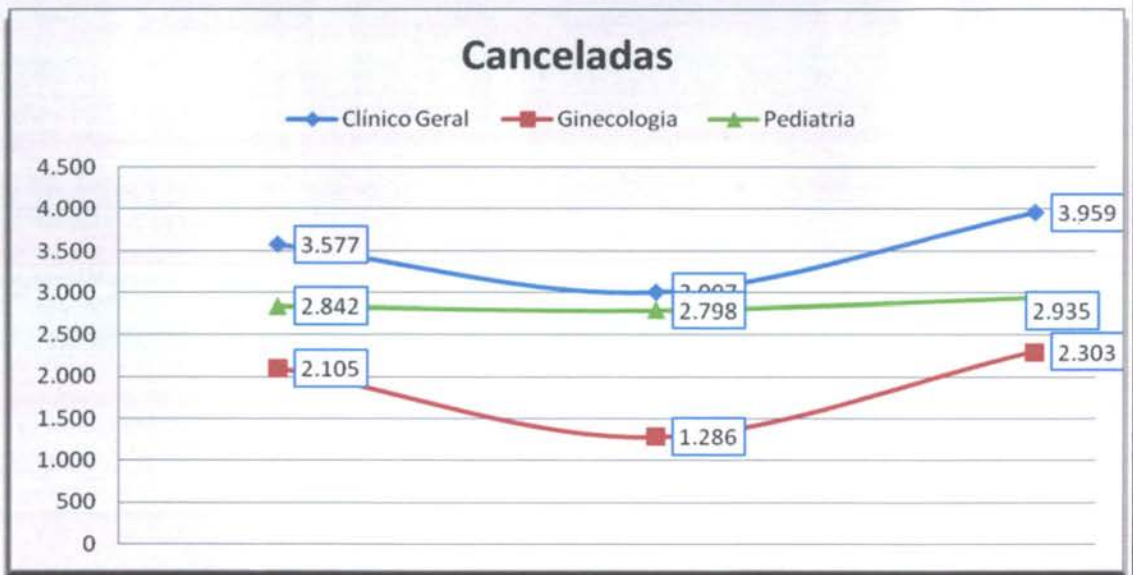
Em comparação ao mês de Janeiro / 2009 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 82,66 % (oitenta e dois ponto sessenta e seis por cento) para 77,95 % (setenta e sete ponto noventa e cinco por cento), um acréscimo no de consultas canceladas de 10,05 % (dez ponto zero cinco por cento) para 13,30 % (treze ponto trinta por cento) e um acréscimo no número de disponíveis de 7,26 % (sete ponto vinte e seis por cento) para 10,05 % (dez ponto zero cinco 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



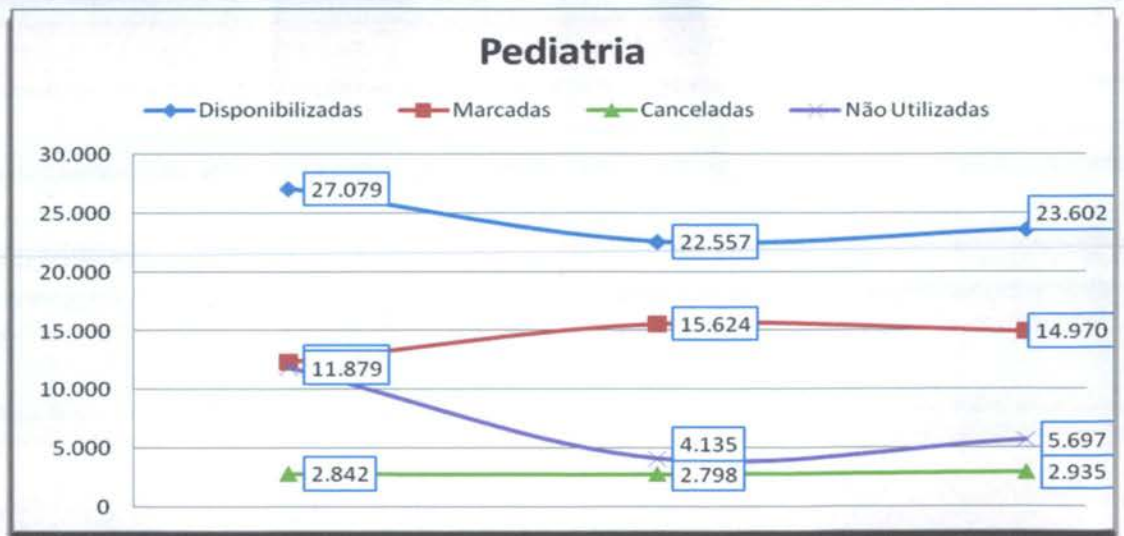
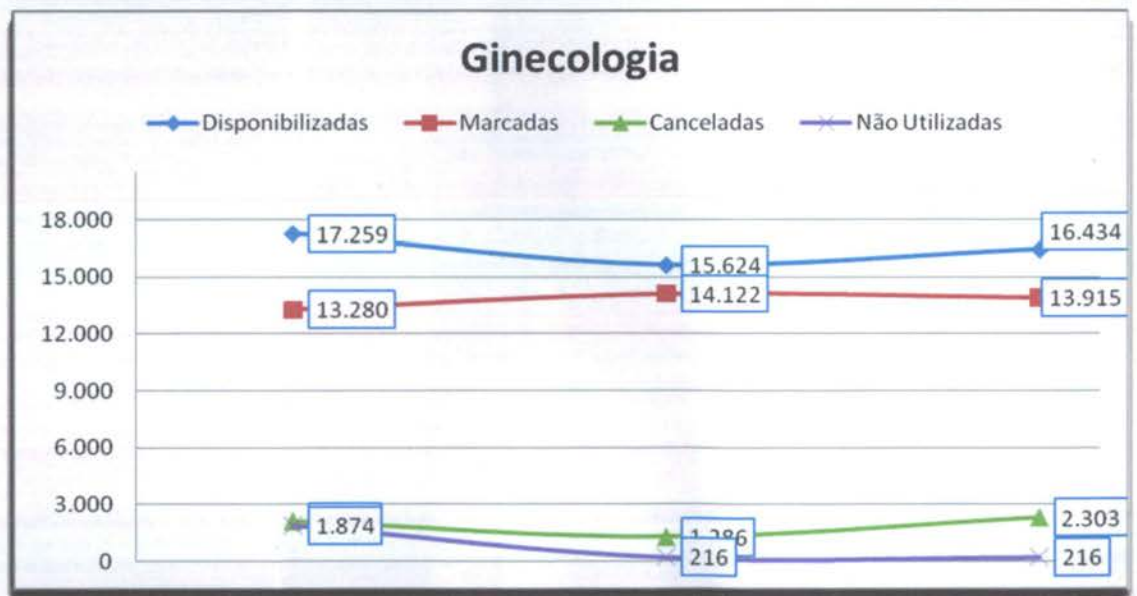








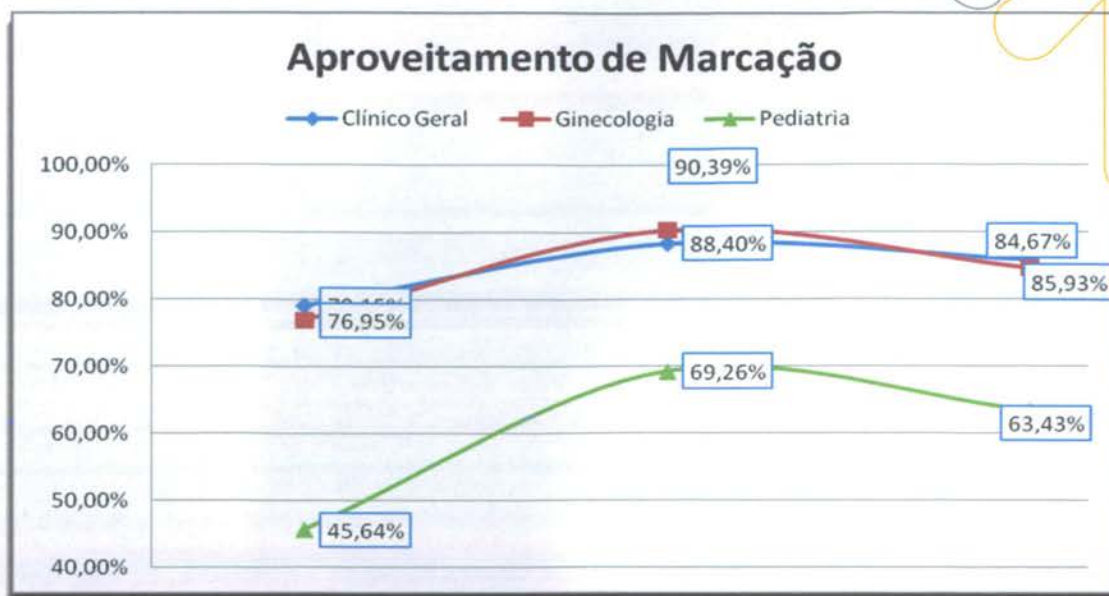
### Análise Gráfica Por Especialidade Médica







## Índice de Aproveitamento de Consultas



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

No mês de Fevereiro/09 pode-se observar no relatório constante no Anexo 3 que as Unidades de Saúde Centros de Saúde São Francisco e Vila Regina 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 Fevereiro/2008, quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	3.173
2	Jardim América	2.317
3	Setor Pedro Ludovico	1.770
4	Parque Amazônia	1.758
5	Jardim Nova Esperança	1.647
6	Jardim Balneário Meia Ponte	1.628
7	Setor Urias Magalhães	1.285
8	Setor Leste Vila Nova	1.094
9	Parque Industrial João Braz	989
10	Vila Santa Helena	831
11	Cidade Jardim	813
12	Jardim Europa	800
13	Bairro Capuava	695
14	Setor Campinas	672
15	Setor Santos Dumont	661
16	Setor Criméia Leste	643
17	Vila Novo Horizonte	618
18	Setor São José	611
19	Setor Sudoeste	605
20	Parque Santa Cruz	602
21	Jardim Vila Boa	595
22	Faiçallville	551





23	Setor Centro Oeste	523
24	Setor Perim	515
25	Setor Central	511
26	Setor Norte Ferroviário	490
27	Vila Redenção	471
28	Bairro Água Branca	434
29	Parque Anhanguera II	425
30	Jardim Presidente	406
31	Parque Anhanguera	403
32	Bairro São Francisco	389
33	Setor Negrão de Lima	388
34	Jardim Petrópolis	387
35	Bairro Santa Rita	371
36	Setor Rio Formoso	369
37	Vila João Vaz	368
38	Jardim Bela Vista	356
39	Setor Bueno	348
40	Setor União	345
41	Vila Morais	332
42	Setor Cândida de Moraes	326
43	Chácara do Governador	325
44	Vila Itatiaia	324
45	Jardim Goiás	318
46	Setor Coimbra	318
47	Setor Progresso	316
48	Vila Monticelli	315
49	Setor dos Funcionários	300
50	Jardim Planalto	297
51	Jardim Califórnia	277
52	Conjunto Riviera	266
53	Parque Oeste Industrial	262
54	Vila Maria Dilce	261
55	Vila Mauá	256
56	Solange Park I	255
57	Vila Maria Luiza	249
58	Vila Regina	246
59	Loteamento Carolina Parque	240
60	Bairro Jardim Vitória	238
61	Jardim Brasil	226
62	Jardim da Luz	225
63	Setor Aeroporto	222
64	Vila São Paulo	220
65	Bairro Rodoviário	208
66	Vila Isaura	205
67	Bairro Jardim Diamantina	204
68	Setor Gentil Meireles	204
69	Jardim Atlântico	199
70	Setor Leste Universitário	194
71	Vila Jardim Vitória	194
72	Residencial Solar Vile	193
73	Bairro Santa Genoveva	191
74	Vila Viana	182
75	Vila Bandeirantes	178
76	Setor Marechal Rondon	173
77	Residencial Parque das Flores	171
78	Bairro dos Aeroviários	166
79	Jardim Ana Lúcia	166







80	Bairro Jardim das Esmeraldas	162
81	Jardim Conquista	160
82	Vila Rosa	160
83	Residencial Parque Flamboyant	154
84	Jardim Santo Antônio	153
85	Setor Sul	153
86	Residencial Serra Azul	150
87	Setor Bela Vista	148
88	Vila Aurora	146
89	Jardim Dom Fernando II	143
90	Vila Abajá	143
91	Residencial Itamaracá	138
92	Residencial Real Conquista	138
93	Vereda dos Buritis	138
94	Vila Alto da Glória	135
95	Vila Alvorada	135
96	Granja Cruzeiro do Sul	133
97	Parque Industrial de Goiânia	132
98	Setor Moraes	131
99	Nova Vila	129
100	Residencial Canadá	126
101	Parque Tremendão (Novo)	122
102	Jardim Tancredo Neves	121
103	Vila Santa Rita	121
104	Jardim Leblon	119
105	Vila Cristina	117
106	Solange Park II	116
107	Vila Romana	116
108	Goiânia 2	113
109	Setor Marista	112
110	Setor Oeste	111
111	Village Atalaia	111
112	Setor Criméia Oeste	110
113	Vila Paraíso	110
114	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	109
115	Vila Coronel Cosme	109
116	Jardim das Aroeiras	107
117	Residencial Brisas da Mata	106
118	Vila Pedroso	106
119	Bairro Nossa Senhora de Fátima	105
120	Residencial Itaipu	105
121	Vila Clemente	105
122	Parque das Laranjeiras	104
123	Setor Sevene	102
124	Conjunto Aruanã I	99
125	Carolina Parque Extensão	94
126	Bairro Anhanguera	93
127	Vila Santa Tereza	93
128	Albino Boa Ventura	90
129	Vila Nova Canaã	89
130	Bairro Nova Suíça	88
131	Setor Urias Magalhães II	87
132	Vila Fróes	87
133	Residencial dos Ipê	86
134	Vila Parque Santa Maria	85
135	Vila São Francisco	85
136	Setor Morada do Sol	83







137	Bairro Ipiranga	82
138	Conjunto Caiçara	82
139	Esplanada do Anicuns	82
140	Vila Irany	80
141	Bairro Industrial Mooca	77
142	Conjunto Aruanã III	77
143	Vila Lucy	75
144	Parque Eldorado Oeste	74
145	Conjunto Fabiana	73
146	Vila Adélia	73
147	Jardim Xavier	72
148	Conjunto Primavera	68
149	Vila Legionárias	68
150	Condomínio Anhanguera	67
151	Setor Jaó	67
152	Residencial Alice Barbosa	66
153	Loteamento Tropical Verde	65
154	Vila Nossa Senhora Aparecida	64
155	Bairro Feliz	62
156	Setor Garavelo B	61
157	Vila Santana	61
158	Araguaia Park	60
159	Celina Park	58
160	Vila Alpes	58
161	Bairro da Serrinha	57
162	Chácara de Recreio São Joaquim	57
163	Residencial Hugo Moraes	57
164	Parque Paraíso	56
165	Residencial Morada do Ipê	56
166	Sítio Recreio Mansões do Campus	56
167	Vila Resende	55
168	Residencial Olinda	54
169	Vila Bethel	53
170	Vila Canaã	52
171	Vila São José - Extensão	52
172	Jardim Novo Mundo II	51
173	Vila Luciana	51
174	Jardim das Hortências	50
175	Bairro Res Funcionários Públicos	48
176	Vila Jaraguá	48
177	Panorama Park	47
178	Parque das Nações	47
179	Vila Aurora Oeste	46
180	Bairro Alto da Glória	45
181	Jardim Clarissa	44
182	Residencial 14 Bis	44
183	Setor Marabá	44
184	Chácara Shangri-la	42
185	Madre Germana II	42
186	Residencial Cid Verde	42
187	Residencial Licardino Ney	42
188	Residencial Morada da Bosque	42
189	Residencial Nossa Morada	42
190	Setor Norte Ferroviário II	42
191	Residencial Campus Dourados	41
192	Vila Concórdia	41
193	Vila Martins	41





194	Residencial Carla Cristina	40
195	Conjunto Morada Nova	37
196	Setor Barra da Tijuca	37
197	Vila Santa Isabel	37
198	Vila São Luiz	37
199	Mansões Goiânia	36
200	Residencial Real Conquista 1º etapa	36
201	Vila Aguiar	35
202	Loteamento Areião I	34
203	Residencial Monte Carlo	34
204	Residencial Park Solar	34
205	Solange Park III	34
206	Vila São João	34
207	Jardim Liberdade	33
208	Conjunto Residencial Padre Pelagio	32
209	Conjunto Residencial Rodoviário	32
210	Loteamento Solar Santa Rita	32
211	Residencial Vale do Araguaia	32
212	Setor Três Marias	32
213	Vila Adélia II	32
214	Vila Americano do Brasil	32
215	Vila Anchieta	32
216	Jardim Leblon II	31
217	Residencial Mansões Paraíso	31
218	Vila Cristina Continuação	31
219	Vila Perdiz	31
220	Recanto do Bosque	30
221	Residencial das Acácias	30
222	Vera Cruz II	30
223	Conjunto Aruanã II	29
224	Residencial Antônio Barbosa	29
225	Conjunto Castelo Branco	28
226	Parque Santa Rita	28
227	Vila Boa Sorte	27
228	Bairro da Floresta	26
229	Jardim Vista Bela	26
230	Residencial Goiânia Viva	26
231	Vila Finsocial	26
232	Jardim Fonte Nova	25
233	Loteamento Morada dos Sonhos	25
234	Parque Industrial Paulista	25
235	Setor Sol Nascente	25
236	Vila Jacarei	25
237	Jardim Califórnia Industrial	24
238	Residencial Balneário	24
239	Residencial Sonho Verde	24
240	Residencial Talismã	24
241	OUTROS MUNICÍPIOS	23
242	Parque Buriti	23
243	Residencial Atalaia	23
244	Vila Bela	23
245	Vila Mutirão I	23
246	Chácara Samambaia	22
247	Residencial London Park	22
248	Vila Maria José	22
249	Jardim Belvedere	21
250	Residencial Eldorado	21





251	Vila Vera Cruz	21
252	Parque Acalanto	20
253	Setor Ulisses Guimarães	20
254	Jardim Bonanza	19
255	Residencial Recanto das Garças	19
256	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	19
257	Conjunto Anhanguera	18
258	Vila Santo Afonso	18
259	Conjunto Guadalajara	17
260	Jardim Abaporu	17
261	Jardim Ipê	17
262	Setor Noroeste	17
263	Vila Megale	17
264	Vila Santa Efigenia	16
265	Colônia Santa Marta	15
266	Loteamento Tupinambas dos Reis	15
267	Parque das Amendoeiras	15
268	Residencial Itália	15
269	Maísa Extensão	14
270	Residencial Portinari	14
271	Residencial Fortaleza	14
272	Village Santa Rita	14
273	Vila Colemar Natal e Silva	13
274	Vila Fernandes	13
275	Vila Matilde	13
276	Conjunto Residencial Campos	12
277	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	12
278	Residencial Mendanha	12
279	Residencial Sonho Verde Complemento	12
280	Vila Viandeli	12
281	Jardim Moema	11
282	Residencial Manhattan	11
283	Setor das Nações	11
284	Capuava Residencial Prive	10
285	Jardim Bom Jesus	10
286	Jardim Maria Helena	10
287	Residencial Goyaz Park	10
288	Sítio Ipê	10
289	Village Maringá	10
290	Jardim Curitiba	9
291	Jardim Sonia Maria	9
292	Parque Balneário	9
293	Residencial Aquários	9
294	Residencial Elza Fronza	9
295	Residencial Guarema	9
296	Residencial Privê Itanhangá	9
297	Residencial Santa Fé	9
298	Vila Teófilo Neto	9
299	Condomínio Parque dos Cisnes	8
300	Conjunto Vila Isabel	8
301	Jardim Pampulha	8
302	Residencial Privê Norte	8
303	Setor Recanto das Minas Gerais	8
304	Vila Oswaldo Rosa	8
305	Bairro Goiá	7
306	Bairro Santo Hilário	7
307	Residencial Aruanã	7







308	Residencial Flamingo	7
309	Residencial Monte Pascoal	7
310	Residencial Nova Aurora	7
311	Residencial Porto Seguro	7
312	Aeroclube	6
313	Aruanã Parque	6
314	Jardim Guanabara	6
315	Parque Industrial João Braz II	6
316	Residencial Jardins Florença	6
317	Residencial Village Santa Rita IV	6
318	Vila Jardim São Judas Tadeu	6
319	Vila Mooca - Complemento	6
320	Alphaville Residencial	5
321	Bairro Goiá Setor Veloso	5
322	Bairro Vale das Caraíbas	5
323	Chácara Mansões Rosa de Ouro	5
324	Jardim Alpha Ville	5
325	Privê Atlântico	5
326	Residencial Kátia	5
327	Residencial Forte Ville - Extensão	5
328	Residencial Humaita	5
329	Residencial Senador Paranhos	5
330	Setor das Nações Extensão	5
331	Setor dos Afonsos	5
332	Bairro Boa Vista	4
333	Condomínio Amin Camargo	4
334	Condomínio Santa Rita	4
335	Jardim Itaipu	4
336	Parque das Paneiras	4
337	Recreio Panorama	4
338	Residencial Forteville	4
339	Setor Caravelas	4
340	Vila São José	4
341	Vila São José - Complemento	4
342	Bairro São Carlos	3
343	Chácara Maria Dilce	3
344	Jardim Mirabel	3
345	Jardim Santa Cecília	3
346	Parque Atheneu	3
347	Parque das Flores Complemento	3
348	Parque das Paneiras II Etapa	3
349	Residencial Granville	3
350	Residencial Moinho dos Ventos	3
351	Residencial Noroeste	3
352	Residencial Recreio Panorama	3
353	Residencial Village Santa Rita II	3
354	Setor Andrea	3
355	Setor Chácara São Joaquim	3
356	Setor OrientVille	3
357	Vila Andréia I e II	3
358	Bairro Goiânia 2 Complemento	2
359	Campus Universitário	2
360	Chácara Elísio Campos	2
361	Chácara São José	2
362	Condomínio Cidade Universitária	2
363	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	2
364	Jardim Camargo	2





365	Jardim Dom Fernando I	2
366	Jardim Guanabara III	2
367	Jardim Madri	2
368	Lorena Parque	2
369	Loteamento Jardim Helou	2
370	Loteamento Portal do Sol I	2
371	Residencial Dom Rafael	2
372	Residencial Havai	2
373	Residencial Monte Verde	2
374	Residencial Vale dos Sonhos	2
375	Residencial Village Santa Rita I	2
376	Setor Estrela Dalva	2
377	Bairro Jardim Botânico	1
378	Bairro Santo Hilário - Complemento	1
379	Bairro Santo Hilário II	1
380	Fidélis	1
381	Jardim Lageado	1
382	Jardim Paris	1
383	Loteamento Portal do Sol II	1
384	Loteamento Village Veneza	1
385	Parque das Paneiras III Etapa	1
386	Residencial Arco Verde	1
387	Residencial Aldeia do Vale	1
388	Residencial Ana Clara	1
389	Residencial Araguaia	1
390	Residencial Centerville	1
391	Residencial Eldorado	1
392	Residencial Eli Forte	1
393	Residencial Eli Forte - Extensão	1
394	Residencial Jardim Leblon	1
395	Residencial Petrópolis	1
396	Residencial São Marcos	1
397	Residencial Sevilha	1
398	Residencial Solar Bouganville	1
399	Residencial Sonho Dourado	1
400	Setor Empresarial	1
401	Sítio Recreio São Geraldo	1
402	Vila Divino Pai Eterno	1
403	Vila Ofugi	1
404	Vila São Tomaz	1

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

No mês de Fevereiro /2009 o Agente de Atendimento **Jozimar Mendes Viana** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.290 (hum mil duzentos e noventa) marcações, como se segue:

<b>Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento Mês de Fevereiro/2009</b>	
<b>Agente de Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>
Adelia Maria Santana Dos Santos	479
Afra Alves Rodrigues	1.177
Alexandre Gomes Da Silva	802





Alexandre Martins Pereira	828
Aline Gonçalves Borges	834
Aline Graciele Leme	349
Alline Sampaio Sena	20
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.221
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.070
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	587
Anna Eliza Vieira Rosa	652
Antônio Vitor Alves Ortega	241
Bruno De Souza Campos	597
Camila Moreira De Menezes	8
Celjan Costa Freire Júnior	19
Chubasco Amiche Sussuara	441
Claudio Tavares Silveira	1
Cleber Gonçalves Oliveira	324
Cleomar Oliveira Batista Junior	541
Daiane Marques Rodrigues	370
Daniela Marques Sobrinho	549
Daniella Gonçalves De Carvalho	273
Danila Carvalho Evangelista	1.241
Danilo Tadeu De Azevedo	172
Dannilo De Paula Ferreira	584
Denyze Rodrigues Ferreira Dos Santos	307
Diego Franco De Abreu	320
Divaine Maria De Faria	637
Douglas Souza Xavier	747
Edna Rodrigues Nunes	838
Eliana Rodrigues De Miranda	3
Eliane Frazão Araújo	865







Eluanai Falção Costa	256
Esterline Neres Sousa	1.286
Estevão Gusmão Scartezine	52
Flávia Aparecida Alves	141
Flavia Stella Rosa Nunes	603
Gisele Celina Dos Santos	545
Harley Max Fernandes Lima	74
Idenise Watanabe Viana Brito	513
Jesulene Salvador Da Silva	466
Jozimar Mendes Viana	1.290
Juliana Alves Da Rocha	179
Juliana Bueno De Melo Alex	1.247
Karolyne Allana Costa	960
Kellen Caetano De Jesus	840
Ketlyn Da Silva Mendes	732
Larissa Pereira Das Chagas	320
Leila Evann Lobo De Abreu	576
Letícia Sousa Costa Brito	452
Lívia Valadão De Abreu	478
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	757
Lucas Dias Lima Couto	282
Luciano Betanin Roque	1.012
Ludmilla Alves De Oliveira	166
Márcia De Oliveira	100
Márcia Maria Luiz Correa	541
Márcio Souza Mattos	1.089
Mariana Camargo Cabral	328
Marielle Figueiredo Galvão	401
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	930





Marina De Castro França Lima	839
Marsal Alves Ferreira Júnior	161
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	145
Maxilley Souza Lima	633
Maximiano Rodrigues De Oliveira	49
Mayra Ortegal Costa	220
Meirelene Da Silva Pereira	199
Murilo Martins Alves	1.014
Nais Neres Quirino	601
Nara Mendes Gonçalves	598
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	476
Observatório Provisório	1.120
Paula Cunha Ramos	1.011
Pollyanna Rodrigues Camilo	461
Rangel Gonçalves Afonso	1.062
Raphael Iglesias Valadares	69
Raphael Moreira Alves Otoni	110
Raquel De Freitas Rocha	626
Renata Freitas Augusto	625
Renato Barbosa Oliveira	974
Rithiely Karla De Lima	858
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	144
Rony Peterson Borges	5
Rosana Vieira Matias	676
Rubens De Oliveira Araújo	774
Samuel Batista De Melo	323
Severiano Pereira Nunes Junior	294
Sheila Mesquita	1
Suely Silveira Leite Alves	686





Tatiane Lemes Moreira	1.938
Taynara Pinheiro De Menêzes	224
Thiago Alves Rodrigues	161
Tislander Correia De Oliveira	928
Vitor Conrad Fleury	500
Vivian Dos Reis Oliveira	169
Viviana Aparecida Mendes	614
Walda Pereira De Souza Bueno.	939

**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:

<b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE FEVEREIRO/09</b>					
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Prioridade</b>				<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
CAIS Bairro Goia	120	385	345	1.036	1.886
CAIS Campinas	24	284	237	657	1.202
CAIS Cândida de Moraes	124	784	679	1.933	3.520
CAIS Chácara do Governador	45	525	450	1.327	2.347
CAIS Finsocial	48	141	167	501	857
CAIS Jardim Curitiba	1	11	8	41	61
CAIS Jardim Novo Mundo	29	421	357	1.108	1.915
CAIS Parque das Amendoeiras	62	311	297	980	1.650
CAIS Vila Nova	101	492	444	1.230	2.267
Centro de Saúde Água Branca	37	216	202	525	980
Centro de Saúde Aruanã III	55	130	122	356	663
Centro de Saúde Conjunto Riviera	45	127	127	433	732
Centro de Saúde Criméia Leste	64	276	261	697	1.298
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	78	238	179	509	1.004







Centro de Saúde Fama	37	301	257	812	1.407
Centro de Saúde Itatiaia	43	189	163	485	880
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	64	257	236	706	1.263
Centro de Saúde Maria Dilce	54	179	212	676	1.121
Centro de Saúde Marinho Lemos	39	91	80	329	539
Centro de Saúde Norte Ferroviário	61	267	236	593	1.157
Centro de Saúde Parque Amazônia	27	427	368	1.071	1.893
Centro de Saúde Parque Anhanguera	40	233	204	673	1.150
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	16	269	220	629	1.134
Centro de Saúde São Francisco	35	205	177	542	959
Centro de Saúde Setor Perim	26	229	201	638	1.094
Centro de Saúde Setor Rodoviário	35	231	189	536	991
Centro de Saúde Vila Boa	57	333	246	729	1.365
Centro de Saúde Vila Canaã	6	131	110	304	551
Centro de Saúde Vila Clemente	66	191	186	563	1.006
Centro de Saúde Vila Mauá	54	335	291	908	1.588
Centro de Saúde Vila Moraes	52	242	212	670	1.176
Centro de Saúde Vila Redenção	28	219	181	566	994
Centro de Saúde Vila Regina	18	184	177	489	868
Centro de Saúde Vila Santa Helena	52	245	210	641	1.148
Centro de Saúde Vila União	32	265	208	648	1.153
CIAMS Jardim América	23	608	514	1.450	2.595
CIAMS Novo Horizonte	50	602	495	1.557	2.704
CIAMS Setor Pedro Ludovico	51	503	452	1.377	2.383
CIAMS Urias Magalhães	127	562	435	1.316	2.440
<b>Total</b>	<b>1.926</b>	<b>11.639</b>	<b>10.135</b>	<b>30.241</b>	<b>53.941</b>

Desta forma, no mês de Fevereiro/09 foram agendadas 1.926 (hum mil novecentos e vinte e seis) 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







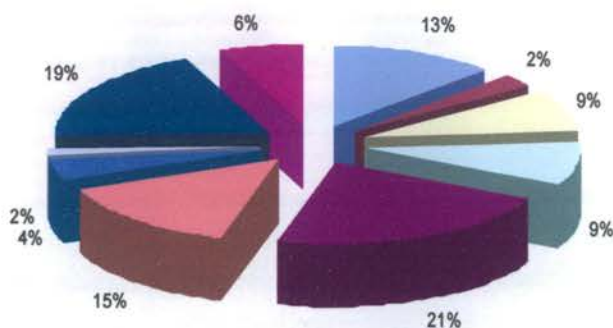
agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital.

O quadro abaixo demonstra de forma compactada os agendamentos realizados pelas visitadoras por unidade, no mês de Fevereiro/09.

<b>AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE FEVEREIRO/09</b>			
<b>Maternidade</b>	<b>Puérpera</b>	<b>Recém Nascido</b>	<b>Total</b>
Hospital Coração de Jesus	16	16	32
Hospital Goiânia Leste	3	3	6
Hospital das Clínicas	11	12	23
Hospital Materno Infantil	11	10	21
Hospital Monte Sinai	28	29	57
Santa Casa de Misericórdia	19	18	37
Hospital Santa Lúcia	5	5	10
Hospital São Lucas	2	2	4
Hospital Vila Nova	24	25	49
Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	8	7	15
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>127</b>	<b>254</b>

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

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



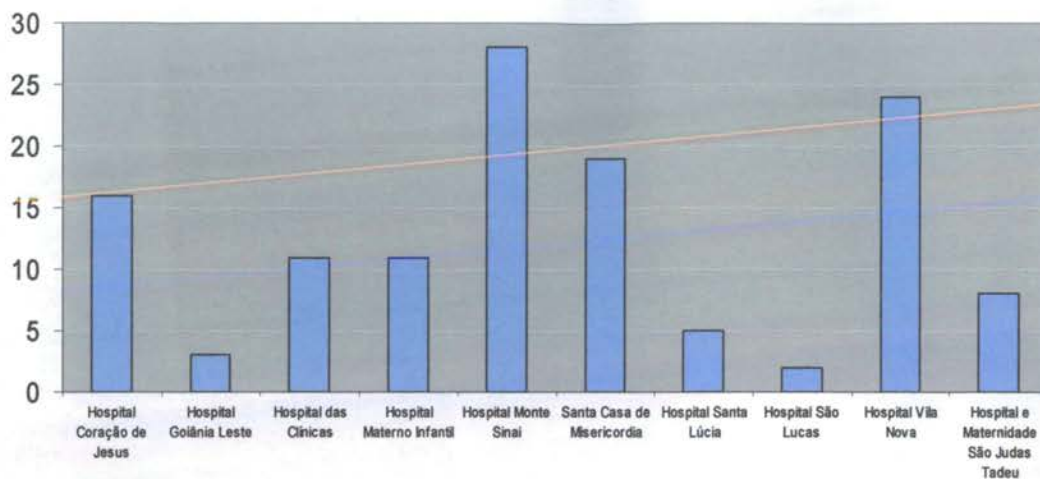
- Hospital Coração de Jesus
- Hospital Materno Infantil
- Hospital Santa Lúcia
- Hospital e Maternidade São Judas Tadeu
- Hospital Goiânia Leste
- Hospital Monte Sinai
- Hospital São Lucas
- Hospital das Clínicas
- Santa Casa de Misericórdia
- Hospital Vila Nova





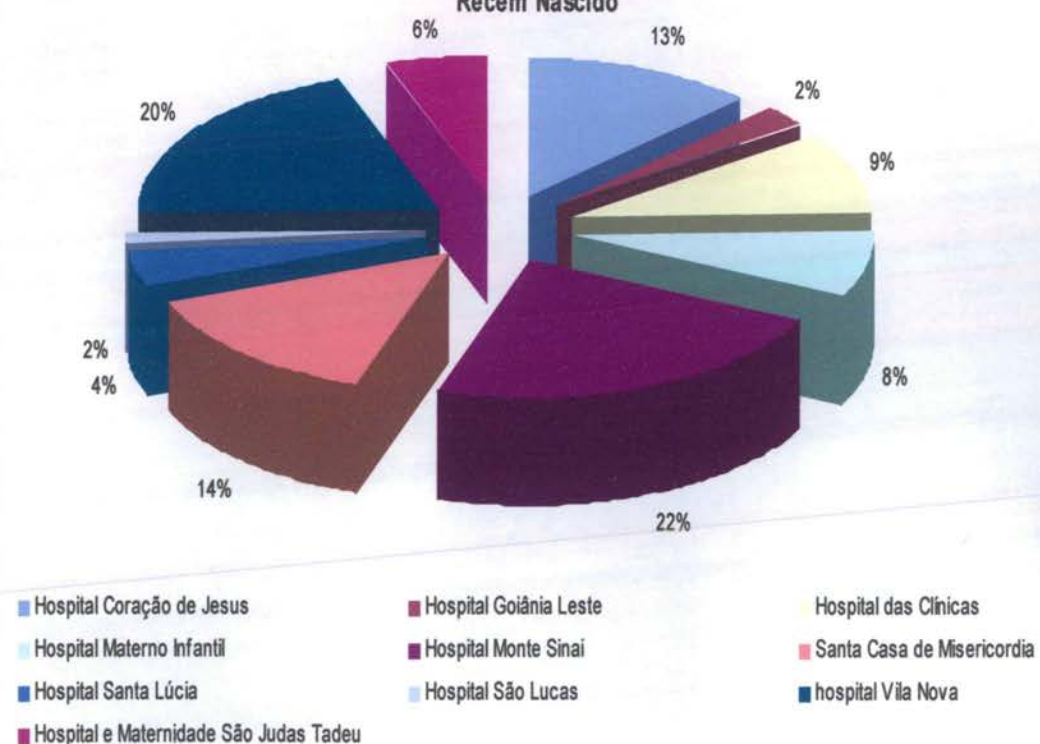


**Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Fevereiro/09. Puérpera**



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

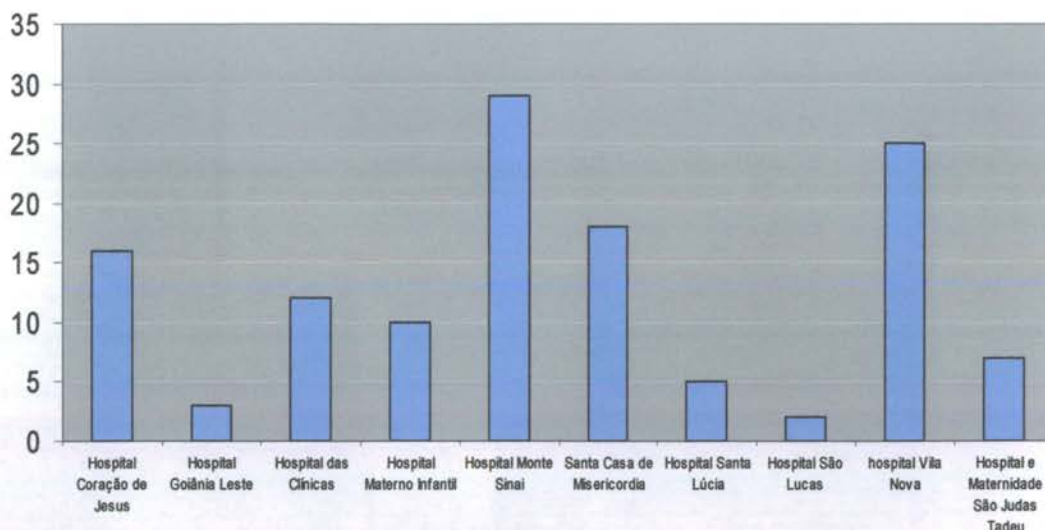
**Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Fevereiro/09. Recém Nascido**







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



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 28 de Fevereiro de 2008.

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

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	10/2	ADELIA CRISTINA DA SILVA	523679	8/4/1980	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE CONSULTA Nº: 2471221 DATA: 19/02/2009 - 10h30min (Maxilley)
2	1/2	ADRIANA MIRNA FERREIRA DA SILVA	533138	15/01/72	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	PROF.: KELLEN SEBBA DE ALENCAR UNID.SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº:2457222 DATA: 10/02/2009 - 08:30 (Enf. Aline)
3	4/2	ADRIANA PEREIRA DOS SANTOS	590935	04/02/88	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: EROS DE SOUSA Unidade de Saúde: CS VILA CLEMENTE Consulta Nº: 2458160 Data: 12/2/2009 - 14:30 (Tatiane)
4	12/2	ADRIELE FERREIRA DE JESUS	604913	17/2/1992	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	VAUVENARQUES FERNANDES DA SILVA UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2478016





							DATA: 20/02/2009 - 13h30min (Maxilley)
5	21/2	ADRIELLY MORERIA GUIMARAES	628342	26/01/88	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	PROF.: CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL UNID.SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº:2515819 DATA: 02/03/2009 - 07:00 (Camila)
6	13/2	ALCIMARIA DOS SANTOS SILVA SIQUEIRA	496448	28/1/1986	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	KELLEN SEBBA DE ALENCAR UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2485770 DATA: 20/02/2009 - 07h00min (Maxilley)
7	3/2	ALDIVINA RODRIGUES DA SILVA OLIVEIRA	500628	6/5/1984	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2452358 Data: 11/2/2009 - 07:00 (Tatiane)
8	10/2	ALEANDRA MARIA MACAUBA DE SOUSA	378637	18/12/1986	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS UNID. SAÚDE: CS PARQUE ANHANGUERA CONSULTA Nº: 2476060 DATA: 20/02/2009 - 10h30min (Maxilley)
...	...	...	...	...	...	...	...
120	3/2	TAYNARA MARQUES PEREIRA	619963	12/07/89	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: KELLEN SEBBA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 2457423 Data: 11/2/2009 - 07:00 (Tatiane)
121	21/2	VALQUIRIA DE OLIVEIRA SILVA	565626	8/11/1982	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	PROF.: BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JUNIOR UNID.SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº:2505419 DATA: 02/03/2009 - 07:00 (Aline)
122	9/2	VANESSA ALVES DE OLIVEIRA	579392	15/01/92	Hospital e Maternidade Vila nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: Izelman de Oliveira Unidade de Saúde: CAIS PQ DAS AMENDOEIRAS Consulta Nº: 2474878 Data: 16/2/2009 - 07:00 (Tatiane)
123	20/2	VANESSA CRISTINA PEIXOTO DA SILVA	451605	10/09/87	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: HARLEY RICARDO Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 2507797







							Data: 2/3/2009 - 09:30(Severiano)
124	27/2	VIVIANE DE FATIMA LEITE	393146	28/8/1982	Hospital Goiânia leste	Terezinha dos Santos Maurício	EURIPEDES JOSE DE SOUZA I UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM CONSULTA Nº: 2514657 DATA: 05/03/2009 - 13h30min (Maxilley)
125	28/2	VIVIANE DE SOUZA VIEIRA	178075	10/12/82	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	PROF.: MARIA HELAINA DE ASSIS UNID.SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº:2533601 DATA: 09/03/2009 - 12:30 (Eliana)
126	18/2	WANDER LEYA MEDRADO SILVA	506904	28/1/1981	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR UNID. SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº: 2497736 DATA: 27/02/2009 - 11h30min (Maxilley)
127	20/2	WILKA ANDREA OLIVEIRA SILVA	458175	04/04/67	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: JULIANA MODANEZ SILVA Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 2510580 Data: 2/3/2009 -: 06:59(Severiano)

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

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	10/2	RN DE ADELIA CRISTINA DA SILVA	623320	9/2/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE CONSULTA Nº: 2471216 DATA: 19/02/2009 - 07h00min (Maxilley)
2	1/2	RN DE ADRIANA MIRNA FERREIRA DA SILVA	617799	31/01/09	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	PROF.: CARITAS DE OLIVEIRA UNID.SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº:2457152 DATA: 10/02/2009 - 12:30 (Enf. Aline)
3	4/2	RN DE ADRIANA PEREIRA DOS SANTOS	620548	02/02/09	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARIA LUISA FARIA Unidade de Saúde: CS VILA CLEMENTE Consulta Nº: 2458185 Data: 12/2/2009 - 10:30 (Tatiane)
4	12/2	RN DE ADRIELE FERREIRA DE JESUS	624542	12/2/2009	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº:





							2478002 DATA: 20/02/2009 - 14h00min (Maxilley)
5	21/2	RN DE ADRIELL Y MOREIRA GUIMARA ES	628343	19/02/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	PROF.: JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMELO UNID.SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº:2515803 DATA: 02/03/2009 - 12:30 (Camila)
6	13/2	RN DE ALCIMAR IA DOS SANTOS SILVA SIQUEIRA	625186	12/2/200 9	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS CANDIDA DE MORAIS CONSULTA Nº: 2485733 DATA: 20/02/2009 - 07h00min (Maxilley)
7	3/2	RN DE ALDIVIN A RODRIGU ES DA SILVA OLIVEIRA	619998	2/2/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ADRIANA HELENA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2452402 Data: 11/2/2009 - 12:00 (Tatiane)
8	10/2	RN DE ALEANDR A MARIA MACAUB A DE SOUSA	623392	9/2/2009	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	IVAN ISAAC UNID. SAÚDE: CS PARQUE ANHANGUERA CONSULTA Nº: 2476053 DATA: 20/02/2009 - 11h30min (Maxilley)
...	...	...	...	...	...	...	...
122	27/2	RN KEILA MARCIA DE SOUSA	630361	26/02/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JACQUELINE BATISTA VIEIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2533556 Data: 9/3/2009 - 12:30 (Severiano)
123	27/2	RN LUCENI TAVARES DA SILVA	630272	27/02/09	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARIA INES DA SILVA PIRES Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 2527620 Data: 9/3/2009 - 07:00 (Severiano)
124	12/2	RN NADIANE GONCAL VES DE AGUIAR	624838	11/02/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	CIAMS Jardim América Profissional: MARIA INES DA SILVA PIRES CONSULTA Nº 2479701 DATA: 20/02/2009 07:00 (CLEBER)
125	20/2	RN PAULIAN A CANDIDO SILVA	628293	19/2/200 9	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: EDNA MARIA FERREIRA Unidade de Saúde: CS SÃO FRANCISCO Consulta Nº: 2498762 Data: 26/02/2009 - 09:30(Severiano)
126	20/2	RN VANESSA CRISTINA PEIXOTO	628280	19/02/09	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: CARINA BARBOSA Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOAO





		DA SILVA					BRAZ Consulta Nº: 2507812 Data: 2/3/2009 - 07:30(Severiano)
127	20/2	RN WILKA ANDREA OLIVEIRA SILVA	628228	18/02/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: SEBASTIAO MACEDO Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 2510566 Data: 2/3/2009 : 15:29(Severiano)

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

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

- Rotina de ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema *Call Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 04**), licença médica (**Anexo 05**), faltas (**Anexo 06**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 07**);
- O Observatório realizou no mês de Fevereiro /2009 do corrente ano o agendamento de 2.196 (duas mil cento e noventa e seis) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.929 (hum mil novecentos e vinte e nove) foram utilizados como reserva técnica pelo Observatório e 267 (duzentos e sessenta e sete) foram solicitadas pelas Unidades.

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

**RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 28 de Fevereiro de 2009.**

Nº. de Ordem	Data	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional
01	02/02	PABLO FEITOSA DA SILVA	569503	Pediatra Reclamação / Ouvidoria	Centro de Saúde Vila Santa Helena CARITAS DE OLIVEIRA CONSULTA Nº 2428982 DATA: 03/02/2009 (Tatiane) Solicitante: Enf. Sheila





02	02/02	VANUSA DA SILVA	117969	Ginecologista Sangramento vaginal	<b>Centro de Saúde Parque Anhanguera ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COSTA CONSULTA Nº 2432500 DATA: 03/02/2009 (Tatiane) Solicitante: Dra. Francisneitta Consulta cancelada – recusa da usuária</b>
03	02/02	DIANA TEIXEIRA DE ANDRADE	387000	Clínico Geral	<b>Centro de Saúde Vila Regina PATRICIA BELÉM PARREIRA CONSULTA Nº 2444427 DATA: 03/02/2009 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Marlizelle</b>
04	02/02	LUZINALVA CARNEIRO DA SILVA	163556	Gestação em curso	<b>Centro de Saúde Vila União MARCIA REGINA FREIRE CONSULTA Nº 2456616 DATA: 09/02/2009 (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline</b>
05	02/02	ELIANE RODRIGUES DA SILVA	609383	Ginecologista Reclamação / Ouvidoria	<b>Centro de Saúde Setor Rodoviário MONICA DE FATIMA SILVA CONSULTA Nº 2451636 DATA: 09/02/2009 (Tatiane) Solicitante: Enf. Sheila</b>
06	02/02	ELIDALMA DE OLIVEIRA CABRAL	69870	Ginecologista Sangramento vaginal	<b>Centro de Saúde Criméia Leste DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO CONSULTA Nº 2445533 DATA: 09/02/2009 (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline</b>
07	02/02	EURIPEDES DONANA DA SILVA	332719	Clínico Geral Reclamação / Ouvidoria	<b>CAIS Chácara do Governador FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTANA CONSULTA Nº 2454774 DATA: 09/02/2009 (Tatiane) Solicitante: Enf. Sheila</b>
...	...	...	...	...	...
2314	27/02	JOSE AUGUSTO BALBINO DA SILVA	543334	Clínico Geral Doente mental sem medicação	<b>Profissional de Saúde: MARCELO GRANDO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2516352 Data: 4/3/2009 - 14h30min(Severiano) Solicitante: Dra. Lívia</b>
2315	27/02	JUSTINA CORDEIRA DA SILVA	630461	Clínico Geral Chagas	<b>Profissional de Saúde: ANTONIO ALESSANDRO Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 2513195 Data: 2/3/2009 - 14h30min(Severiano) Solicitante: Diretora Nívia – Vila Nova</b>
2316	27/02	MARILZA HELENA FERNANDES	266309	Clínico Geral Retorno para entrega de exames	<b>Profissional de Saúde: HUMBERTO PEREIRA MAIA Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE Consulta Nº: 2502122 Data: 3/3/2009 - 07h30min(Severiano) Solicitante: Dra. Lívia</b>
2317	27/02	JOAO VICTOR GUERINO MENDES	388315	Pediatria Febre há mais de 2 dias	<b>Profissional de Saúde: ELIDIA CELIA SANTILLO Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2509304 Data: 3/3/2009 - 07h00min(Severiano) Solicitante: Dra. Lívia</b>
2318	27/02	ANTONIA VIANA	151367	Clínico Geral Pós AVC	<b>Profissional de Saúde: ALCIONI TEIXEIRA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Santa Helena Consulta Nº: 2503402 Data: 5/3/2009 - 14h00min(Severiano) Solicitante: Dra. Lívia</b>
2319	27/02	VALDENIRO FRANCISCO DE SOUSA	466763	Clínico Geral Pneumonia	<b>Profissional de Saúde: WANDENBERG MONTE NEGRO V. Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2509512</b>







					<b>Data: 5/3/2009 - 07h00min(Severiano)</b> <b>Solicitante: Dra. Livia – consulta cancelada</b>
<b>2320</b>	<b>27/02</b>	TELMA VICENTE RIBEIRO	446763	Clinico Geral Pneumonia	<b>Profissional de Saúde: CELSO TAVARES DOS REIS</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b> <b>Consulta N°: 2507440</b> <b>Data: 5/3/2009 - 14h30min(Severiano)</b> <b>Solicitante: Dra. Livia</b>
<b>2321</b>	<b>27/02</b>	MARIA APARECIDA BRITO SANTOS VIEIRA	132196	Ginecologista Tumor no ovário	<b>Profissional de Saúde: MUSBAH NADER KOLAILAT</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHAES</b> <b>Consulta N°: 2504079</b> <b>Data: 6/3/2009 - 14h31min(Severiano)</b> <b>Solicitante: Dra. Livia</b>
<b>2322</b>	<b>27/02</b>	IRACEMA TEIXEIRA SCOVINO	367385	Ginecologista Teve um aborto, necessita de curetagem	<b>Profissional de Saúde: CRISTIANE PORTO CORTEZ</b> <b>Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE</b> <b>Consulta N°: 2502306</b> <b>Data: 5/3/2009 - 07h00min(Severiano)</b> <b>Solicitante: Dra. Livia</b>
<b>2323</b>	<b>27/02</b>	SENHORINHA CORREA MENEZES	100324	Clinico Geral Idosa sem medicação	<b>Profissional de Saúde: VINICIUS GOMES BATISTA</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Aruanã III</b> <b>Consulta N°: 2504782</b> <b>Data: 4/3/2009 - 11h30min(Severiano)</b> <b>Solicitante: Dra. Livia</b>
<b>2324</b>	<b>27/02</b>	JOAQUINA APARECIDA RODRIGUES DE OLIVEIRA	380952	Clinico Geral Retorno para entrega de exames	<b>Profissional de Saúde: LUIZ VIEIRA DA PAIXAO</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE</b> <b>Consulta N°: 2508715</b> <b>Data: 4/3/2009 - 07h00min(Severiano)</b> <b>Solicitante: Enf. Camila</b>

**Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 267**

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)</i>	<b>2196</b>
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	<b>267</b>
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	<b>1929</b>

- 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
<b>01 a 06/12</b>	19393	17079	88,20%
<b>08 a 13/12</b>	19292	16658	86,37%
<b>18 a 20/12</b>	19209	15863	82,58%
<b>22 a 27/12</b>	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 Fevereiro/2009.

<b>Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Fevereiro 2009.</b>												
UNIDADES	02 a 07/02			09 a 14/02			16 a 21/02			23 a 28/02		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	769	659	86%	769	669	87%	769	662	86%	769	669	87%
CAIS CAMPINAS	344	294	85,47%	344	344	100,00%	344	344	100,00%	344	257	74,71%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1210	988	81,65%	1210	1074	88,76%	1210	987	81,57%	1210	779	64,38%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	735	704	95,78%	735	728	99,05%	735	564	76,73%	735	319	43,40%
CAIS FINSOCIAL	287	206	71,78%	287	198	68,99%	287	238	82,93%	287	238	82,93%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	482	451	93,57%	482	457	94,81%	482	442	91,70%	482	363	75,31%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	525	355	67,62%	525	407	77,52%	525	494	94,10%	525	519	98,86%
CAIS VILA NOVA	764	739	96,73%	764	785	102,75%	764	777	101,70%	692	295	42,63%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	185	100,00%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	272	66,34%	410	346	84,39%	410	376	91,71%	410	400	97,56%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	156	50,65%	308	204	66,23%	308	230	74,68%	308	256	83,12%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	437	99,77%	438	381	86,99%	438	369	84,25%	438	248	56,62%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	443	345	77,88%	443	375	84,65%	443	305	68,85%	443	195	44,02%
CENTRO DE SAUDE FAMA	442	422	95,48%	442	442	100,00%	442	442	100,00%	442	302	68,33%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	197	51,57%	382	321	84,03%	382	345	90,31%	382	322	84,29%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	330	330	100,00%	330	300	90,91%	330	292	88,48%	330	246	74,55%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	377	377	100,00%	377	377	100,00%	377	377	100,00%	377	377	100,00%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	444	370	83,33%	444	389	87,61%	444	251	56,53%	444	309	69,59%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	178	167	93,82%	178	167	93,82%	178	167	93,82%	258	247	95,74%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	373	96,88%	385	389	101,04%	385	389	101,04%	385	304	78,96%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	504	504	100,00%	504	487	96,63%	504	504	100,00%	504	380	75,40%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	389	306	78,66%	389	306	78,66%	389	306	78,66%	440	423	96,14%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	417	342	82,01%	417	342	82,01%	417	274	65,71%	417	274	65,71%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	290	281	96,90%	290	291	100,34%	290	294	101,38%	290	123	42,41%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	410	326	79,51%	410	386	94,15%	410	326	79,51%	410	316	77,07%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	492	491	99,80%	492	470	95,53%	492	416	84,55%	492	352	71,54%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	316	132	41,77%	316	158	50,00%	316	157	49,68%	316	166	52,53%







CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	348	85,09%	409	363	88,75%	409	363	88,75%	409	273	66,75%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	477	365	76,52%	477	475	99,58%	477	463	97,06%	477	475	99,58%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	334	327	97,90%	334	321	96,11%	334	321	96,11%	334	321	96,11%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	273	72,99%	374	303	81,02%	374	385	102,94%	374	105	28,07%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	302	102,72%	294	290	98,63%	294	224	76,19%	294	74	25,17%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	320	304	95,00%	320	320	100,00%	320	320	100,00%	320	231	72,19%
CIAMS JARDIM AMERICA	837	681	81,36%	785	708	90,19%	785	722	91,97%	785	309	39,36%
CIAMS NOVO HORIZONTE	730	716	98,08%	730	703	96,30%	730	723	99,04%	730	168	23,01%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	827	614	74,24%	827	656	79,32%	827	638	77,15%	827	494	59,73%
CIAMS URIAS MAGALHAES	948	835	88,08%	948	838	88,40%	948	838	88,40%	948	705	74,37%
<b>TOTAIS</b>	<b>18095</b>	<b>15463</b>	<b>85,45%</b>	<b>18043</b>	<b>16244</b>	<b>90,02%</b>	<b>18043</b>	<b>15799</b>	<b>87,56%</b>	<b>18102</b>	<b>12308</b>	<b>68,00%</b>

- 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 10 (dez) 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) 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.

### o 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;

- o 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.

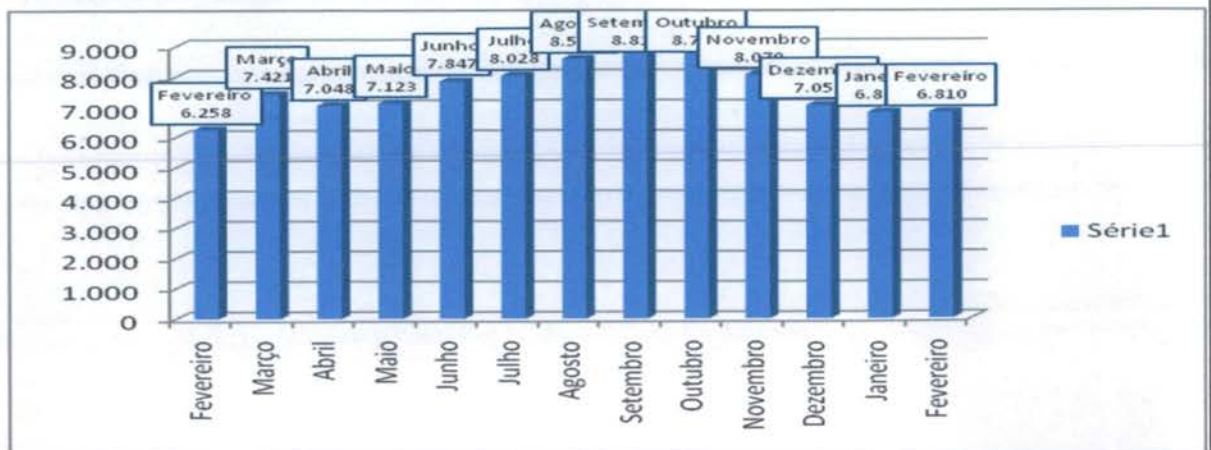
- **Visualização de Vagas**

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.

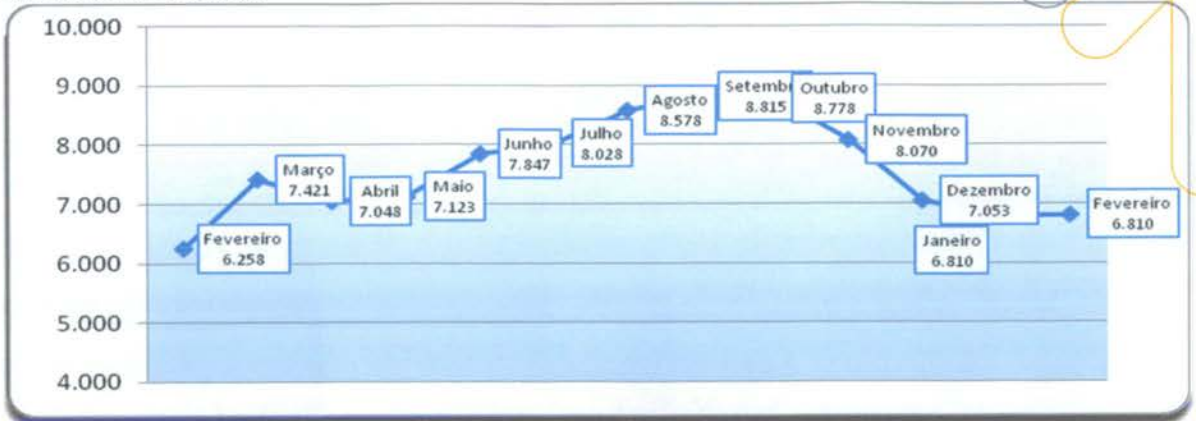
No período compreendido entre 01 e 28 de Fevereiro/2009 foi observado o agendamento de 6.810 (seis mil oitocentos e dez) consultas, o que equivale a 12,62 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Janeiro / 2009 não foi verificado alteração em relação ao número de consultas 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.



o 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.

No período compreendido entre 01 e 28 de Fevereiro/2009 foram convertidas 1.551 (um mil quatrocentos e cinquenta e uma) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas utilizando Reserva Técnica Mês de Fevereiro de 2009</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
1/2/2009	Domingo	95
2/2/2009	Segunda-Feira	108
3/2/2009	Terça-feira	107
4/2/2009	Quarta-feira	108
5/2/2009	Quinta-feira	88
6/2/2009	Sexta-feira	0
7/2/2009	Sábado	0
8/2/2009	Domingo	89
9/2/2009	Segunda-feira	106
10/2/2009	Terça-feira	98
11/2/2009	Quarta-feira	97
12/2/2009	Quinta-feira	77
13/2/2009	Sexta-feira	0
14/2/2009	Sábado	0
15/2/2009	Domingo	96





16/2/2009	Segunda-feira	102
17/2/2009	Terça-feira	69
18/2/2009	Quarta-feira	67
19/2/2009	Quinta-feira	61
20/2/2009	Sexta-feira	0
21/2/2009	Sábado	0
22/2/2009	Domingo	0
23/2/2009	Segunda-feira	0
24/2/2009	Terça-feira	21
25/2/2009	Quarta-feira	81
26/2/2009	Quinta-feira	81
27/2/2009	Sexta-feira	0
28/2/2009	Sábado	0
<b>TOTAL</b>		<b>1.551</b>

○ **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 Fevereiro/09 houve um acréscimo total de 10,89% (dez ponto oitenta e nove por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme quadro que se segue:

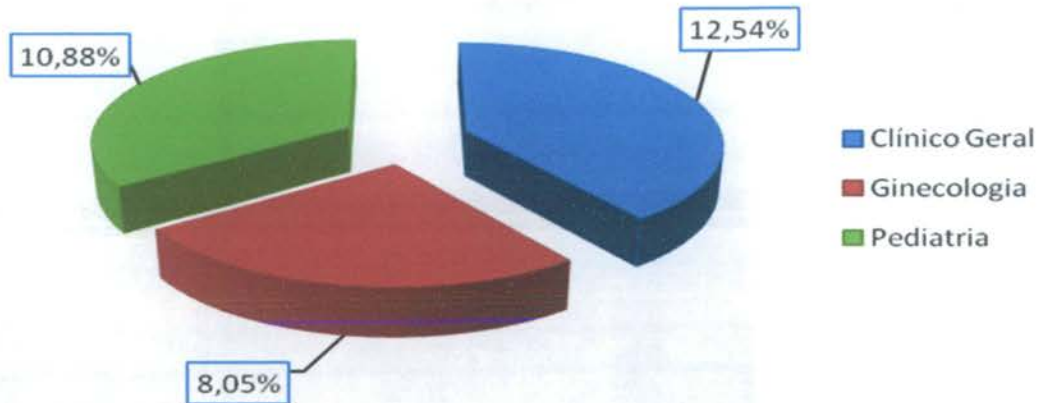
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	22.264	2.792	25.056	12,54%
Ginecologia	12.878	1.037	13.915	8,05%
Pediatria	13.501	1.469	14.970	10,88%
<b>Total</b>	<b>48.643</b>	<b>5.298</b>	<b>53.941</b>	<b>10,89%</b>







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



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

Foi 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.

• **Medidas tomadas no mês de Fevereiro/09**





### **Área de Abrangência**

Anteriormente o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

### **Liberação de Prioridade**

O sistema passou a permitir a liberação de prioridades superiores a que esta definida para o usuário. Por exemplo: Caso com a identificação dos sintomas do usuário gere a prioridade 1, o agente terá acesso caso desejar, a prioridade 2 e 3, o mesmo acontece para prioridades que sejam 2, que requerem alteração para a 3. A regra só não será aplicada para no caso de prioridades inferiores, ou seja, caso o paciente seja prioridade 03, para gerar a 1 ou a 2 é necessário a presença do médico para a devida liberação / troca de prioridade.

### **Alterações no Cadastro**

A tela de cadastro não mais contará com o campo de pesquisa do Cartão SUS, visto que, o cartão SUS não é mais utilizado e a tabela de usuário do Teleconsulta é mais atualizado que o utilizado pela extinta Central do Cartão Nacional de Saúde.

### **Bloco de notas**

O bloco de notas, que era usado para anotações extras referentes ao agendamento, foi extinto do perfil de usuário para que o agente esteja focado apenas no atendimento ao usuário.

### **Sistema Receptivo**

Com o Sistema Receptivo foi alterado o tempo proporcionado ao agente para que ele finalize a ligação coloque-se de prontidão para novos atendimentos. Antes esse tempo dependia do próprio agente. Hoje, ele ocorre automaticamente, em 10 segundos, o que evita a demora no atendimento de novas ligações.

### **Aviso de Bairros que são PSF**

O Agente de Atendimento ao selecionar o bairro, será informado se o mesmo pertence ou não a área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, podendo esta informação ser repassada para o usuário. Os bairros poderão ser PSF, para bairros que possui todas as quadras cobertas por PSF, Misto, para bairros que possuem parte das quadras abertas para marcação no Teleconsulta e parte das quadras cobertas por PSF.

### **Módulo de Comunicação com o Observatório**

Esta função faz a ligação direta com o observatório. Os médicos e enfermeiros poderão solicitar ao observatório as vagas através do sistema, sendo que, o observatório fará conferência momentânea da vaga requisitada e o agente de atendimento já terá a resposta no próprio sistema se a vaga foi ou não marcada.





### **Disponibilização das informações das grades**

Esta função disponibiliza a consulta das grades dos profissionais nas respectivas Unidades de Saúdes. Assim que o Agente de atendimento selecionar a unidade de saúde, será possível identificar a unidade de saúde, com a exibição da listagem dos médicos da referida unidade, bem como, os horários de atendimentos.

### **Histórico do Atendimento**

Será disponibilizado para que quando o Agente de Atendimento fizer uso do histórico do usuário para registro de qualquer informação, o mesmo possa fazer tal procedimento sem a aprovação do supervisor, mas assumindo a responsabilidade por qualquer informação ali contida. Para casos que necessitem da aprovação do supervisor, a rotina continua a mesma, ou seja, será chamado e logará sua senha para que fique marcado no histórico de atendimento.

### **Cancelamento de Consulta**

Para atendimentos em que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feito uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o Agente de efetuar o cancelamento de uma consulta a pedido do usuário, ele solicitará o procedimento para que em um segundo momento os supervisores o finalizem.

### **Orientações repassadas aos agentes de atendimento**

#### a) Referentes ao cadastro:

Foi orientado pela Coordenação Técnica e Assessoria da Tecnologia da Informação para que os agentes de atendimento realizem o cadastro do usuário com agilidade, eliminando dados desnecessários para usuários que já possuem cadastros no Teleconsulta, como por exemplo RG e certidão de nascimento, município de atendimento, CEP. Para os novos cadastros o protocolo de atendimento continuará de acordo com a rotina de trabalho em vigência.

#### b) Tempo no atendimento:

Foi orientado para que os agentes de atendimentos fiquem atentos ao tempo gasto em cada atendimento, tendo em vista que, ao ser observado o tempo de ligações, serão chamados individualmente pela Coordenação Técnica para avaliação, os que se encontrarem com tempos acima da média e com aproveitamento baixo de marcação de consultas.

### **Redimensionamento do número de vagas por prioridades**

No mês de Fevereiro/09 houve o 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 foi retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3, ficando 20% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 60% para prioridade 3.







### **Encaminhamento da Agenda Padrão para o Departamento de Recursos Humanos – SMS**

A Agenda padrão deverá ser encaminhada também para o Departamento de Recursos Humanos da SMS, na pessoa da Sra. Lina, via e-mail: [Lina@sms.goiania.go.gov.br](mailto:Lina@sms.goiania.go.gov.br), visto que a mesma deverá ter ciência das intercorrências apresentadas pelas Unidades de Saúde

#### **5.4. Sugestões para implementações em caráter emergencial**

Devido a reunião realizada no Gabinete do Secretario Municipal de Saúde no dia 12 de Fevereiro/09 medidas também foram tomadas em caráter emergencial, com o mesmo objetivo, seja, prosseguir com a oferta de serviço em excelência ao usuário, tais como:

##### **1- De imediato pelo IDTECH:**

- a) AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento) em um número de 11 (ONZE), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de teleatendimento; para tanto se faz necessário a aquisição dos equipamentos e mobiliários que se segue:
- b) Contratação de colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento;
- c) Contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro para o turno vespertino, devido ampliação das posições de atendimento
- c)** Efetivação do setor do Observatório, o qual deverá contar com 02 (dois) Agentes de Atendimento por turno e 01 (um) Supervisor Operacional;
- d) Aquisição de equipamentos para o Teleconsulta com vistas ampliação e melhoria do atendimento, como se segue:
- e) Aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);
- f) Ampliar a máquina de transbordo
  - Aquisição de uma placa D300;
  - Aquisição de ma DS132;
  - Aquisição de painel eletrônico (necessário para indicações gráficas e em tempo real para os agentes, com número de consultas marcadas, ligações em fila, ligações atendidas e outros pertinentes ao serviço);
  - Aquisição de mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras);
  - Aquisição de equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado)

##### **2- De imediato pela SMS**

- a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;
- b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;
- c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;





- d) Encaminhamento dos Atendentes da Ouvidoria para treinamento no Teleconsulta, de forma presencial, através de escala que será repassada pela Ouvidora;
- e) Os dados estatísticos efetuados pela Ouvidoria deverão efetuados em quatro procedimentos, como se segue
- Não tem vaga;
  - Não consegue falar no Teleconsulta;
  - O Agente não atende bem;
  - Fora da área de abrangência
- f) Contratação de 13 (treze) profissionais médicos na especialidade clinico geral e 03 na especialidade de ginecologia para o setor de ambulatório da SMS;

### **3- Outras implementações**

- a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- 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;


#### **o 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.

#### **o 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;
- 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.

Goiânia-GO, 09 de Março de 2009.

  
**Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha**  
Coordenadora Técnica

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo





## **Anexos**

- Anexo 1** Cronograma de Treinamento.
- Anexo 2** Informativo – Megafone realizado em Fevereiro/09
- Anexo 3** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 4** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto às Férias.
- Anexo 5** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 6** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.
- Anexo 7** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).







**Anexo 01 Cronograma de Treinamento.**





**PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO DOS AGENTES DE ATENDIMENTO  
FEVEREIRO - 2009**

Data	Público Alvo: Agentes de Atendimento	Conteúdo e Horário/Responsáveis
13/02 HOTEL	- <b>Abertura</b> Horário: 08h00min	
13/02 HOTEL	- <b>Sistema Único de Saúde / Excelência no Atendimento ao Cliente</b> Palestrante: Cleomar Castro Lopes Horário: 08h15min às 10h15min	
13/02 HOTEL	- <b>Intervalo</b> Horário: 10h15min às 10h30min	
13/02 HOTEL	- <b>Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST</b> Palestrante: Enfermeira Aline Sampaio Horário: 10h30min às 12h00min	
13/02 HOTEL	- <b>Intervalo : Almoço</b> Horário: 12h00min às 13h00min	
13/02 HOTEL	- <b>Saúde da Criança</b> Palestrante: Enfermeira Sheila Mesquita Horário: 13h00min às 14h30min	
13/02 HOTEL	- <b>Teleconsulta / Complexo Regulador / Noções de Emergência</b> Palestrante: Dr. Cláudio Tavares Horário: 14h30min às 16h00min	
13/02 HOTEL	- <b>Intervalo</b> Horário: 16h00min às 16h15min	
13/02	- <b>Saúde do Adulto</b>	





**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

## PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO DOS AGENTES DE ATENDIMENTO FEVEREIRO- 2009

<b>HOTEL</b>	Palestrante: Enfermeira Daisa Lessa Horário: 16h15min às 17h15min
<b>13/02 HOTEL</b>	- <b>Normatização</b> Palestrante: Sheila Mesquita / Eliana Rodrigues de Miranda Horário: 17h15min às 18h45min
<b>13/02 HOTEL</b>	- <b>GEP / Encerramento</b> Público alvo: <b>Agentes de Atendimentos selecionados</b> Horário: 18h45min às 19h00min
<b>HOTEL UMUARAMA</b>	Rua 04 N.º 492 – Setor Central Fone: 3237-1555
<b>Coordenação: COTEC / Cida Sardinha</b>	<b>Organização: Enfermeiras Sheila Mesquita / Daisa Lessa</b>
Goiânia, 10 de Fevereiro de 2009.	





**Anexo 02 Megafone realizado em Fevereiro/09**





# Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/03 de Fevereiro de 2009 (Nº 01, Ano 02)

## Idtech realiza nova vacinação

A terceira campanha realizada pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde para imunização de seu quadro de colaboradores resultou na aplicação de 185 doses de quatro tipos de vacina (antitetânica, anti-hepatite B, anti-amarelão e dupla viral, contra sarampo e rubéola). Os postos foram montados nos dias

26 e 27 de janeiro, no Complexo Regulador, no Jardim Goiás, e na sede, no Centro. Neste posto, além dos trabalhadores da administração, foram atendidos os colaboradores do Teleconsulta e da Central de Processamento de Dados. As vacinas foram aplicadas nos dois turnos, entre 8 horas e 11h30 e 14 horas e 17h30.

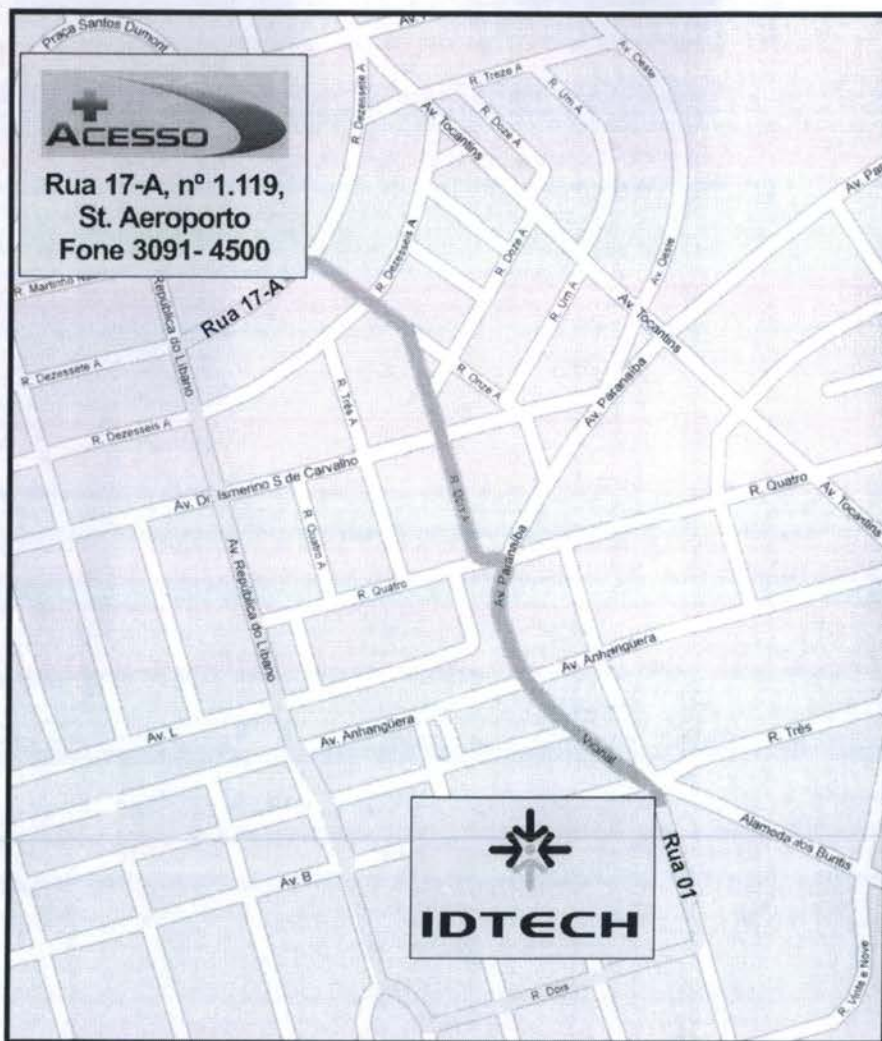


## Nova empresa de Medicina do Trabalho

Vencido o contrato com a Asmetro, o Idtech realizou processo licitatório e a empresa Acesso conquistou o posto de responsável pela prestação de serviço de Medicina do Trabalho ao Instituto. A empresa está com o Idtech desde o início de janeiro. Confira o endereço da Acesso no mapa ao lado e veja os caminhos mais fáceis para chegar à empresa.

## Temporada de férias

A Gerência de Pessoal informa que em breve disponibilizará o cronograma de férias nos murais do Idtech e demais frentes de trabalho. Como já é praxe, o cronograma foi elaborado após ampla discussão com os colaboradores.



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

### Distâncias



De carro - 1.320 metros



A pé - 810 metros



# Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/16 de Fevereiro de 2009 (Nº 02, Ano 02)

## Carnaval da consciência

As frentes de trabalho do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) já entraram no clima do Carnaval, que inicia, na prática, na noite de sexta-feira, dia 20 de fevereiro, e encerra dia 24. No clima positivo da festa, é bom lembrar. Os ambientes de trabalho foram decorados e os colaboradores serão preparados para curtir a folia com muita responsabilidade. Na sexta-feira, dia 20 de fevereiro, serão distribuídos folhetos educativos sobre a prevenção da aids e preservativos. O risco de infecção pelo HIV é só um dos pontos importantes a serem relembrados no carnaval. Outros



agravos devem ser evitados, como a violência, os acidentes de trânsito e o abuso de bebidas alcoólicas e drogas. Portanto vai o recado: Aproveite o carnaval de forma consciente.

## SAIBA Mais

O Carnaval é um período de festas regido pelo ano lunar no Cristianismo da Idade Média. O período do Carnaval era marcado pelo "adeus à carne" ou "carne vale" dando origem ao termo "Carnaval". Durante o período do Carnaval havia uma grande concentração de festejos populares. Cada cidade brincava de acordo com seus costumes. O Carnaval moderno, feito de desfiles e fantasias, é produto da sociedade vitoriana do século XIX. A cidade de Paris foi o principal modelo exportador da festa para o mundo. Atualmente o Carnaval de Salvador está no Guinness Book como a maior festa de rua do mundo.

## Atenção às mudanças nos atestados!

Em respeito à legislação trabalhista e ao parecer emitido pela sua Assessoria Jurídica e considerando informações obtidas junto ao Senalba, o Idtech aperfeiçoou a normatização sobre atestados de comparecimento (médicos, odontológicos etc). A partir de 9 de fevereiro, os atestados apresentados nos casos em que o colaborador precisa se dirigir a hospitais, clínicas, laboratórios e demais unidades de saúde, abonarão exclusivamente as horas /intervalo de tempo de ausência do posto de trabalho empregado no atendimento. Portanto, obrigatoriamente, deverão trazer discriminadas(o) as(o) horas /intervalo de tempo que o colaborador permaneceu nas referidas



unidades de saúde e serem acompanhados simplesmente de um requerimento, de próprio punho, dos colaboradores. É importante lembrar ainda que não será mais preciso os colaboradores se dirigirem à clínica de Medicina do Trabalho para validar os atestados de comparecimento.

## Treinamento

Sob a organização das enfermeiras Sheila Mesquita e Daisa Lessa, a Coordenação-Técnica promoveu no dia 13 de fevereiro, sexta-feira, das 8 às 19 horas, o treinamento de 72 novos colaboradores que serão lotados nas frentes de trabalho do Idtech, com ênfase para a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, Complexo Regulador de Goiânia e Samu.

O treinamento abordou os temas de rotina, como Sistema Único de Saúde / Excelência no atendimento ao cliente, abordado por Cleomar Castro Lopes (foto), e Saúde da Mulher e da Criança.



Não deixe a alegria do Carnaval acabar na quarta-feira de cinzas.  
Seja feliz e animado sempre!



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO





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





## Grade de Consultas por Profissional

domingo, 1 de março de 2009 às 08:49h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	170	30	0	200	
		NICOLAU TADEU BITTAR	4	0	0	4	
		SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	117	150	0	267	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	460	155	1	616	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>751</b>	<b>335</b>	<b>1</b>	<b>1.087</b>	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	146	18	0	164	
		CEZAR GONCALVES GOMES	54	20	0	74	
		EULI JOSE BRAGA	145	92	0	237	
		MARIA RITA LOPES MAIA	198	36	0	234	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>543</b>	<b>166</b>	<b>0</b>	<b>709</b>	
	PEDIATRIA	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	211	37	34	282	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	68	43	200	311	
		NIVALDO DAVID AMARAL	127	43	148	318	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	186	37	43	266	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>592</b>	<b>160</b>	<b>425</b>	<b>1.177</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.886</b>	<b>661</b>	<b>426</b>	<b>2.973</b>
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	79	22	0	101
			RAFEH ANDRAUS FILHO	235	91	0	326
			ROBERTO MARINHO	283	43	0	326
<b>Total da Especialidade</b>			<b>597</b>	<b>156</b>	<b>0</b>	<b>753</b>	
GINECOLOGIA		HELOISA MARTINS SOARES	178	26	0	204	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>178</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>204</b>	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	236	1	7	244	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	191	55	14	260	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>427</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>504</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.202</b>	<b>238</b>	<b>21</b>	<b>1.461</b>	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	283	38	1	322	
		ERIKA PATRICIA NETO	256	97	1	354	
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	213	14	1	228	
		GLAUS MONTEIRO BORGES	98	72	0	170	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	213	99	0	312	
		MARCELO GRANDO CORREIRA	266	60	0	326	
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	263	0	0	263	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.592</b>	<b>380</b>	<b>3</b>	<b>1.975</b>	
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	195	49	0	244	
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	26	56	0	82	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	63	89	0	152	
		MARIA HELAINA DE ASSIS	149	0	1	150	
		MAURICIO CHATER	170	0	4	174	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	18	44	0	62	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>621</b>	<b>238</b>	<b>5</b>	<b>864</b>	
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	191	69	52	312	
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	211	20	87	318	
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	231	25	34	290	
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	476	65	5	546	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	198	25	4	227	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.307</b>	<b>204</b>	<b>182</b>	<b>1.693</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>3.520</b>	<b>822</b>	<b>190</b>	<b>4.532</b>
	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA	168	59	0	227
			FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	479	0	0	479
			FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	280	16	1	297
			RICARDO OLIVEIRA E SILVA	287	16	0	303
			SIMAO PEDRO ABDALLA NETO	2	183	0	185
<b>Total da Especialidade</b>			<b>1.216</b>	<b>274</b>	<b>1</b>	<b>1.491</b>	
GINECOLOGIA		ANDRE IBRAHIM BAYEH	142	21	1	164	
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	210	15	0	225	
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	136	8	0	144	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>488</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>533</b>
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	31	10	0	41
		KAMILA OLIVEIRA DUARTE	131	19	3	153
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	220	23	7	250
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	261	45	34	340
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>643</b>	<b>97</b>	<b>44</b>	<b>784</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.347</b>	<b>415</b>	<b>46</b>	<b>2.808</b>
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	63	0	0	63
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	235	32	3	270
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	129	40	3	172
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>427</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>505</b>
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	74	20	8	102
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	100	19	4	123
		MESSIAS ALVES VIEIRA	60	21	6	87
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	117	10	11	138
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>351</b>	<b>70</b>	<b>29</b>	<b>450</b>
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	79	16	21	116
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>79</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>116</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>857</b>	<b>158</b>	<b>56</b>	<b>1.071</b>
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	61	23	84
<b>Total da Especialidade</b>			<b>61</b>	<b>23</b>	<b>84</b>	<b>168</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>61</b>	<b>23</b>	<b>84</b>	<b>168</b>	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	177	27	0	204
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	265	15	0	280
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	111	0	1	112
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	259	15	0	274
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>812</b>	<b>57</b>	<b>1</b>	<b>870</b>
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	136	37	1	174
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	128	10	0	138
		LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO	92	30	0	122
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>356</b>	<b>77</b>	<b>1</b>	<b>434</b>



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	29	0	8	37	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	162	18	3	183	
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	279	15	0	294	
		TANIT RIBEIRO CARMO	277	27	5	309	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>747</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>823</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>	<b>1.915</b>	<b>194</b>	<b>18</b>	<b>2.127</b>		
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	86	25	11	122	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	238	51	1	290	
		CLEITON RODRIGUES LOPES	81	24	0	105	
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	198	127	3	328	
		KHODR MAHMUD ALE CHARAFEDDIN	207	25	11	243	
		OSWALDO BATISTA POFAHL	96	25	0	121	
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	176	20	5	201	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.082</b>	<b>297</b>	<b>31</b>	<b>1.410</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	57	25	0	82	
		Izelman de Oliveira	165	32	5	202	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	105	32	0	137	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>327</b>	<b>89</b>	<b>5</b>	<b>421</b>	
	PEDIATRIA	JOAO SERAFIM FILHO	27	28	36	91	
		JONAS JOSE DE SOUZA	173	24	36	233	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	41	13	13	67	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>241</b>	<b>65</b>	<b>85</b>	<b>391</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>	<b>1.650</b>	<b>451</b>	<b>121</b>	<b>2.222</b>		
	CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	247	0	1	248
			ANTONIO ALESSANDRO PARIS	287	0	1	288
			CARLOS ALBERTO CASCAO	284	0	0	284
MICHELE RONCATO FRANCA			295	0	2	297	
ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA			243	0	0	243	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>1.356</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1.360</b>	
GINECOLOGIA		JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	170	20	1	191	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	123	1	0	124	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Vila Nova	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>293</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>315</b>	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	165	0	131	296	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	159	0	67	226	
		REGINA AUXILIADORA DOS SANTOS	59	80	93	232	
		TANIA STEIN FISCHER	235	0	4	239	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>618</b>	<b>80</b>	<b>295</b>	<b>993</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.267</b>	<b>101</b>	<b>300</b>	<b>2.668</b>	
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	291	30	1	322	
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	272	43	1	316	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>563</b>	<b>73</b>	<b>2</b>	<b>638</b>	
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	152	28	2	182	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>152</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>182</b>	
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	265	43	17	325	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>265</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>325</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>980</b>	<b>144</b>	<b>21</b>	<b>1.145</b>	
	Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	303	20	0	323
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>303</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>323</b>
GINECOLOGIA		LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	195	31	6	232	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>195</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>232</b>	
PEDIATRIA		OSMAR MATIAS DE ABREU	165	56	99	320	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>165</b>	<b>56</b>	<b>99</b>	<b>320</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>663</b>	<b>107</b>	<b>105</b>	<b>875</b>		
Centro de Saúde Conjunto Riviera		CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	240	26	1	267
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>240</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>267</b>	
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	200	23	8	231	
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	192	32	4	228	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>392</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>459</b>	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	100	43	177	320	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>177</b>	<b>320</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>732</b>	<b>124</b>	<b>190</b>	<b>1.046</b>	
Centro de Saúde	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	514	97	4	615	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Críméia Leste	CLINICO GERAL	TULIO CESAR MAGALHAES	279	32	1	312	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>793</b>	<b>129</b>	<b>5</b>	<b>927</b>	
		GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	181	12	0	193
	DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO		61	60	0	121	
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>242</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>314</b>	
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	239	29	5	273	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	24	12	35	71	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>263</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>344</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.298</b>	<b>242</b>	<b>45</b>	<b>1.585</b>
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	GERALDO MAGELA DE SOUSA	253	16	0	269
GLAUS MONTEIRO BORGES			99	0	0	99	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>352</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>368</b>	
GINECOLOGIA		LEONARDO ALVES FERREIRA	189	15	0	204	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	161	0	0	161	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>350</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>365</b>	
PEDIATRIA		ELENILSON DE GODOY ALVES	152	16	113	281	
		JULIANA DE MELO MELGACO	150	20	132	302	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>302</b>	<b>36</b>	<b>245</b>	<b>583</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.004</b>	<b>67</b>	<b>245</b>	<b>1.316</b>	
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	209	38	0	247	
		DIVINA MARGARIDA FRANCO	285	0	0	285	
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	246	68	1	315	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>740</b>	<b>106</b>	<b>1</b>	<b>847</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	179	15	1	195	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	167	17	0	184	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>346</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>379</b>	
	PEDIATRIA	JOSE VILMAR TAVARES	117	20	149	286	
		RENATTA EGIDO VOLU	204	20	55	279	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>321</b>	<b>40</b>	<b>204</b>	<b>565</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.407</b>	<b>178</b>	<b>206</b>	<b>1.791</b>	
Centro de Saúde	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	484	162	9	655	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	<b>Total da Especialidade</b>	<b>484</b>	<b>162</b>	<b>9</b>	<b>655</b>	
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	208	84	85	377	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>208</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>377</b>	
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	188	30	90	308	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>188</b>	<b>30</b>	<b>90</b>	<b>308</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>880</b>	<b>276</b>	<b>184</b>	<b>1.340</b>	
Centro de Saúde Jardim Baileário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	224	30	0	254	
		Domingos de Souza Nery Junior	269	60	0	329	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>493</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>583</b>	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	181	55	0	236	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	160	47	1	208	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>341</b>	<b>102</b>	<b>1</b>	<b>444</b>	
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	171	30	65	266	
		MIRNA MARIANO LEAO	258	50	65	373	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>429</b>	<b>80</b>	<b>130</b>	<b>639</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.263</b>	<b>272</b>	<b>131</b>	<b>1.666</b>
	Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	452	60	32	544
DARQUE MARIA DE ARAUJO			262	54	6	322	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>714</b>	<b>114</b>	<b>38</b>	<b>866</b>	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	80	40	0	120	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	165	0	3	168	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>245</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>288</b>	
PEDIATRIA		MARDEN MARTINS DE FREITAS	162	30	118	310	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>162</b>	<b>30</b>	<b>118</b>	<b>310</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.121</b>	<b>184</b>	<b>159</b>	<b>1.464</b>	
Centro de Saúde Marinho Lemos		CLINICO GERAL	ROBERTA COELHO THOME	174	40	0	214
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>174</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>214</b>	
	GINECOLOGIA	GILSON MOURA DE BRITO	160	24	1	185	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>160</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>185</b>	
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	114	40	143	297	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	91	89	119	299	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Marinho Lemos	PEDIATRIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>205</b>	<b>129</b>	<b>262</b>	<b>596</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>539</b>	<b>193</b>	<b>263</b>	<b>995</b>	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	261	18	1	280	
		TANIA MARA LOURENCO	214	18	1	233	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>475</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>513</b>	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	181	28	0	209	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	209	13	3	225	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>390</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>434</b>	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	96	18	187	301	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	196	36	75	307	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>292</b>	<b>54</b>	<b>262</b>	<b>608</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.157</b>	<b>131</b>	<b>267</b>	<b>1.555</b>	
	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	249	36	1	286
			HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	240	15	1	256
			LUCIO MAURO VASCONCELOS	205	15	0	220
<b>Total da Especialidade</b>			<b>694</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>762</b>	
GINECOLOGIA		ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	149	33	1	183	
		LEONEL GOMES LEITE	179	22	0	201	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	177	22	0	199	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>505</b>	<b>77</b>	<b>1</b>	<b>583</b>	
PEDIATRIA		FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	227	31	5	263	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	230	13	54	297	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	237	26	31	294	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>694</b>	<b>70</b>	<b>90</b>	<b>854</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.893</b>	<b>213</b>	<b>93</b>	<b>2.199</b>		
Centro de Saúde Parque Anhanguera		CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	158	22	0	180
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	148	28	0	176
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>306</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>356</b>
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	170	15	0	185	
		EROS DE SOUSA	212	28	0	240	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	166	26	1	193	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>548</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>618</b>	
	PEDIATRIA	ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	41	43	102	186	
		IVAN ISAAC	116	20	167	303	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	139	32	95	266	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>296</b>	<b>95</b>	<b>364</b>	<b>755</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.150</b>	<b>214</b>	<b>365</b>	<b>1.729</b>
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	274	43	1	318	
		MARCO ANTONIO CORDEIRO	267	30	1	298	
		SIMONE RIBEIRO MIRANDA	27	13	0	40	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>568</b>	<b>86</b>	<b>2</b>	<b>656</b>	
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	161	25	0	186	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	100	14	0	114	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>261</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	275	59	6	340	
		FLAVIO MATIAS DE MORAES	30	80	36	146	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>305</b>	<b>139</b>	<b>42</b>	<b>486</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.134</b>	<b>264</b>	<b>44</b>	<b>1.442</b>
	Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	268	0	0	268
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>268</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>268</b>
GINECOLOGIA		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	404	0	10	414	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>404</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>414</b>	
PEDIATRIA		EDNA MARIA FERREIRA	121	0	134	255	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	166	0	2	168	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>287</b>	<b>0</b>	<b>136</b>	<b>423</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>959</b>	<b>0</b>	<b>146</b>	<b>1.105</b>	
Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	273	50	6	329	
		TANIA REZENDE FERRAZ	245	61	1	307	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>518</b>	<b>111</b>	<b>7</b>	<b>636</b>	
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	85	36	0	121	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	194	30	0	224	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>279</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>345</b>	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Perim	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	57	48	141	246	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	240	28	26	294	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>297</b>	<b>76</b>	<b>167</b>	<b>540</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.094</b>	<b>253</b>	<b>174</b>	<b>1.521</b>	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	135	44	1	180	
		TATIANY LUDMILLA DE QUEIROZ DUA	0	72	0	72	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>135</b>	<b>116</b>	<b>1</b>	<b>252</b>	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	199	28	0	227	
		MONICA DE FATIMA SILVA	189	41	2	232	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	135	99	1	235	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>523</b>	<b>168</b>	<b>3</b>	<b>694</b>	
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	192	28	30	250	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	141	76	105	322	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>333</b>	<b>104</b>	<b>135</b>	<b>572</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>991</b>	<b>388</b>	<b>139</b>	<b>1.518</b>	
	Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	288	16	0	304
			SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	258	30	1	289
<b>Total da Especialidade</b>			<b>546</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>593</b>	
GINECOLOGIA		JOSE AMELIO DE SOUSA	64	4	0	68	
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	177	23	0	200	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	114	14	0	128	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>355</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>396</b>	
PEDIATRIA		KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	215	43	34	292	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	123	29	135	287	
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	126	31	121	278	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>464</b>	<b>103</b>	<b>290</b>	<b>857</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.365</b>	<b>190</b>	<b>291</b>	<b>1.846</b>		
Centro de Saúde Vila Canaã		CLINICO GERAL	LOIDE CUNHA DE FARIA	187	82	0	269
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>187</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>269</b>	
	GINECOLOGIA	OLIMPIO PEREIRA NETO	167	42	4	213	
<b>Total da Especialidade</b>		<b>167</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>213</b>		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Canaã	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	197	20	17	234
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>197</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>234</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>551</b>	<b>144</b>	<b>21</b>	<b>716</b>
Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	240	16	3	259
		JULIANA SAYURI SUGITA	233	18	5	256
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>473</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>515</b>
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	171	21	1	193
		EROS DE SOUSA	199	0	19	218
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>370</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>411</b>
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	163	56	284	503
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>163</b>	<b>56</b>	<b>284</b>	<b>503</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.006</b>	<b>111</b>	<b>312</b>	<b>1.429</b>
	Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	278	30	0
MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA			515	63	0	578
<b>Total da Especialidade</b>			<b>793</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>886</b>
GINECOLOGIA		ARLENE RODRIGUES LYRA	158	36	12	206
		EULI JOSE BRAGA	134	76	0	210
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	185	30	1	216
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>477</b>	<b>142</b>	<b>13</b>	<b>632</b>
PEDIATRIA		LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	158	38	68	264
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	160	42	105	307
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>318</b>	<b>80</b>	<b>173</b>	<b>571</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.588</b>	<b>315</b>	<b>186</b>	<b>2.089</b>	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	247	68	0	315
		GEHRY SILVA FERREIRA	278	48	1	327
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>525</b>	<b>116</b>	<b>1</b>	<b>642</b>
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	171	25	0	196
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	173	32	0	205
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>344</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>401</b>
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	124	23	68	215
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	183	32	16	231



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Moraes	PEDIATRIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>307</b>	<b>55</b>	<b>84</b>	<b>446</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.176</b>	<b>228</b>	<b>85</b>	<b>1.489</b>	
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	245	17	0	262	
		GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	141	0	1	142	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>386</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>404</b>	
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	164	2	0	166	
		TULIO ALVES SARDINHA	115	0	0	115	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>279</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>281</b>	
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	163	24	15	202	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	166	5	96	267	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>329</b>	<b>29</b>	<b>111</b>	<b>469</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>994</b>	<b>48</b>	<b>112</b>	<b>1.154</b>	
	Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	275	0	1	276
			PATRICIA BELÉM PARREIRA	239	0	1	240
<b>Total da Especialidade</b>			<b>514</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>516</b>	
GINECOLOGIA		ERWIN MOREIRA DA ROCHA	168	0	0	168	
		PLINIO RIBEIRO BORGES	186	0	3	189	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>354</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>357</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>868</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>873</b>		
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	263	0	0	263	
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	268	16	0	284	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>531</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>547</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	172	15	0	187	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>172</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>187</b>	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	228	43	49	320	
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	217	43	39	299	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>445</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>619</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.148</b>	<b>117</b>	<b>88</b>	<b>1.353</b>	
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	287	28	1	316	
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	258	66	0	324	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	166	28	0	194	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	<b>Total da Especialidade</b>	<b>711</b>	<b>122</b>	<b>1</b>	<b>834</b>	
	GINECOLOGIA	MARCIA REGINA FREIRE	177	19	0	196	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>177</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>196</b>	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	170	54	105	329	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	95	30	76	201	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>265</b>	<b>84</b>	<b>181</b>	<b>530</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.153</b>	<b>225</b>	<b>182</b>	<b>1.560</b>	
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	231	22	1	254	
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	268	0	1	269	
		BERNARDO PAULA NETO	283	29	1	313	
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	263	0	0	263	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	194	0	1	195	
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	165	0	0	165	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.404</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>1.459</b>	
	GINECOLOGIA	ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	81	0	0	81	
		Doliana Martins Brasil	182	0	0	182	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	199	5	0	204	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	110	0	0	110	
		RACHEL MACHADO DE OLIVEIRA PO	0	31	0	31	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>572</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>608</b>	
	PEDIATRIA	MARIA INES DA SILVA PIRES	222	40	6	268	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	214	12	6	232	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	183	80	2	265	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>619</b>	<b>132</b>	<b>14</b>	<b>765</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>2.595</b>	<b>219</b>	<b>18</b>	<b>2.832</b>
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	148	0	0	148
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	229	0	0	229
			CELSO TAVARES DOS REIS	258	0	1	259
			JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	14	0	0	14
			LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	248	15	2	265
			ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	192	22	0	214



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.089</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>1.129</b>	
		GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	100	0	0	100
			FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	137	0	0	137
			HELIO ALVES CRUVINEL	140	0	1	141
			LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	103	0	0	103
			VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	237	0	0	237
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>717</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>718</b>
	PEDIATRIA		ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	138	0	0	138
			ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	204	19	2	225
			MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	260	0	6	266
			MARIA INES BARBOSA	152	0	38	190
			MARIA SUELY GOMES DE AZARA	144	0	6	150
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>898</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>969</b>
			<b>Total da Unidade de Saúde</b>	<b>2.704</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>2.816</b>
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	291	16	1	308
			JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	25	0	0	25
			PRISCILA RESENDE BALDUINO NASC	132	29	1	162
VICENTE JOSE VITA			259	32	0	291	
VILMAR PIRES DE PAIVA			227	80	0	307	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>934</b>	<b>157</b>	<b>2</b>	<b>1.093</b>	
GINECOLOGIA			ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	40	15	0	55
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	345	24	1	370	
		EBERTH FRANCO VENCIO	193	12	1	206	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	166	12	0	178	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	67	62	1	130	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>811</b>	<b>125</b>	<b>3</b>	<b>939</b>	
		PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	0	127	0	127
JADER LEONEL DE PAULA			246	32	26	304	
MARIA GORETTI CASTRO DIAS			189	16	85	290	
MARILU CELESTE CARVALHO MOREI			203	12	10	225	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>638</b>	<b>187</b>	<b>121</b>	<b>946</b>	

		Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Setor	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.383</b>	<b>469</b>	<b>126</b>	<b>2.978</b>
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	243	43	0	286
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	271	43	0	314
		JANE DOMINGAS DA SILVA	108	73	2	183
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	228	71	1	300
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	278	22	1	301
		RAFAELA HENRIQUE DE SOUZA LIMA	0	108	0	108
		SAMUEL SAJJI KAMOUH	182	16	0	198
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.310</b>	<b>376</b>	<b>4</b>	<b>1.690</b>
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	103	44	0	147
		MUSBAH NADER KOLAILAT	146	45	0	191
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	173	40	1	214
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>422</b>	<b>129</b>	<b>1</b>	<b>552</b>
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	141	39	150	330
		EDSON ALVES RIBEIRO	122	78	135	335
		MARA RUBIA DE PAIVA	114	74	143	331
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	331	66	103	500
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>708</b>	<b>257</b>	<b>531</b>	<b>1.496</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.440</b>	<b>762</b>	<b>536</b>	<b>3.738</b>
	<b>Total Geral</b>		<b>53.941</b>	<b>9.197</b>	<b>6.057</b>	<b>69.195</b>





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

**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/02	Ciams Jd. América	Patricia	Marly Arruda Camargo	2611	<b>Férias.</b> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 09 a 13/02. Foram canceladas 63 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 09 para o dia 10/02; - 01 consulta do dia 10 para o dia 11/02. - Todas as consultas foram remanejadas para a profissional Maria Inês. <b>(Tatiane)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
03/02	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro Miranda	10440	<b>Férias.</b> Informa que a referida Médico encontra-se em gozo de férias no período de 02/02 a 03/03. Agenda não gerada. <b>(Tatiane)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
04/02	Cais Cândida de Moraes	Rosa	Priscila Ribeiro Guimarães	4311	<b>Férias.</b> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 09/02 a 10/03. Foram canceladas 18 vagas disponíveis e 45 vagas geradas. Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 09 para o dia 12/02; - 06 consultas do dia 10 para o dia 12/02; - 05 consultas do dia 11 para o dia 12/02. - As consultas foram remanejadas para a profissional Kellen Sebba. <b>(Tatiane)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
05/02	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Divaldo Matos Santana	1477	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 25/02 a 11/03. Agenda não gerada. <b>(Tatiane)</b>	<b>NO PRAZO</b>
05/02	CS Pq. Industrial	Carmelita	Flávio Matias	10120	<b>Férias.</b> Informa que o referido Médico irá usufruir férias no período de 09/02 a 10/03. Foram canceladas 70 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. Foram remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 09 para o dia 10/02; - 01 consulta do dia 11 para o dia 12/02. - As consultas foram remanejadas para a Dra. Carina Barbosa. <b>(Tatiane)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
05/02	Cais Chácara do Governador	Cárita	Maria Ivete de Lima	3717	<b>Férias.</b> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 23/02 a 03/03. Agenda não gerada. <b>(Tatiane)</b>	***
09/02	CS Vila Boa	Conceição	José Amélio de Souza	4599	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 16/02 a 17/03. Agenda não gerada. <b>(Tatiane)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
10/02	Cais Cândida de Moraes	Ismariano / Aninha	Glaus Monteiro	2432	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 16/02 a 17/03. Foram canceladas 47 vagas disponíveis e 280 vagas geradas. Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 16 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 16 para o dia 17/02; - 04 consultas do dia 17 para o mesmo dia.	<b>FORA DO PRAZO</b>



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E GERENCIAL

10/02	CS Vila União	-----	Waldonez Rodrigues	968	- As consultas foram remanejadas para o profissional José da Costa. <i>(Tatiane)</i> <b>Férias.</b> Informa que o profissional não atenderá nos dias 25, 26 e 27/02. Foram canceladas 96 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
11/02	Cais Bairro Goiá	Jordana	Euli José Braga	5803	<b>Férias.</b> Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 16 a 20/02. Foram canceladas 33 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 16 para o mesmo dia; - 03 consultas do dia 16 para o dia 17/02; - 03 consultas do dia 17 para o mesmo dia; - 04 consultas do dia 17 para o dia 18/02; - 02 consultas do dia 18 para o dia 19/02. - As consultas foram remanejadas para a profissional Maria Rita. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
11/02	CS Norte Ferroviário	Juraci	Tânia Mara Lourenço	6798	<b>Férias.</b> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 02/03 a 01/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
16/02	CS Vila Redenção	Clóvis	Maria Ivete de Lima Túlio Alves Sardinha	3717 5865	<b>Férias.</b> Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 26/02 a 04/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i> <b>Férias.</b> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 26/02 a 27/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO FORA DO PRAZO
16/02	Cais Campinas	Luzimar	Rosane Rassi	3133	<b>Férias.</b> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 26/02 a 27/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
17/02	Cais Amendoeiras	-----	Ana Laura Bezerra	8919	<b>Férias.</b> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 09/03 a 07/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
18/02	Cais Campinas	Luzimar	Roberto Marinho	1974	<b>Férias.</b> Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 09 a 23/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
18/02	CS Conj. Riviera	Hereño	Geovane José de Lima	5923	<b>Férias.</b> Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 02 a 31/03 (No turno vespertino) grade não gerada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
18/02	Cais Chácara do Governador	Cárita	Gilson Fenelon	4474	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 03 a 10/03. Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
25/02	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Lucinete Faria	4123	<b>Férias.</b> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 02 a 31/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
26/02	CS Água Branca	Célia	Hélio Pinho	3393	<b>Férias.</b> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 17 a 24/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
26/02	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	8695	<b>Férias.</b> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 06 a 20/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO

**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (FÉRIAS)

<b>27/02</b>	Cais Cândida de Moraes	<b>Ismariano</b>	Carlos Roberto dos Santos	<b>3619</b>	<b>Férias.</b> Informa que o referido Médico irá usufruir férias no período de 10/03 a 08/04. Foram canceladas 160 vagas geradas. <b>(Tatiane)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>27/02</b>	CS Esplanada do Anicuns	<b>Leila</b>	Elenilson de Godoy	<b>3675</b>	<b>Férias.</b> Informa que o Médico irá gozar férias no período de 16 a 30/03. Agenda não gerada. <b>(Tatiane)</b>	<b>NO PRAZO</b>
<b>27/02</b>	CS Pq. Industrial João Braz	<b>Carmelita</b>	Carina Barbosa	<b>8695</b>	<b>Férias (Reificação).</b> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 13 a 27/04. Agenda não gerada. <b>(Tatiane)</b>	<b>NO PRAZO</b>







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





Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/02	CS Esplanada do Anicuns	-----	Glaux Monteiro	2432	<i>Licença por motivos particulares.</i> Comunica que o profissional não atenderá no período de 16/02 a 17/03. Grade não gerada. ( <i>Tatiane</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
03/02	Cais Cândida de Morais	Ismariano / Neuza	Elaine Bites	10807	<i>Licença Maternidade.</i> Informa que a referida Médica não atenderá a partir do dia 09/02. Foram canceladas 40 vagas disponíveis e 120 vagas geradas. Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 09 para o mesmo dia; - 04 consultas do dia 10 para o mesmo dia. - As consultas foram remanejadas para o profissional Célio da Silva. ( <i>Tatiane</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
03/02	CS Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira Nóbrega	9470	<i>Licença Prêmio.</i> Informa que a profissional irá usufruir licença no período de 09/02 a 01/05. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e 708 vagas geradas. ( <i>Tatiane</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
04/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Hilton Stival	2840	<i>Licença Prêmio.</i> Informa que o profissional irá usufruir licença prêmio no período de 04/02 a 06/03. Foram canceladas 107 vagas disponíveis e 208 vagas geradas. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 04 para o dia 05/02; - 02 consultas do dia 05 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 06 para o mesmo dia. - As consultas foram remanejadas para a profissional Marilu Celeste. ( <i>Tatiane</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
09/02	Cais Vila Nova	Íris	Kellen Sebba	11008	<i>Licença Maternidade.</i> Informa que a Médica não atenderá a partir do dia 02/03 – por tempo indeterminado. Agenda não gerada. ( <i>Tatiane</i> )	<b>NO PRAZO</b>
19/02	Cais Amendoeiras	-----	Fabrcio Queiroz	8825	<i>Licença Médica.</i> Informa que o Médico não atenderá até o dia 27/02. Foram canceladas 42 vagas disponíveis. ( <i>Tatiane</i> )	***
20/02	Cais Amendoeiras	Kelly	Fabrcio Queiroz	8825	<i>Licença Médica (Continuação).</i> Foram remanejadas 64 consultas agendadas, da seguinte forma: - 12 consultas do dia 19 /02 para o dia 03/03; - 05 consultas do dia 19/02 para o dia 05/03; - 07 consultas do dia 20/02 para o dia 05/03; - 30 consultas do dia 20/02 para o dia 06/03; - 06 consultas do dia 26/02 para o dia 06/03; - <b>Para o Dr. Khord:</b> - 03 consultas do dia 26 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 27 para o dia 26/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
20/02	Cais Cândida de Morais	Aline	Kellen Sebba	11008	<i>Licença Maternidade – apartir do dia 19/02.</i> Foram remanejadas 60 consultas agendadas, da seguinte forma:	***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (LICENÇAS)



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL

26/02	CS Setor Rodoviário	Graça	Walter Eustaquio	4114	<p><b>- Para Dra. Maria Helaina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 consultas do dia 19/02 para o dia 02/03;</li> <li>- 13 consultas do dia 19/02 para o dia 03/03;</li> <li>- 02 consultas do dia 19/02 para o dia 04/03;</li> <li>- 10 consultas do dia 20/02 para o dia 04/03;</li> </ul> <p><b>- Para o Dr. Maurício Chater:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 consultas do dia 20/02 para o dia 02/03. (Tatiane)</li> </ul> <p><b>Licença Médica.</b> Foram canceladas 23 vagas disponíveis e 48 vagas geradas. Foram remanejadas 52 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <p><b>- Para Dra. Mônica de Fátima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 05 consultas do dia 26/02 para o dia 02/03;</li> <li>- 03 consultas do dia 26/02 para o dia 03/03;</li> <li>- 03 consultas do dia 26/02 para o dia 04/03;</li> <li>- 04 consultas do dia 27/02 para o dia 05/03;</li> </ul> <p><b>- Para Dra. Christiane Caetano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 05 consultas do dia 27/02 para o dia 03/03;</li> <li>- 04 consultas do dia 27/02 para o dia 04/03;</li> <li>- 04 consultas do dia 02 para o dia 05/03;</li> <li>- 04 consultas do dia 02 para o dia 06/03;</li> <li>- 07 consultas do dia 03 para o dia 06/03;</li> <li>- 13 consultas serão remanejadas após nova transmissão de grade. (Tatiane)</li> </ul>	***
26/02	CS Vila Regina	Devalmir	Erwin Morcira	6104	<p><b>Licença Prêmio.</b> Comunica que o profissional irá usufruir licença no período de 02/03 a 30/05. Grade não gerada. (Tatiane)</p>	FORA DO PRAZO
27/02	CS Setor Rodoviário	Graça	Walter Eustaquio	4114	<p><b>Licença Médica (Continuação).</b> Foram remanejadas 13 consultas:</p> <p><b>- Para Dra. Mônica de Fátima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 consulta do dia 03 para o dia 09/03;</li> <li>- 05 consultas do dia 04 para o dia 09/03;</li> <li>- 05 consultas do dia 05 para o dia 09/03;</li> <li>- 02 consultas do dia 06 para o dia 09/03. (Tatiane)</li> </ul>	***



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





**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (FALTAS)



**IDTECH**  
INSTITUTO DE GERENCIAMENTO, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/02	Cais Chácara do Governador	Mônica	Maria Ivete de Lima	3717	<i>Atestado Médico (Dia 02/02)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, todas para o dia 03/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
02/02	Centro de Saúde Vila Redenção	Rúbia	Juliana Modanez	8918	<i>Atestado Médico (Dia 02/02)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 04/02; - 03 consultas para o dia 05/02; - 06 consultas para o dia 09/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
02/02	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Maria Ivete de Lima	3717	<i>Atestado Médico (Dia 02/02)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 03/02; - 07 consultas para o dia 04/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
03/02	CS Setor Rodoviário	Martinha	Carina Barbosa	8695	<i>Falta (Dia 05/02 – Consulta de pré-natal)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas, todas para o dia 06/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
03/02	Centro de Saúde Vila Redenção	Rúbia	Maria Ivete de Lima	3717	<i>Falta (03/02 – por motivo de doença)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 06/02; - 06 consultas para o dia 09/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
03/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira	3498	<i>Atestado Médico</i> . Comunica que a profissional não atenderá nos dias 03 e 04/02. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 26 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas do dia 03 para o dia 04/02; - 13 consultas do dia 04 para o dia 05/02. - As consultas foram remanejadas para o profissional Sebastião Macedo. - Foram canceladas 05 vagas disponíveis para os dias 05 e 06/02 com o Dr. Sebastião, para que a Unidade efetue o remanejamento de retornos. ( <i>Tatiane</i> )	***
03/02	Cais Chácara do Governador	Mônica	Maria Ivete de Lima	3717	<i>Folgas</i> . Comunica que o profissional não atenderá nos dias 26 e 27/02. Agenda não gerada. ( <i>Tatiane</i> )	NO PRAZO
03/02	CS Vila Boa	Jeosafá	Saulo Gonçalves	6568	<i>Atestado Médico (02 a 04/02)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas (somente as do dia 04/02), da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 05/02; - 05 consultas para o dia 06/02. ( <i>Tatiane</i> )	***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

				e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 06/02; - 05 consultas para o dia 09/02. <i>(Tatiane)</i>	
<b>04/02</b>	Ciams Jardim América	<b>Adejar</b>	Adriana Fernandes	<b>5710</b>	<b>***</b>
<b>04/02</b>	Cais Jd. Novo Mundo	<b>Fábio</b>	Benedito Monteiro	<b>5408</b>	<b>***</b>
<b>04/02</b>	CS Vila Redenção	<b>Rúbia</b>	Eline Correa Bandeira	<b>12597</b>	<b>***</b>
<b>04/02</b>	Cais Jd. Novo Mundo	<b>Fábio</b>	Gracyella Pedrosa	<b>11484</b>	<b>***</b>
<b>04/02</b>	Cais Chácara do Governador	<b>Cárita</b>	Silvia de Paula	<b>11041</b>	<b>***</b>
<b>04/02</b>	Ciams Jd. América	<b>Fátima</b>	Florisbela Dias Vasquez	<b>3358</b>	<b>***</b>
<b>04/02</b>	Ciams Jardim América	<b>Patrícia</b>	Adriana Fernandes	<b>5710</b>	<b>***</b>
<b>04/02</b>	CS Vila Boa	<b>Marta</b>	José Amélio	<b>4599</b>	<b>***</b>



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

04/02	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Ivanete Maria	3629	<i>Congresso de Pediatria em SP.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 03, 04, 05 e 06/03. Foram canceladas 54 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>				NO PRAZO
05/02	Cais Chácara do Governador	Silvana	Simão Pedro Abdalla	5004	<i>Falta (05/02).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 09/02; - 07 consultas para o dia 10/02; - 05 consultas para o dia 11/02. <i>(Tatiane)</i>				***
05/02	Cais Cândida de Morais	Ismariano	Marcelo Grandó	11991	<i>Capacitação de Geriatria fora de Goiânia.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 12 e 13/02, porém irá compensar essa falta no período de 16 a 20/02. Foram canceladas 24 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, do dia 12/02 para o mesmo dia com o profissional Thales Augusto. <i>(Tatiane)</i>				***
05/02				11008	<i>Atestado Médico (Dias 05 e 06/02).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 58 consultas agendadas, da seguinte forma: - <u>Para Dra. Maria Helaina:</u> - 06 consultas do dia 05 para o dia 09/02; - 07 consultas do dia 05 para o dia 10/02; - 06 consultas do dia 05 para o dia 11/02; - <u>Para Dr. Maurício Chater:</u> - 11 consultas do dia 05 para o dia 09/02; - 03 consultas do dia 06 para o dia 09/02; - 13 consultas do dia 06 para o dia 10/02; - <u>Para Dr. Célio da Silva:</u> - 06 consultas para o dia 11/02; - 05 consultas para o dia 12/02. - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. <i>(Tatiane)</i>				***
05/02	CS Maria Dilce	-----	Evelling Lorena Cerqueira	11672	<i>Folgas.</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 23 a 27/02. Ela atenderá nos dias 09, 16 e 23/03 para repor os dias 25, 26 e 27/02. Grade não gerada. <i>(Tatiane)</i>				NO PRAZO
05/02	Cais Chácara do Governador	Cárita	Fabricia Vieira	10732	<i>Falta.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 23 e 25/02. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>				***
06/02	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Flávia Duarte	8890	<i>Atestado Médico (Dia 10/02).</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 11/02; - 02 consultas para o dia 12/02. <i>(Tatiane)</i>				***
06/02	CS Itatiaia	Juliana	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Participação do grupo de tabagismo.</i> Comunica que o profissional não atenderá no dia 19/02 – no período matutino. Foram canceladas 11 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>				***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

06/02	Cais Amendoeiras	Cida	Antônio Alessandro	9862	<i>Atestado Médico (Dia 05/02)</i> . Foram remanejadas 24 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 09/02; - 12 consultas para o dia 10/02; - 01 consulta para o dia 12/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
09/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Jader Leonel	2652	<i>Atestado Médico (Dia 13/02)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. ( <i>Tatiane</i> )	***
09/02	CS Setor Rodoviário	Francisca	Walter Eustaquio	4114	<i>Falta (Dia 13/02)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 16/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
09/02	CS Setor Perim	Marly	Tânia Rezende Ferraz	6559	<i>Falta (Dia 19/02 – para acompanhar o filho em cirurgia)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis. ( <i>Tatiane</i> )	***
09/02	Cais Chácara do Governador	Marli	Kamila Oliveira Duarte	10438	<i>Falta (Dia 10/02 – problemas de saúde)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. ( <i>Tatiane</i> )	***
09/02	Ciams Urias Magalhães	Suely	Jane Domingas	10320	<i>Falta (Dia 18/02 – Para acompanhar a filha em tratamento Médico)</i> . Foram canceladas 20 vagas disponíveis. ( <i>Tatiane</i> )	***
09/02	CS Itatiaia	Idelma	Maria Francisca Alves	2914	<i>Falta (Dia 10/02 – Consulta Médica)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 11/02; - 16 consultas para o dia 12/02; - 02 consultas para o dia 13/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
10/02	CS Setor Rodoviário	Graça	Patrícia Gonçalves	8007	<i>Palestra p/ Hipertensos e Diabéticos</i> . Informa que a Médica não atenderá no dia 27/02. Foram canceladas 20 vagas geradas. ( <i>Tatiane</i> )	NO PRAZO
10/02	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Célia Mendonça	5552	<i>Falta (10/02 – por motivo de doença)</i> . Foi remanejada 01 consulta agendada, para o dia 12/02 com a mesma profissional. ( <i>Tatiane</i> )	***
			Mara Rúbia de Paiva	4271	<i>Falta (Dia 19/02 – Para acompanhar a filha em cirurgia)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. ( <i>Tatiane</i> )	***
10/02	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Benedito Monteiro	5408	<i>Falta (10/02 – P/ realizar parto de emergência)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 13/02; - 03 consultas para o dia 16/02; - 04 consultas para o dia 17/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
10/02	Ciams Pedro Ludovico	Divoneide	Vicente José Vítia	5669	<i>Falta (10/02 – por motivos pessoais)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 13/02;	***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (FALTAS)



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E FINANCEIRO

10/02	Cais Bairro Goiá	Jordana	Simão Pedro	5004	<p>-05 consultas para o dia 16/02; -05 consultas para o dia 17/02; -03 consultas para o dia 18/02. <i>(Tatiane)</i></p> <p><i>Falta (Dia 09/02)</i>. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: -02 consultas para o dia 12/02; -04 consultas para o dia 13/02; -03 consultas para o dia 16/02. - As consultas foram remanejadas para o profissional Antônio de Melo. <i>(Tatiane)</i></p>	***
11/02	CS Itatiaia	Lívia	Maria Francisca Aires	2914	<p><i>Atestado Médico (Dias 11 e 12/02)</i>. Foram remanejadas 63 consultas agendadas, da seguinte forma: -12 consultas do dia 11 para o dia 16/02; -12 consultas do dia 11 para o dia 17/02; -07 consultas do dia 11 para o dia 18/02; -13 consultas do dia 12 para o dia 18/02; -18 consultas do dia 12 para o dia 19/02. <i>(Tatiane)</i></p>	***
11/02	Ciams Urias Magalhães	Helcusa	Samuel Sajji	12182	<p><i>Capacitação em Dengue</i>. Comunica que o profissional não atenderá no dia 20/02. Foram canceladas 12 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i></p>	FORA DO PRAZO
11/02	Cais Bairro Goiá	Jordana	Simão Pedro Abdalla	5004	<p><i>Falta (Dia 10/02)</i>. Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: -03 consultas para o dia 17/02; -04 consultas para o dia 18/02; -04 consultas para o dia 19/02. <i>(Tatiane)</i></p>	***
12/02	CS Pq. Amazônia	Ivanilde	Arluci Crescêncio	7275	<p><i>Atestado Médico (12/02)</i>. Foram remanejadas 11 consultas (pacientes que compareceram), da seguinte forma: -04 consultas para o dia 16/02; -03 consultas para o dia 17/02; -04 consulta para o dia 19/02. <i>(Tatiane)</i></p>	***
12/02	Cais Chácara do Governador	Marli	Fabricia Vieira	10732	<p><i>Especialização</i>. Informa que a profissional não atenderá no dia 16/02. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i></p>	***
12/02	CS Vila Boa	Jeosafá	Kátia Maria Cavalcante	6320	<p><i>Folga</i>. Comunica que a Médica não atenderá no dia 17/02. Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas, todas para o dia 18/02. <i>(Tatiane)</i></p>	FORA DO PRAZO
12/02	CS Setor Rodoviário	Juliana	Mônica de Fátima Silva	11088	<p><i>Palestra para o grupo de gestante</i>. Comunica que a profissional não atenderá no dia 18/03. Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i></p>	NO PRAZO



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

12/02	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Maria Ângela de Miranda	5244	Capacitação na SMS. Comunica que a profissional não atenderá no dia 09/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
12/02	Cais Bairro Goiá	Jordana	Wandemberg Monte Negro	3602	<i>Faltas (Dias 13 e 16/02)</i> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 54 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 13 para o dia 17/02; - 10 consultas do dia 13 para o dia 18/02; - 11 consultas do dia 13 para o dia 19/02; - 22 consultas do dia 16 para o dia 20/02. <i>(Tatiane)</i>	***
			Simão Pedro Abdalla	5004	<i>Falta (Dia 11/02)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas (pacientes que compareceram), todas para o dia 20/02. <i>(Tatiane)</i>	***
12/02	CS Itaitaia	Shirley	Divaldo Matos	1477	<i>Falta (12/02 - no turno vespertino)</i> . Foram remanejadas 15 consultas (pacientes que compareceram), da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 16/02; - 10 consultas para o dia 17/02. <i>(Tatiane)</i>	***
13/02	Ciams Jd. América	Fátima	Maria Inês Pires	3752	<i>Atestado Médico (13/02)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 16/02; - 13 consultas para o dia 18/02. <i>(Tatiane)</i>	***
13/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Falta (Dia 31/03 - Consulta Médica)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
			Thelma Walkíria	4835	<i>Faltas (Dias 16 e 17/02)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 16 para o dia 18/02; - 03 consultas do dia 16 para o dia 19/02; - 03 consultas do dia 16 para o dia 20/02. - 08 consultas do dia 17 para o dia 26/02. <i>(Tatiane)</i>	***
13/02	CS Setor Rodoviário	Graça	Vera Maria Caetano	5924	<i>Faltas (Dias 18 e 19/02 - Tratamento de saúde)</i> . Foram canceladas 36 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	***
13/02	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria	4011	<i>Falta (13/02 - Parto de emergência)</i> . Foram remanejadas 09 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 16/02; - 02 consultas para o dia 17/02; - 04 consultas para o dia 20/02; - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. <i>(Tatiane)</i>	***
			Patrícia Gonçalves	8007	<i>Falta (16/02)</i> . Em virtude de ausência de grade para a profissional, a Unidade se comprometeu a realizar o remanejamento internamente. <i>(Tatiane)</i>	***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (FALTAS)



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO C/ SANEAMENTO

16/02	CS Pq. Amazônia	Ivanilde	Edmar Rodrigues	2826	<i>Atestado Médico (16/02)</i> . Foram remanejadas 11 consultas (usuários que compareceram), da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 18/02; - 05 consultas para o dia 19/02; - 04 consultas para o dia 20/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
16/02	CS Itaitiaia	-----	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Folga</i> . Comunica que o profissional não atenderá no dia 09/03. Foram canceladas 22 vagas geradas. ( <i>Tatiane</i> )	NO PRAZO
16/02	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Folgas</i> . Comunica que o profissional não atenderá nos dias 25, 26 e 27/02. Foram canceladas 56 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta, do dia 25 para o dia 20/02. ( <i>Tatiane</i> )	FORA DO PRAZO
16/02	Cais Cândida de Moraes	Ismariano	Marcelo Grando	3982	<i>Falta (17/02 - por motivos de saúde)</i> . Foram remanejadas 40 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 18/02; - 07 consultas para o dia 19/02; - 05 consultas para o dia 20/02; - 17 consultas para o dia 25/02; - 08 consultas para o dia 26/02. - As consultas foram remanejadas para o profissional Marcelo Grando. ( <i>Tatiane</i> )	***
16/02	Cais Bairro Goiá	Jordana	Maria Rita Lopes	11201	<i>Falta (16/02)</i> . Foram remanejadas 08 consultas (Usuários presentes), todos para o dia 25/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
17/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Thelma Walkiria	4835	<i>Atestado Médico (18/02)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 20/02; - 01 consulta para o dia 26/02; - 07 consultas para o dia 27/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
			Priscila Resende	13411	<i>Curso de Capacitação</i> . Comunica que a profissional não atenderá nos dias 26 e 27/03. Agenda não gerada. ( <i>Tatiane</i> )	NO PRAZO
17/02	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Mariângela Batista	5517	<i>Atestado Médico (17/02)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 20/02; - 07 consultas para o dia 25/02. ( <i>Tatiane</i> )	***
17/02	Ciams Jd. América	Fátima	Maria Edna Pereira	4653	<i>Atestado Médico</i> . Informa que a Médica não atenderá no dia 05/03. Agenda não gerada. ( <i>Tatiane</i> )	***
17/02	CS Vila União	Edivan	Maria Luiza Rebelo	7997	<i>Atestado Médico (Dias 18, 19 e 20/02)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas (do dia 18/02), da seguinte forma:	***





17/02	Cais Cândida de Morais	Ismariano	Maurício Chater	5734	- 07 consultas para o dia 26/02; - 09 consultas para o dia 27/02. - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas dos dias 19 e 20/02. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
18/02	Ciams Jd. América	Nilziley	Maria Inez da Silva	3752	<i>Congresso fora de Goiânia.</i> Comunica que o profissional não atenderá nos dias 03, 09 e 10/03. Grade não gerada. (Tatiane) <i>Atestado Médico (Dia 20/02).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, todas para o dia 26/02. (Tatiane)	***
18/02	CS Criméia Leste	Dulciana	Túlio César Magalhães	3319	<i>Curso de atualização em Pediatria promovido pela Nestlé.</i> Informa que a referida Médica não atenderá nos dias 04, 05 e 06/03. Grade já cancelada pela Unidade. (Tatiane) <i>Falta (17/02).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 19/02; - 05 consultas para o dia 20/02; - 06 consultas para o dia 25/02; - 02 consultas para o dia 26/02. (Tatiane)	***
18/02	CS Vila Boa	Conceição	Kátia Maria Mendonça	6320	<i>Palestra para gestantes.</i> Comunica que a profissional não atenderá no ambulatório no dia 18/03. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
18/02	CS Setor Rodoviário	Juliana	Patrícia Barbosa	8007	<i>Capacitação em Asma.</i> Informa que a referida Médica não atenderá no dia 02/03. Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
18/02	Ciams Urias Magalhães	Sirlene	Edson Alves Ribeiro	987	<i>Falta (19 e 20/02 – problemas de saúde).</i> Foram canceladas 30 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 19 para o dia 26/02; - 02 consultas do dia 20 para o dia 26/02. (Tatiane)	***
18/02	Cais Cândida de Morais	Rosa	Alessandra Caroline	9049	<i>Atestado Médico (18/02).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas, todas para o dia 19/02. (Tatiane)	***
18/02	CS Marinho Lemos	Amarilda	Wania Márcia	4578	<i>Atestado Médico (Dias 19 e 20/02).</i> Foram remanejadas 08 consultas agendadas, todas par ao dia 26/02. (Tatiane)	***
18/02	Ciams Pedro Ludovico	Rosana	Priscila Resende	13411	<i>Falta (18/02 – problemas pessoais).</i> Foram remanejadas 13 consultas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 25/02; - 08 consultas para o dia 27/02. (Tatiane)	***
19/02	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195	<i>Atestado Médico (19/02 – turno vespertino).</i> Foram remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 20/02. (Tatiane)	***



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E  
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Fevereiro/ 2009 (FALTAS)



19/02	CS Setor Rodoviário	Graça	Walter Eustaquio	4114	<i>Falta (19/02 – por motivos particulares).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 25/02; - 04 consultas para o dia 26/02; - 05 consultas para o dia 27/02. <i>(Tatiane)</i>	***
20/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires	3168	<i>Faltas (Dias 19 e 20/03 – Consultas Médicas).</i> Foram canceladas 40 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
20/02	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira	1938	<i>Atestado Odontológico (20/02).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 31 consultas agendadas, todas para o dia 02/03. <i>(Tatiane)</i>	***
20/02	CS Parque Amazônia	Mara Rúbia	Arluci Crescêncio	7275	<i>Atestado Médico (20/02).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/02; - 07 consultas para o dia 02/03. <i>(Tatiane)</i>	***
20/02	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Liliana	Cirene Cristina	4448	<i>Falta (Dia 26/02 – Tratamento Médico).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 02/03. <i>(Tatiane)</i>	***
25/02	Ciams Jd. América	Fátima	Bernardo Paula	2399	<i>Falta (25/02).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 02/03; - 06 consultas para o dia 03/03; - 01 consulta para o dia 04/03. <i>(Tatiane)</i>	***
25/02	Cais Campinas	Maykell	Solange Inês	3349	<i>Falta (Dias 25, 26 e 27/02).</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 29 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 25 para o dia 02/03; - 04 consultas do dia 25 para o dia 03/03; - 01 consulta do dia 25 para o dia 04/03; - 04 consultas do dia 26 para o dia 04/03; - 07 consultas do dia 26 para o dia 05/03; - 02 consultas do dia 27 para o dia 05/03; - 07 consultas do dia 27 para o dia 06/03. <i>(Tatiane)</i>	***
25/02	CS Balneário Meia Ponte	Anaides	Wilson Rodrigues	6192	<i>Falta (Dia 25/02 – Luto em família).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 02/03; - 04 consultas para o dia 03/03; - 01 consulta para o dia 04/03. <i>(Tatiane)</i>	***
25/02	CS Vila Canaã	Júnior	Olimpio Pereira	3264	<i>Atestado Médico (Dias 25 e 26/02).</i> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 25 para o dia 02/03;	***

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

25/02	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Rogério Santiago	9879	- 04 consultas do dia 25 para o dia 03/03; - 04 consultas do dia 26 para o dia 04/03; - 03 consultas do dia 26 para o dia 05/03. (Tatiane) <b>Folgas.</b> Comunica que o profissional não atenderá no período de 16 a 20/03. Foram canceladas 46 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
25/02	Cais Campinas	Lidiane	Bruno Paschoal	12898	<b>Falta.</b> Informa que o profissional não atenderá no dia 26/02. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 05 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 03/03; - 02 consultas para o dia 04/03; - 01 consulta para o dia 05/03. (Tatiane)	***
26/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Thelma Walkiria	4835	<b>Atestado Médico (26/02).</b> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 02/03; - 03 consultas para o dia 03/03; - 03 consultas para o dia 04/03. (Tatiane)	***
26/02	Ciams Jardim América	Patrícia	Bernardo de Paula	2399	<b>Atestado Médico (27/02).</b> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 05/03; - 05 consultas para o dia 06/03. (Tatiane)	***
26/02	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Leila Maria da Silva	4011	<b>Falta (26/02 – Prova do DETRAN).</b> Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 04/03; - 07 consultas para o dia 05/03; - 04 consultas para o dia 06/03. (Tatiane)	***
26/02	Cais Fama	Cláudia	Rosa Maria Nascimento	3360	<b>Falta (Dia 20/02 – Realizando Parto).</b> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 02/03; - 03 consultas para o dia 03/03; - 04 consultas para o dia 06/03. (Tatiane)	***
26/02	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	José Tavares de Moraes Carina Barbosa	4467 8695	<b>Palestra para o grupo de gestantes.</b> Solicita o cancelamento de 07 vagas disponíveis para o dia 06/03, e informa que a Médica atenderá somente 08 pacientes. (Tatiane) <b>Simpósio de Ginecologia em Brasília.</b> Comunica que o profissional não atenderá no dia 12/03. Foram canceladas 08 vagas geradas. (Tatiane) <b>Consulta de Pré-natal (Dia 09/03).</b> Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO ***



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E  
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Fevereiro/ 2009 (FALTAS)



27/02	CS Itatiaia	<b>Idelma</b>	Maria Francisca Alves Aires	2914	<i>Ausência por problemas de saúde (Dia 26/02). Comunica que a Médica se ausentou antes de finalizar o atendimento dos usuários, devido a problemas de saúde. Foram remanejadas 07 consultas, todas para o dia 02/03. (Tatiane)</i>	***
27/02	CS Vila Boa	<b>Cleonice</b>	Saulo Gonçalves	6568	<i>Falta (Dia 04/03 – Consulta Médica). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 05/03; - 03 consultas para o dia 06/03. (Tatiane)</i>	***
27/02	Cais Bairro Goiá	<b>Jordana</b>	Euli José Braga	5803	<i>Faltas (Dias 05 e 06/03). Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	***
27/02	Ciams Jardim América	<b>Fátima</b>	Marilu Celeste	2507	<i>Atestado Médico (27/02). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 02/03; - 04 consultas para o dia 03/03; - 04 consultas para o dia 04/03. (Tatiane)</i>	***
27/02	CS Aruanã III	<b>Fabiana</b>	Osmar Matias	3743	<i>Faltas. Informa que o Médico não atenderá no período de 02 a 06/03. Foram canceladas 62 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, todas para o dia 09/03. (Tatiane)</i>	***



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





**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANOS

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/02	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Rafaela Henrique de Souza	12832	<p><i>Afastamento Temporário.</i> Informa que a referida Médica não atenderá por tempo indeterminado, por estar em residência Médica. Foram canceladas 86 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. Foram remanejadas 54 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas do dia 02 para o dia 04/02;</li> <li>- 06 consultas do dia 02 para o dia 05/02;</li> <li>- 05 consultas do dia 02 para o dia 06/02;</li> <li>- 16 consultas do dia 04 para o dia 09/02;</li> <li>- 08 consultas do dia 04 para o dia 10/02;</li> <li>- 06 consultas do dia 05 para o dia 10/02;</li> <li>- 05 consultas do dia 05 para o dia 11/02;</li> <li>- 05 consultas do dia 09 para o dia 11/02.</li> </ul> <p>- Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Afonso Rufino. (Tatiane)</p>	***
02/02	Cais Bairro Goiá	Leverson	Wandemberg Monte Negro	3602	<p><i>Grade Errada (Profissional de Férias).</i> Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 07 consultas para o dia 05/02;</li> <li>- 07 consultas para o dia 06/02;</li> <li>- 18 consultas para o dia 09/02. (Tatiane)</li> </ul>	***
03/02	CS Setor Rodoviário	Onilda	Tatiany Ludmilla	10702	<p><i>Suspensão de atendimento por tempo indeterminado.</i> Informa que a referida Médica encontra-se afastada por tempo indeterminado. Foram canceladas 52 vagas disponíveis 144 vagas geradas. Foram remanejadas 08 consultas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas do dia 10 para o dia 11/02;</li> <li>- 04 consultas do dia 11 para o dia 13/02.</li> </ul> <p>- As consultas foram remanejadas para a profissional Patrícia Barbosa. (Tatiane)</p>	***
03/02	CS Setor Perim	Hozana	Antônio Wilson	11617	<p><i>Bloqueio de agendamento.</i> Foram canceladas 10 vagas disponíveis para o dia 05/02, pois o profissional terá que sair mais cedo devido a consulta odontológica. (Tatiane)</p>	***
04/02	Cais Campinas	Edna	Rafael Andraus	3461	<p><i>Falta de Energia na Unidade.</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 07 consultas para o dia 09/02;</li> <li>- 08 consultas para o dia 10/02;</li> <li>- 05 consultas para o dia 11/02. (Tatiane)</li> </ul>	***

**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO COMARCA

06/02	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires de Paiva	3168	<p><b>Luto em família.</b> Informa que o Médico não atenderá no período de 09 a 12/02. Foram canceladas 27 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para Dr. Vicente José:</li> <li>- 07 consultas do dia 09 para o mesmo dia;</li> <li>- 04 consultas do dia 09 para o dia 10/02;</li> <li>- 02 consultas do dia 11 para o dia 10/02;</li> <li>- 06 consultas do dia 11 para o mesmo dia;</li> <li>- 03 consultas do dia 11 para o dia 12/02;</li> <li>- 05 consultas do dia 12 para o mesmo dia;</li> <li>- Para Dra. Angélica Lomazzi:</li> <li>- 06 consultas do dia 12 para o mesmo dia. <b>(Tatiane)</b></li> </ul>	***
09/02	Cais Chácara do Governador	Marli	Simão Pedro Abdalla	5004	<p><b>Afastamento temporário.</b> Informa que o profissional não atenderá por tempo indeterminado. Foram canceladas 79 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. Foram remanejadas 71 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 02 consultas do dia 09 para o dia 10/02;</li> <li>- 03 consultas do dia 09 para o dia 11/02;</li> <li>- 08 consultas do dia 09 para o dia 12/02;</li> <li>- 05 consultas do dia 09 para o dia 13/02;</li> <li>- 02 consultas do dia 09 para o dia 16/02;</li> <li>- 04 consultas do dia 10 para o dia 16/02;</li> <li>- 14 consultas do dia 10 para o dia 17/02;</li> <li>- 02 consultas do dia 10 para o dia 18/02;</li> <li>- 11 consultas do dia 11 para o dia 18/02;</li> <li>- 07 consultas do dia 11 para o dia 19/02;</li> <li>- 06 consultas do dia 12 para o dia 19/02;</li> <li>- 05 consultas do dia 12 para o dia 20/02;</li> <li>- 02 consultas do dia 16 para o dia 20/02.</li> <li>- As consultas foram remanejadas para o profissional Fabrício Valtville. <b>(Tatiane)</b></li> </ul>	***
09/02	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos	7392	<p><b>Grade errada (profissional de férias).</b> Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 17/02 com a Dra. Cristiane Porto. <b>(Tatiane)</b></p>	***
09/02	Cais Vila Nova	Íris	Regina Auxiliadora dos Santos	4682	<p><b>Afastamento.</b> Comunica que a profissional deixará de atender na Unidade a partir do dia 16/02. Foram canceladas 80 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. <b>(Tatiane)</b></p>	***
10/02	CS Fama	Cláudia	Rosa Maria Nascimento	3360	<p><b>Bloqueio para agendamento de retorno.</b> Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 16/02, para que a Unidade efetue o agendamento de um retorno. <b>(Tatiane)</b></p>	***



10/02	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos	7392	<p><b>Grade equivocada (profissional de férias).</b> Foram canceladas 21 vagas disponíveis e 135 vagas geradas. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 07 consultas do dia 17 para o dia 18/02;</li> <li>- 01 consulta do dia 18 para o dia 19/02;</li> <li>- 01 consulta do dia 19 para o dia 20/02. <b>(Tatiane)</b></li> </ul>	***
11/02	CS Vila Boa	Conceição	Orcenir Itacarambi	3595	<p><b>Alteração de grade.</b> Informa que o profissional não mais atenderá às 4<sup>as</sup> feiras. Foram canceladas 13 vagas disponíveis para o dia 18/02, 16 vagas geradas para o dia 25/02, 16 vagas para o dia 04/03, 16 vagas para o dia 11/03; 16 vagas para o dia 18/03; 16 vagas para o dia 25/03. <b>(Tatiane)</b></p>	***
12/02	CS Setor Rodoviário	Graça	Christiane Caetano	9574	<p><b>Bloqueio de vaga para agendamento de retorno.</b> Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 17/02, para que a Unidade efetue o encaixe de uma consulta para criança. <b>(Tatiane)</b></p>	***
13/02	Ciams Urias Magalhães	Heleusa / Sirlene	Jane Domingas da Silva	10320	<p><b>Afastamento.</b> Comunica que a profissional não mais atenderá na Unidade a partir do dia 18/02. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e 75 vagas geradas. Foram remanejadas 25 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 07 consultas do dia 19 para o mesmo dia;</li> <li>- 04 consultas do dia 19 para o dia 20/02;</li> <li>- 03 consultas do dia 19 para o dia 26/02;</li> <li>- 10 consultas do dia 20 para o dia 26/02;</li> <li>- 01 consulta do dia 20 para o dia 27/02.</li> </ul> <p>- As consultas foram remanejadas para o profissional Augusto Cezar. <b>(Tatiane)</b></p>	***
16/02	CS Itatiaia	Juliana	Musbah Nader	5953	<p><b>Luto (13/02).</b> Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas para o dia 16/02;</li> <li>- 05 consultas para o dia 17/02;</li> <li>- 04 consultas para o dia 20/02;</li> <li>- 02 consultas para o dia 27/02. <b>(Tatiane)</b></li> </ul>	***
17/02	Cais Bairro Goiá	Andréia Soares	Divaldo Matos Santana	1477	<p><b>Grade equivocada (motivo de ausência já informado anteriormente).</b> Foram canceladas 115 vagas geradas. <b>(Tatiane)</b></p>	***
18/02	Cais Bairro Goiá	Jordana	Simão Pedro Abdalla	5004	<p><b>Afastamento.</b> Comunica que o profissional não atenderá na Unidade a partir desta data. Foram canceladas 35 vagas disponíveis. <b>(Tatiane)</b></p> <p><b>Exoneração (Continuação).</b> Foram remanejadas 27 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para Dr. Wandemberg Monte Negro:</li> <li>- 13 consultas do dia 16 para o dia 26/02;</li> <li>- 10 consultas do dia 17 para o dia 26/02;</li> <li>- Para Dr. Antônio de Melo:</li> </ul>	***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Fevereiro/ 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)



					- 04 consultas do dia 17 para o dia 26/02. (Tatiane)	
18/02	Cais Chácara do Governador	Cárta	Simão Pedro Abdalla	5004	<i>Afastamento.</i> Informa que o profissional não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 14 vagas disponíveis e 240 vagas geradas. Foram remanejadas 02 consultas, do dia 26/02 para o mesmo dia com a Dra. Fabricia Vieira. (Tatiane)	***
19/02	Cais Amendoeiras	-----	Ana Laura Bezerra	8919	<i>Grade equivocada (Profissional de férias).</i> Foram canceladas 32 vagas geradas para o período de 09 a 13/03. (Tatiane)	***
20/02	Ciams Urias Magalhães	Heleusa / Sirlene	Divaldo Matos	1477	<i>Grade equivocada nos dias 25 e 26/02 (profissional de férias).</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e 84 vagas geradas. Foram remanejadas 13 consultas agendadas, todas para o dia 02/03 com o Dr. Sérgio Raul. (Tatiane)	***
			Marilda de Freitas	4195	<i>Grade equivocada (profissional de férias).</i> Foram canceladas 608 vagas geradas. (Tatiane)	***
26/02	Cais Vila Nova	Íris	Antônio Alessandro	9862	<i>Alterações em grade.</i> Solicita o cancelamento da grade do dia 11/03, pois o Médico – a partir desta data – não atenderá às quartas-feiras. Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	***
26/02	Cais Bairro Goiá	Jordana	Simão Pedro	5004	<i>Afastamento (Continuação).</i> Foram remanejadas 18 consultas, da seguinte forma:	***
					- 10 consultas do dia 18/02 para o dia 02/03; - 01 consulta do dia 18/02 para o dia 03/03; - 07 consultas do dia 19/02 para o dia 03/03. (Tatiane)	
26/02	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro	10440	<i>Grade Equivocada.</i> Informa que a profissional retornará de férias no dia 05/03, e não no dia 04/03, como foi informado anteriormente. Foram canceladas 07 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
26/02	CS Marinho Lemos	Camila	Wânia Márcia	4578	<i>Luto em família.</i> Comunica que a profissional não atenderá até o dia 04/03. Foram canceladas 40 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, todas para o dia 05/03. (Tatiane)	***
27/02	CS Vila Canaã	Paulo César / Júnior	Loide Cunha	10007	<i>Afastamento.</i> Informa que, a partir desta data, a Médica não atenderá na Unidade. Foram canceladas 22 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. Foram remanejadas 46 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 02 para o dia 03/03; - 03 consultas do dia 02 para o dia 04/03; - 10 consultas do dia 03 para o dia 04/03; - 01 consulta do dia 03 para o dia 06/03; - 10 consultas do dia 04 para o dia 06/03; - 01 consulta do dia 04 para o dia 09/03; - 11 consultas do dia 05 para o dia 09/03. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Márcio Pereira no	***



TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E  
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Fevereiro/ 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)



				Centro de Saúde Vila Mauá. <i>(Tatiane)</i>		
<b>27/02</b>	CS Pq. Industrial João Braz	<b>Carmelita</b>	Simone Ribeiro	<b>10440</b>	<b>Grade Equivocada (04/03 – Continuação).</b> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 05/03; - 07 consultas para o dia 09/03. <i>(Tatiane)</i>	<b>***</b>
<b>27/02</b>	CS Criméia Leste	<b>Dulciana</b>	Irma Juliana	<b>4288</b>	<b>Bloqueio de agendamentos para remanejamento.</b> Foram canceladas 18 vagas disponíveis para o dias 02, 03 e 04/03, para que a Unidade efetue o remanejamento dos retornos agendados para a Dra. Tânia – que está de licença prêmio. <i>(Tatiane)</i>	<b>***</b>