



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 07 – MARÇO/2009
- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura
Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
MARÇO/2009

Registrado



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 07 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Março/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	09
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	09
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	11
1.3.2.3. Outras Informações.....	11
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
3. RECURSOS HUMANOS.....	16
3.1. Pessoal Envolvido.....	16
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	17
4.1. Dados Estatísticos.....	17
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).....	17
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).....	17
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2008.....	19



4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	19
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Março de 2009.....	20
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	21
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	22
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	23
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	24
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....	25
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2007 e 2009.....	26
4.1.10. Demonstrativo gráfico do mês de Março nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....	26
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	27
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	28
4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	29
4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	30
4.1.15 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Fevereiro/09 e Março/09.....	31
4.1.16 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Fevereiro e Março/2009	32
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MARÇO /09.....	34
5.1. Pontos Positivos.....	47
5.2. Pontos Negativos.....	90
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	91
5.4. Sugestões para implementações	98
ANEXOS.....	101





RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 07 – MARÇO/09
- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

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

OBJETIVO CONTRATUAL

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

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês de Março/09 registrou a maior marca de consulta desde a sua inauguração em Agosto/06. Foram agendadas 70.003 (setenta mil e três) consultas, e uma média de 2,258 (duas mil duzentos e cinquenta e oito) consultas por dia.

Os 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).

O desempenho excelente representa mais que o dobro da média observada à época do agendamento presencial, em que o usuário dos serviços da rede básica de saúde precisava ficar nas filas de madrugada, aguardando a distribuição de senhas. O número de médicos em atividade nos ambulatorios municipais, no entanto, não sofreu grandes variações. Os resultados estão sendo possíveis com o gerenciamento racional e inteligente da agenda, que resulta num melhor aproveitamento da capacidade de produção das unidades de saúde.

O recorde de agendamentos pelo Teleconsulta segue-se a um período de grande demanda / sobrecarga do serviço registrado nos meses de Dezembro/08 e Janeiro/09, e em menor intensidade no mês de Fevereiro/09. Vários fatores contribuíram para esta sobrecarga, como aumento do número de médicos em gozo de férias, usuários em período de férias escolares, usuários do interior que buscaram atendimento no Município de Goiânia que é referência em tratamento à saúde e a inserção de equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.

Atualmente a ESF realiza uma cobertura de 35 % da população goianiense. Nesse mês, 18 (dezoito) equipes foram incluídas no Teleconsulta, o que representa uma parcela de aproximadamente 72.000 (setenta e dois mil) usuários. Como essa cobertura não estava prevista no plano de trabalho, esse foi



um dos fatores que contribuíram para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família.

A retomada do crescimento e a superação das marcas mensais anteriores de agendamentos pelo Teleconsulta se deve à normalização da força de trabalho médico na rede e principalmente à acomodação da demanda ao seu fluxo normal.

Nesse mês foi verificada também uma redução do tempo gasto nos atendimentos. A média em minutos para a marcação de uma consulta baixou de 4,03 (quatro ponto zero três) para 3,79 (três ponto setenta e nove) minutos. Isso significa que o usuário está mais habituado ao teleagendamento e já contribui para conferir maior agilidade ao atendimento.

Mesmo com os bons resultados, o Teleconsulta implementará medidas que visam à manutenção da excelência do atendimento e que foram definidas em reunião realizada no Gabinete do Secretário Municipal de Saúde no dia 12 de Fevereiro/09, bem como foram analisadas pela Comissão de Controle do Contrato de Gestão em reunião realizada no dia 06 de Março/09, a qual sugeriu a realização de um termo aditivo que contemple as providências necessárias, em caráter de urgência, como se segue:

- 1) Redimensionar o Call Center para 58 (cinquenta e oito) PA's em todos os turnos;
- 2) Efetivar o setor de observatório com 02 PA's por turno e 01 PA para o Supervisor Operacional;
- 3) Prover recursos humanos para a nova reestruturação, bem como para o setor de observatório, em número suficiente para realizar a cobertura de férias, folgas, licenças e intervalos intra jornadas;
- 4) Implementar o turno vespertino com 01 (um) profissional enfermeiro;
- 5) Disponibilizar um Gerente Operacional para realizar cobertura administrativa em todos os turnos de atuação, devido ao grande número de colaboradores que estão em atividade diária;
- 6) Adquirir mobiliários / equipamentos e materiais suficientes para a implementação das posições de atendimento respeitando a NR17;
- 7) Adquirir equipamentos de informática necessário para o funcionamento do Call Center dentro da nova capacidade que será instalada;
- 8) Aquisição de head – sets para substituir os danificados / em desgaste pelo tempo/uso;
- 9) Garantir um trabalho conjunto do Departamento de Recursos Humanos da SMS com o IDTECH / Teleconsulta;
- 10) Manter uma comunicação direta da Ouvidoria com o Teleconsulta, a fim de identificar problemas que necessitam de intervenção / tomada de providências em tempo hábil.

Ainda em cumprimento ao que ficou definido na referida reunião, a Ouvidoria da Saúde no dia 05 de Março/08 encaminhou a Supervisora Atteli Azevedo de Oliveira e todos os Atendentes que ali atuam para conhecerem o serviço prestado pelo Teleconsulta, a fim de que as informações recebidas possam ser repassadas durante atendimento aos usuários que entram em contato com esse setor.

Outra providencia tomada foi em relação ao Departamento de Recursos Humanos que encaminhou o funcionário do João Flávio Souza Araújo para conhecer o funcionamento do setor do Observatório do Teleconsulta, o qual é responsável pelo recebimento da agenda padrão enviada pelas Unidades e realiza de acordo com a necessidade e com base nas informações repassadas pelas mesmas, as alterações e adequações necessárias devido a qualquer tipo de intercorrência (falta / férias / licenças do profissional médico, ou por motivos relacionados a participação em cursos e / ou capacitações.

O Observatório a partir de uma agenda-padrão que detalha a capacidade máxima de produção das unidades de saúde verifica se está havendo disponibilização do número adequado de vagas. Quando





se constata algum fato contrário, um relatório é gerado e encaminhado ao Secretário Municipal de Saúde para providências. Essa medida permitirá que o referido Departamento tenha conhecimento dos instrumentos de gestão gerados pelo Observatório, os quais facilitarão o acompanhamento das atividades realizadas pelas Unidades e pelos profissionais médicos que compõem o seu quadro de pessoal.

Além de todas as alternativas já elencadas que irão contribuir para que serviço prestado prossiga dentro da qualidade almejada, a agilidade do Teleconsulta também depende do usuário, o qual deverá contribuir para a rapidez 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 auxiliar 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 Março/ 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.

Das consultas agendadas, 58.762 (cinquenta e oito mil setecentos e sessenta e duas) foram de primeira vez e 11.241 (onze mil duzentos e quarenta e uma) de retorno, perfazendo 83,94% (oitenta e três ponto noventa e quatro por cento) e 16,05% (dezesseis ponto zero cinco por cento) das 70.003 (setenta mil e três) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Fevereiro/08, pode-se observar um decréscimo de 0,12% (zero ponto doze 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 4.247 (quatro mil duzentos e quarenta e sete) agendamentos, seguido do Pedro Ludovico (3.839), CIAMS Jardim América (3.434), CIAMS Novo Horizonte (3.330), CAIS Chácara do Governador (2.999), CIAMS Urias Magalhães (2.964), CAIS Bairro Goiás (2.535), CAIS Jardim Novo Mundo (2.402) e CAIS Vila Nova (2.351). Entre os Centros de Saúde, o Parque Amazonas se despontou com 2.351 (dois mil trezentos e cinquenta e um) agendamentos, seguido do Vila Mauá (1.837), Fama (1.817) e Vila Boa (1.767).

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 07 (sete) Unidades se destacaram: CAIS Cândida de Moraes (1.890), CIAMS Jardim América (1.859), CIAMS Pedro Ludovico (1.658), CAIS Chácara do Governador (1.563), CIAMS Urias Magalhães (1.542), CIAMS Novo Horizonte (1.457) e CAIS Vila Nova (1.407).

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 Março/2009 foi observado o agendamento de 11.241 (onze mil duzentos e quarenta e um) consultas, o que equivale a 16,06 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Fevereiro / 2009 houve um acréscimo de 2.519 (duas mil quinhentos e dezenove consultas).

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 reinsersidas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Março/09 houve um acréscimo de 11,03% (onze ponto zero três por cento) para as vagas perfazendo um total de 6.952 (seis mil novecentos e cinquenta e duas) 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. No mês de Março /2009, observou-se que houve um acréscimo do percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 64% (sessenta e quatro por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Vila União (76%), Centro de Saúde Norte Ferroviário (75%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (74%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (70%), CAIS Chácara do Governador (70%), CAIS Novo Mundo (69%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o CAIS Curitiba efetivou apenas (26%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 64 % (sessenta e quatro por cento) foram efetivadas, 18 % (dezoito por cento) não efetivadas e 18 % (dezoito por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Fevereiro/09 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas efetivadas de 63 % (sessenta e três por cento) para 64% (sessenta e três por cento) um acréscimo no número de não efetivadas de 17 % (dezesete por cento) para 18 % (dezoito por cento) e um decréscimo no número de não informado 20 % (vinte por cento) para 18 % (dezoito por cento). A efetividade desse serviço depende exclusivamente das Unidades de Saúde em registrar junto ao sistema SICAA a presença ou ausência do usuário para a realização da consulta previamente agendada.

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 267 (duzentos e sessenta e sete) agendamentos, sendo 183 (cento e oitenta e três) para puérperas e 184 (cento e oitenta e quatro) 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 Março/09, pode-se observar que das consultas agendadas 9,35% (nove ponto trinta e cinco por cento) referiram ser portadores de diabetes, 11,88% (onze ponto oitenta e oito por cento) portadores de hipertensão e 82,49% (oitenta e dois ponto quarenta e nove 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 no mês de Março/09 foram estendidas até a idade de seis anos.

Dentre os 408 (quatrocentos e oito) bairros (origem do usuário) que marcaram consultas no Teleconsulta no mês de Março/09, 12 (doze) se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas como se segue: Jardim Novo Mundo (4.101), Jardim América (3.265), Setor Pedro Ludovico (2.489), Parque Amazônia (2.388), Jardim Nova Esperança (2.203), Jardim Balneário Meia Ponte (2.148), Setor Urias Magalhães (1.662) e Setor Leste Vila Nova (1.336), Parque Industrial João Brás (1.264), Cidade Jardim (1.089), Vila Santa Helena (1.067) e Jardim Europa (1.037)

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 Março/2008 foram convertidas 1.914 (hum mil novecentas e quatorze) 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 1.644 (hum mil seiscentos e quarenta e quatro) consultas, convertidas na prioridade 0 pelo sistema.

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, no mês de Março/09 apenas as Unidades Centros de Saúde São Francisco, Setor Perim e Vila Mauá não solicitaram cancelamentos de consultas.

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

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

O Teleconsulta vem confirmar que esta foi uma decisão acertada da administração pública, e que muito tem contribuído para que o Sistema Municipal de Saúde continue sendo referência para o Brasil no que se refere a organização da atenção básica, e na efetivação das Políticas Públicas de Saúde.

Diante do exposto, o presente relatório tem como objetivo principal realizar uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Março/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 visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

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

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

1.2. Recursos Materiais

Para a execução do referido Contrato de Gestão, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano providenciou a disposição de mobiliários e equipamentos para



funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão–Teleconsulta e dos trabalhos técnico-científicos sobre os processos e etapas dos serviços necessários à execução do respectivo Plano de Trabalho.

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

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

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

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

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

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

URA - Unidade de Resposta Audível

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

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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





Posição de Supervisão

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

Estatística do Sistema

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

Correio de Voz

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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





1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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

O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

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

Integração com a Aplicação

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



consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

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

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

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

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

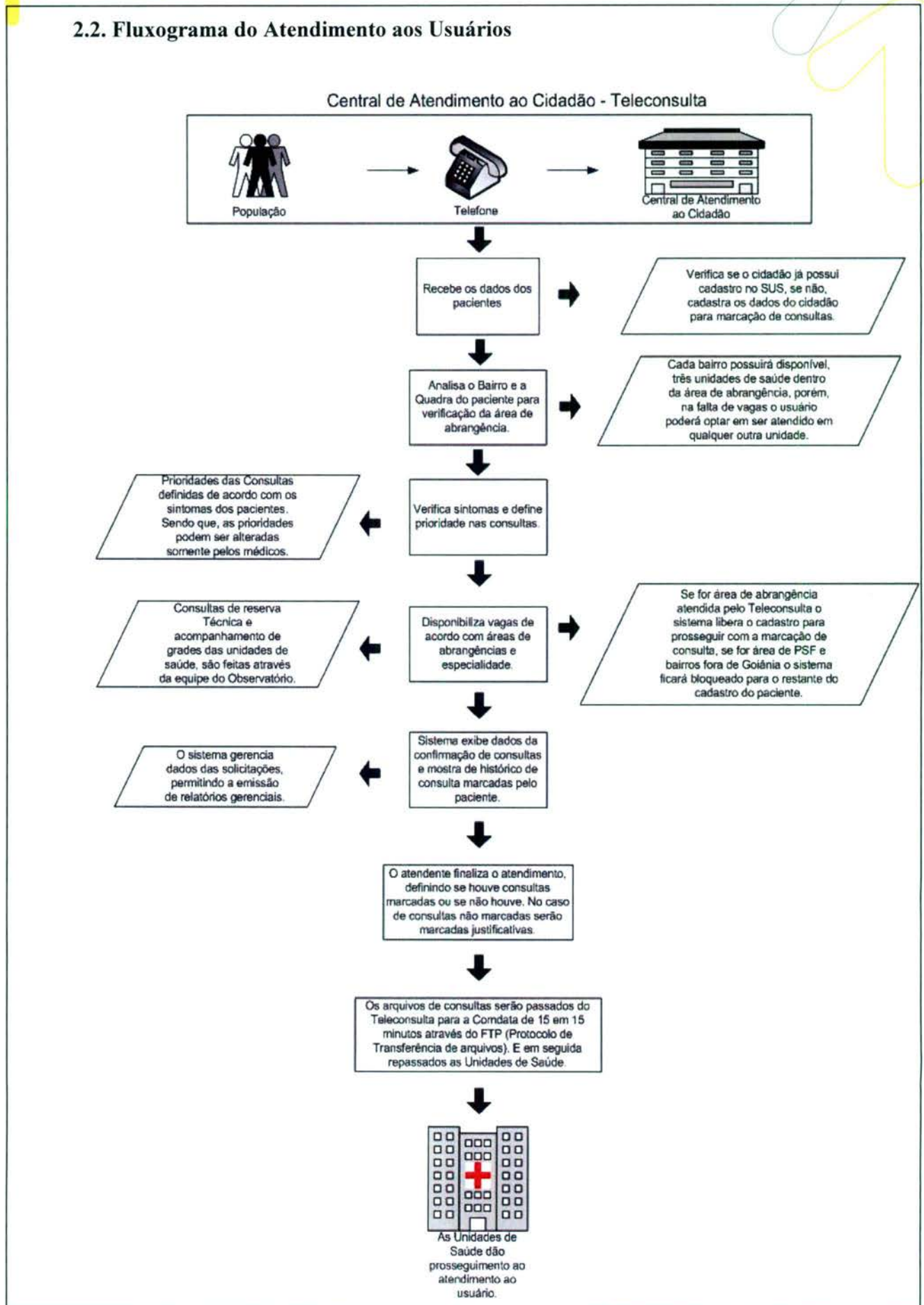
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

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





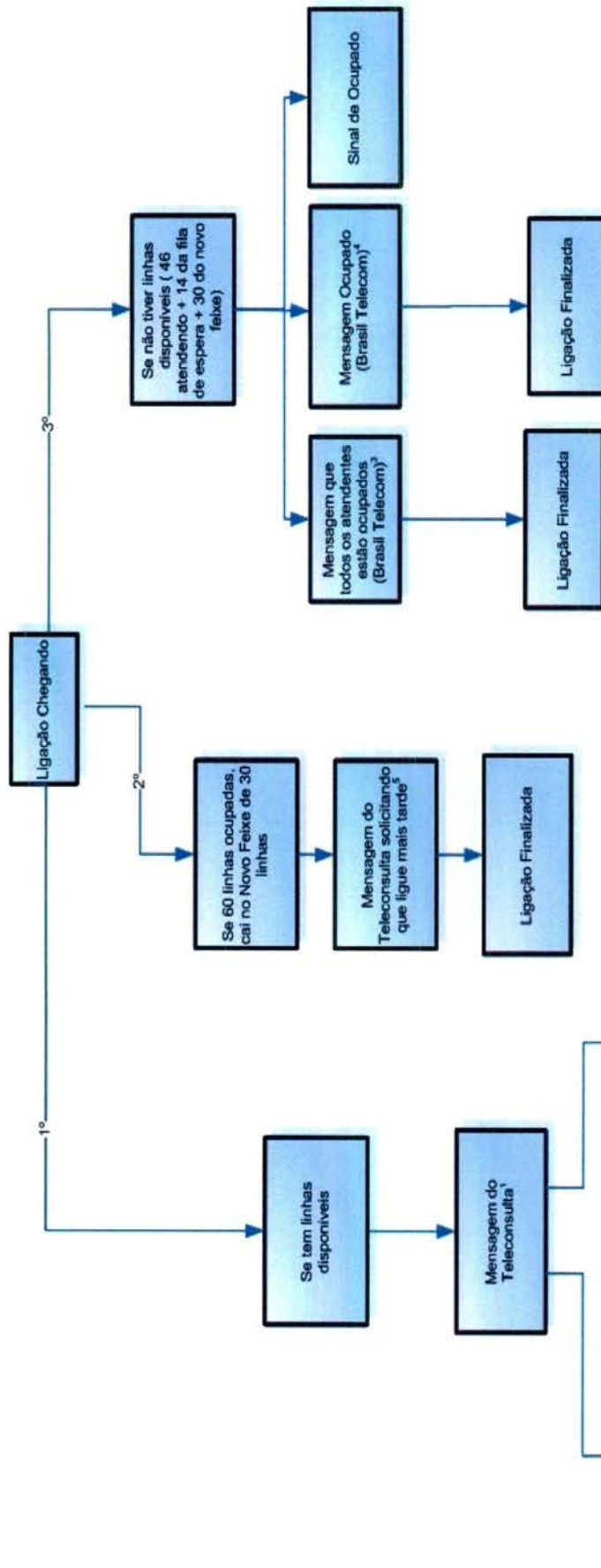
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários





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

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

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





2.4. Universo de Ação/Abrangência

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

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	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 Março/2009 e foram diretamente envolvidos o pessoal técnico e operacional descrito à seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1.	Gestor Executivo	01
2.	Gestor Técnico	01
3.	Supervisor Técnico	01
4.	Supervisor Operacional	02
5.	Médicos	07
6.	Enfermeiros	07
7.	Agentes de Atendimento	78
8.	Analista de Sistema	02
9.	Programador	01
10.	Técnico em Redes	01
11.	Assistente e Agentes de Atendimento do Observatório	05
12.	Suporte Técnico	01
13.	Gestor Administrativo	01
14.	Encarregados Administrativos	06
15.	Auxiliar de Serviços Gerais	03
16.	Vigilantes	04
17.	Jornalista/Assessor de Imprensa	01
TOTAL		122



4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

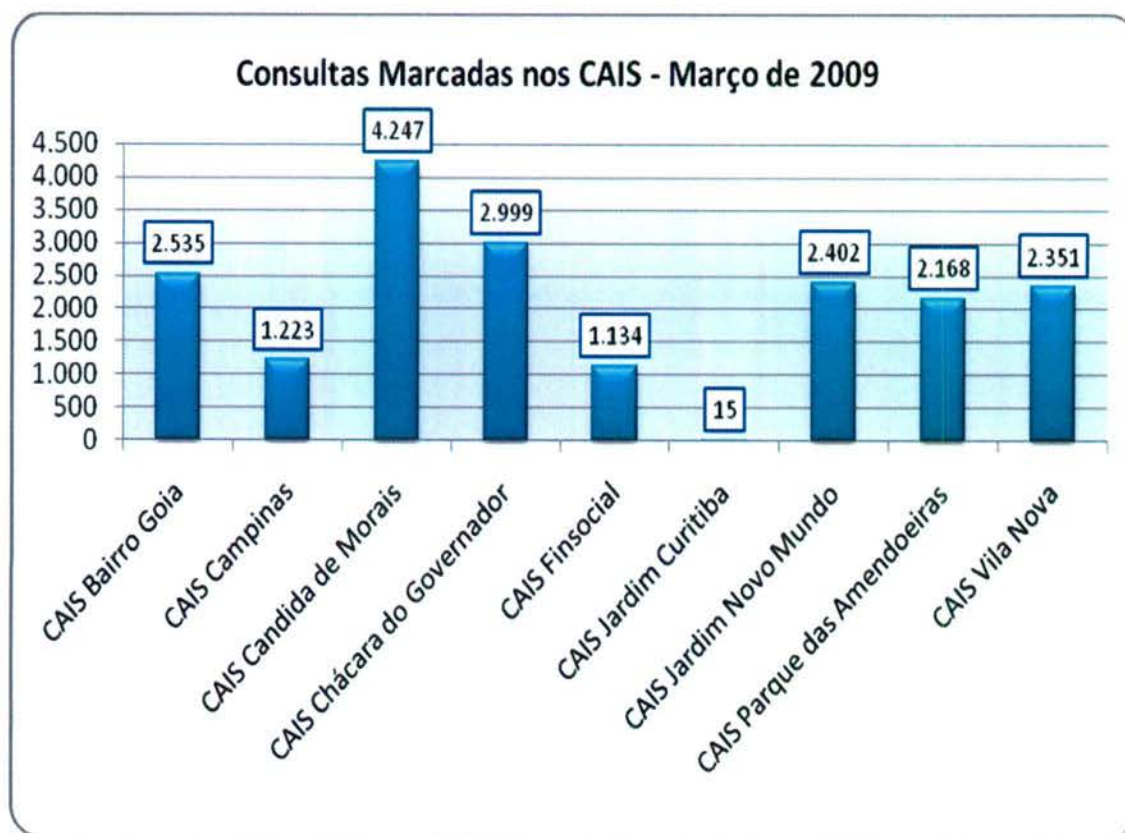
4.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Março/ 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).

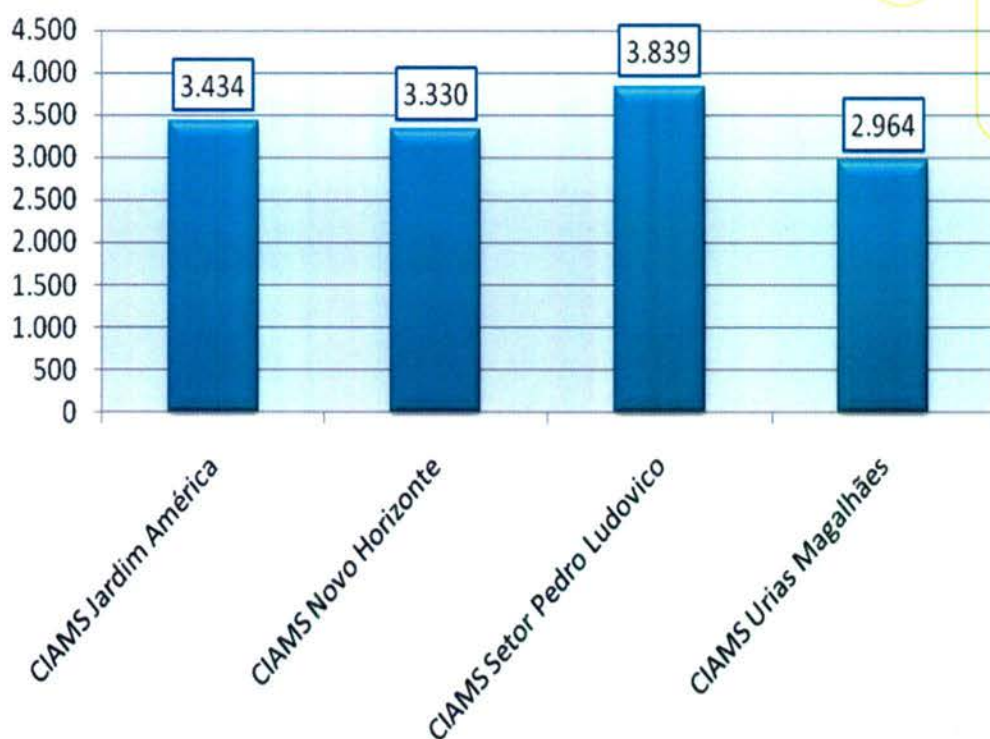
Março / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	15.852	17.005	32.857
Ginecologia	7.605	10.880	18.485
Pediatria	9.184	9.477	18.661
Total	32.641	37.362	70.003

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).

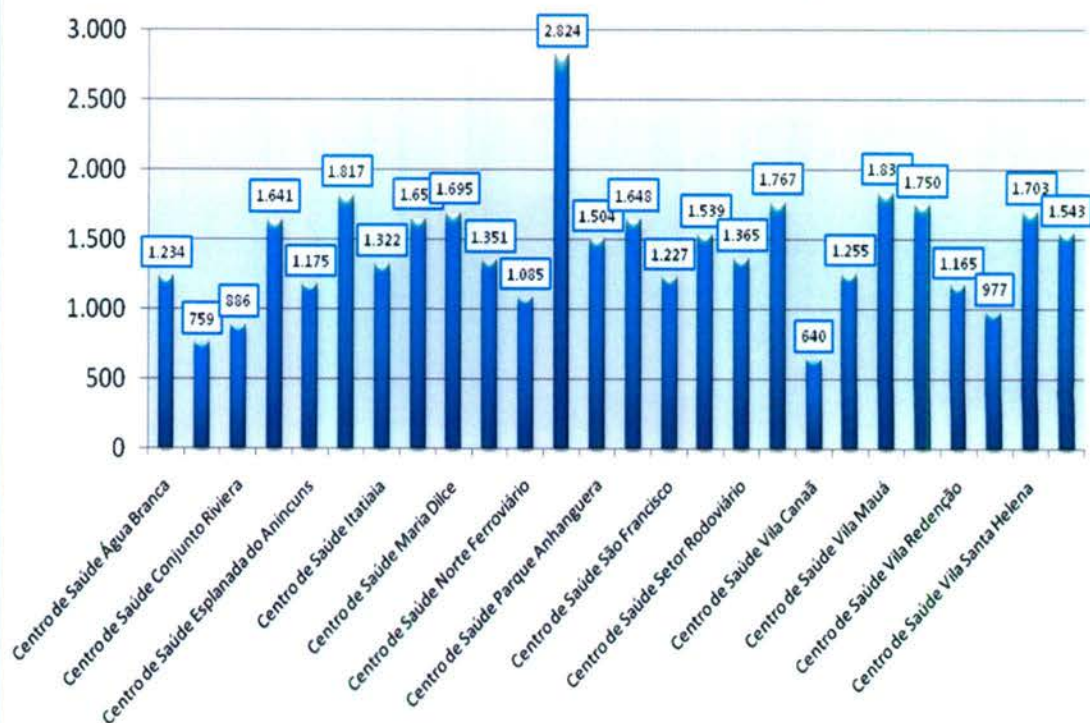




Consultas Marcadas nos CIAMS - Março de 2009



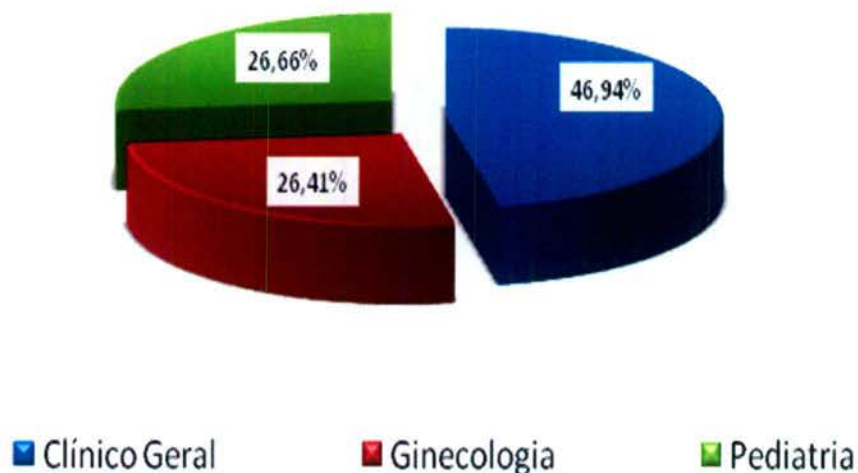
Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Março de 2009





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

MARÇO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	974	797	764	2.535
CAIS Campinas	647	215	361	1.223
CAIS Cândida de Moraes	1.890	881	1.476	4.247
CAIS Chácara do Governador	1.563	607	829	2.999
CAIS Finsocial	592	430	112	1.134
CAIS Jardim Curitiba	0	0	15	15
CAIS Jardim Novo Mundo	1.037	386	979	2.402
CAIS Parque das Amendoeiras	1.226	658	284	2.168
CAIS Vila Nova	1.407	146	798	2.351
Centro de Saúde Água Branca	719	206	309	1.234
Centro de Saúde Aruanã III	354	204	201	759
Centro de Saúde Conjunto Riviera	349	391	146	886
Centro de Saúde Criméia Leste	1.004	345	292	1.641
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	282	473	420	1.175





Centro de Saúde Fama	958	449	410	1.817
Centro de Saúde Itatiaia	688	379	255	1.322
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	572	474	607	1.653
Centro de Saúde Maria Dilce	1.025	472	198	1.695
Centro de Saúde Marinho Lemos	634	428	289	1.351
Centro de Saúde Norte Ferroviário	308	487	290	1.085
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.255	702	867	2.824
Centro de Saúde Parque Anhanguera	477	656	371	1.504
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.012	311	325	1.648
Centro de Saúde São Francisco	334	477	416	1.227
Centro de Saúde Setor Perim	689	494	356	1.539
Centro de Saúde Setor Rodoviário	374	590	401	1.365
Centro de Saúde Vila Boa	869	229	669	1.767
Centro de Saúde Vila Canaã	181	216	243	640
Centro de Saúde Vila Clemente	591	453	211	1.255
Centro de Saúde Vila Mauá	656	762	419	1.837
Centro de Saúde Vila Moraes	895	462	393	1.750
Centro de Saúde Vila Redenção	490	283	392	1.165
Centro de Saúde Vila Regina	668	279	30	977
Centro de Saúde Vila Santa Helena	679	448	576	1.703
Centro de Saúde Vila União	942	210	391	1.543
CIAMS Jardim América	1.859	742	833	3.434
CIAMS Novo Horizonte	1.457	777	1.096	3.330
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.658	1.379	802	3.839
CIAMS Urias Magalhães	1.542	587	835	2.964
Total	32.857	18.485	18.661	70.003

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/3/2009	486	270	306	1.062
2/3/2009	1.638	923	732	3.293
3/3/2009	1.412	745	722	2.879
4/3/2009	1.365	730	854	2.949
5/3/2009	1.060	588	752	2.400
6/3/2009	713	316	533	1.562
7/3/2009	407	218	190	815
8/3/2009	549	291	396	1.236





9/3/2009	1.544	912	782	3.238
10/3/2009	1.381	843	739	2.963
11/3/2009	1.411	815	833	3.059
12/3/2009	1.056	640	712	2.408
13/3/2009	728	335	552	1.615
14/3/2009	332	212	194	738
15/3/2009	480	293	330	1.103
16/3/2009	1.630	1.001	862	3.493
17/3/2009	1.378	842	699	2.919
18/3/2009	1.423	837	787	3.047
19/3/2009	1.197	598	729	2.524
20/3/2009	759	353	499	1.611
21/3/2009	406	208	176	790
22/3/2009	544	311	353	1.208
23/3/2009	1.696	999	805	3.500
24/3/2009	1.513	822	842	3.177
25/3/2009	1.528	823	789	3.140
26/3/2009	1.078	657	763	2.498
27/3/2009	834	385	485	1.704
28/3/2009	405	239	236	880
29/3/2009	516	332	315	1.163
30/3/2009	1.765	1.043	864	3.672
31/3/2009	1.623	904	830	3.357
Total	32.857	18.485	18.661	70.003

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

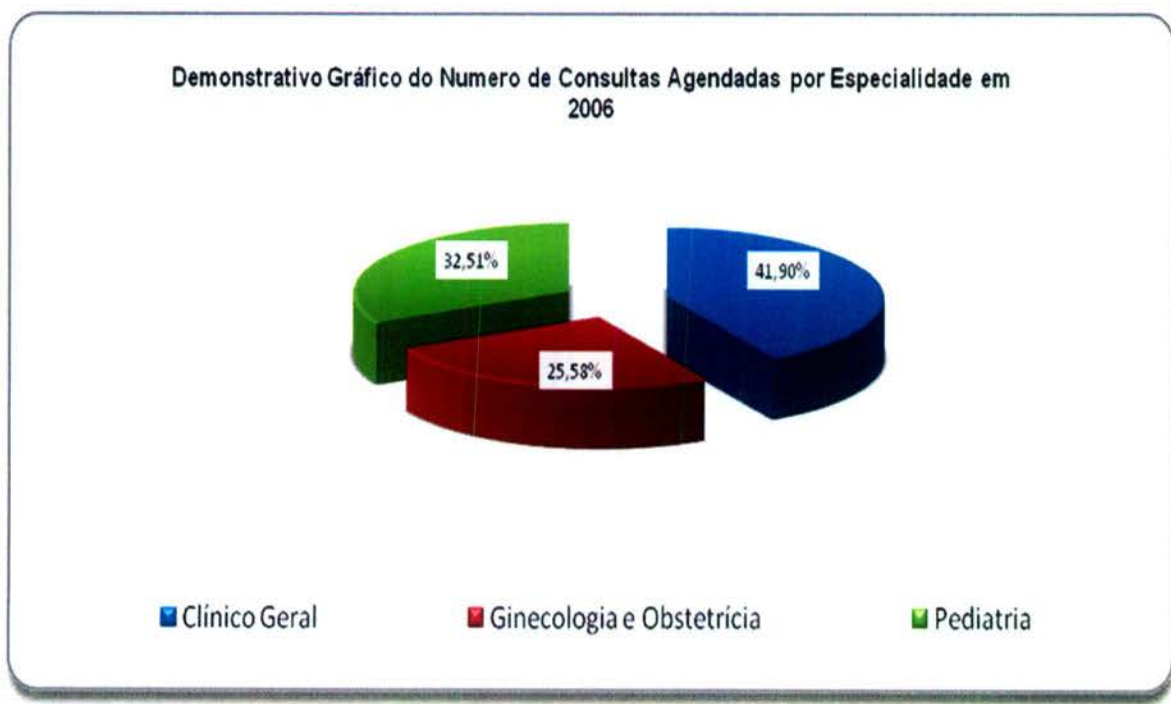
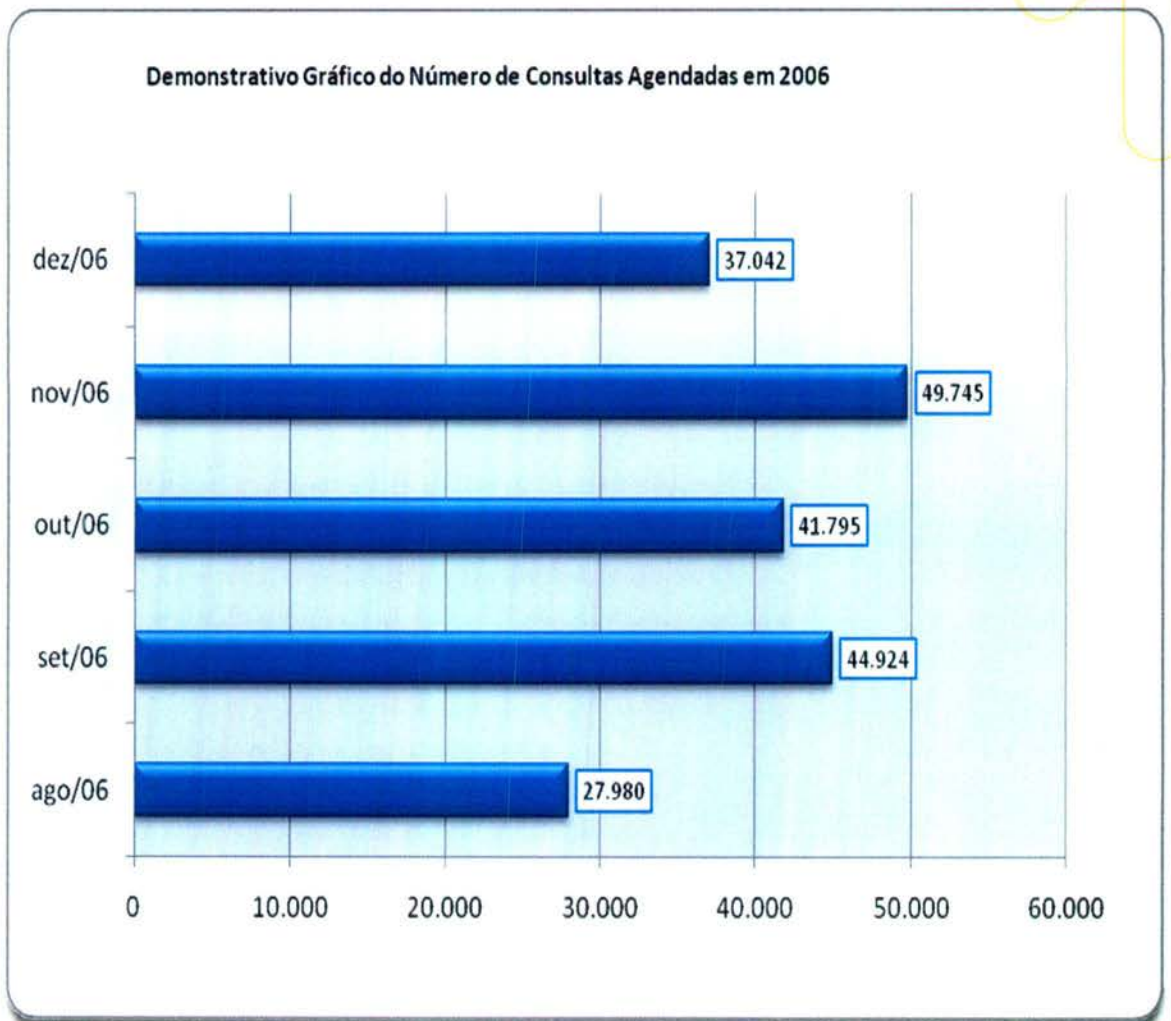
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	Ago. *	12.597	6.337	9.046	27.980
	Set.	18.377	11.855	14.692	44.924
	Out.	16.988	10.855	13.952	41.795
	Nov.	20.738	12.849	16.158	49.745
	Dez.	15.725	9.652	11.665	37.042
Total		84.425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

* de 04 a 31/08





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

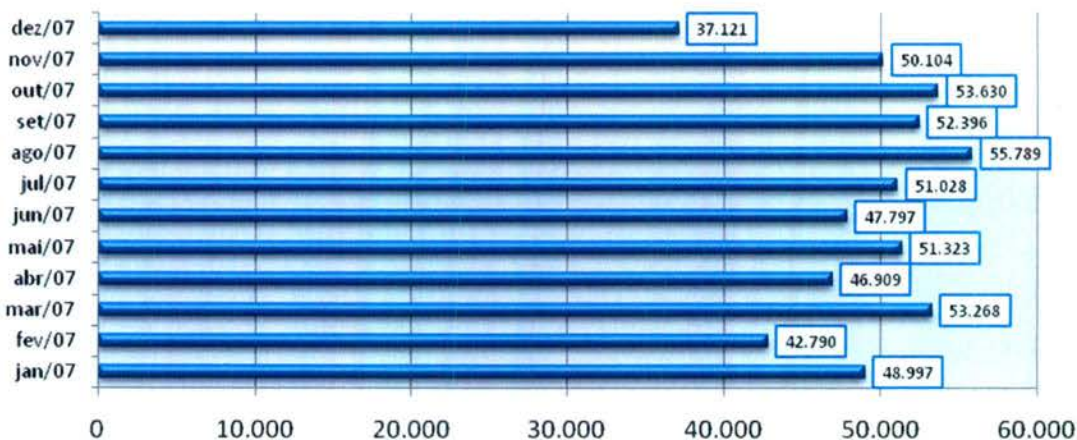




4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007

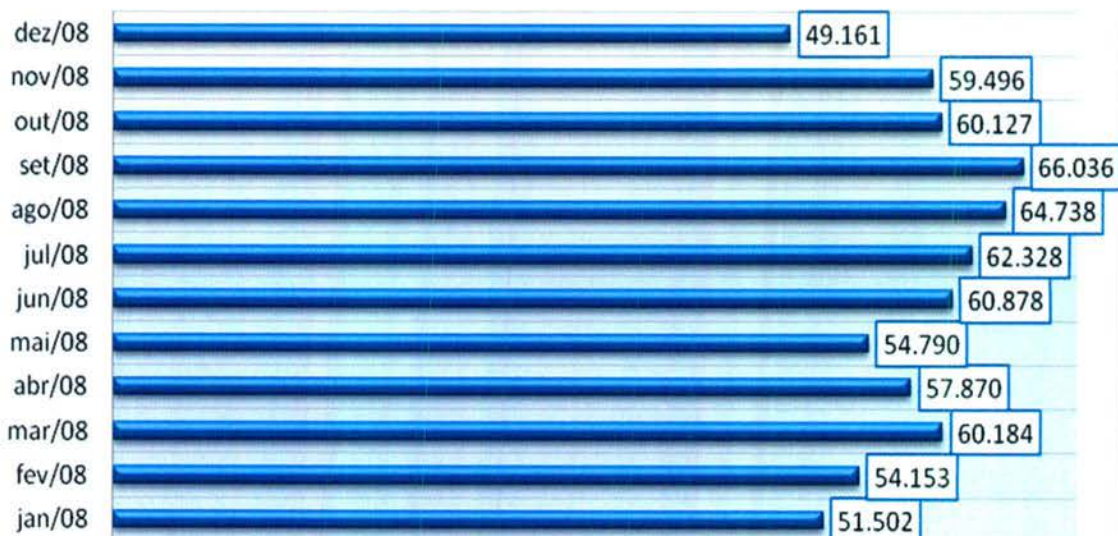




4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2008	jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
Total		305.044	187.209	185.487	701.263

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008





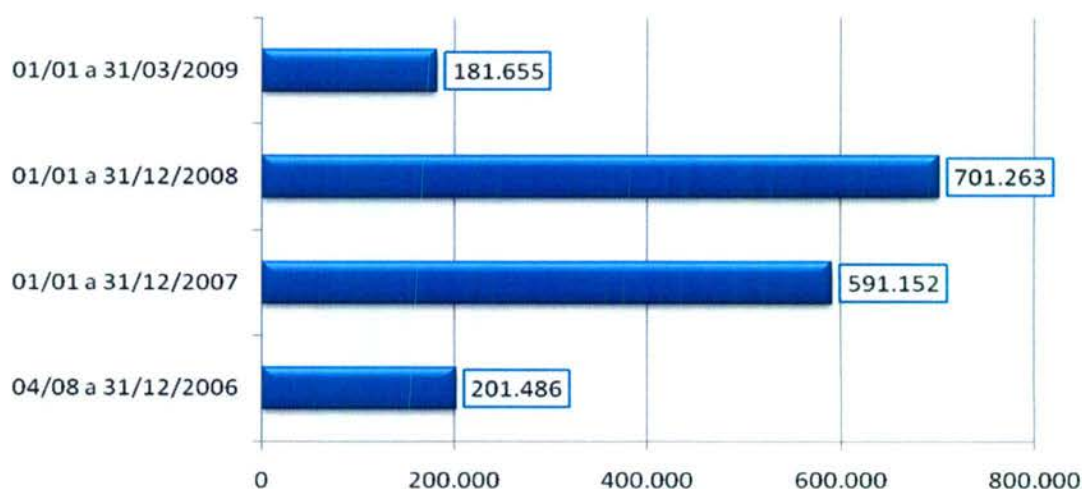
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008



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

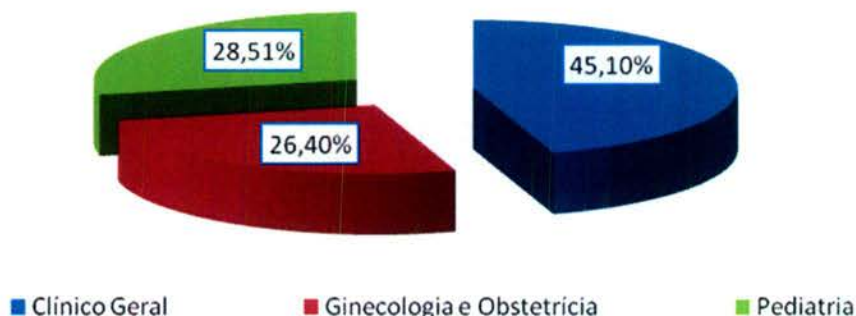
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	1.052.274	611.941	646.371	701.263
2009	01/01 a 31/03/2009	85.878	46.522	49.255	181.655
Total		1.593.188	932.542	1.007.037	1.675.556

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



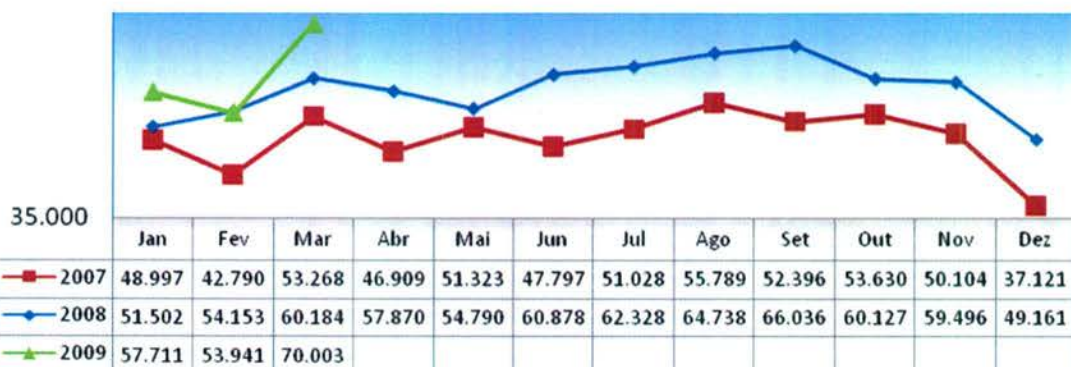


Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007, 2008 e 2009 - por Especialidade.



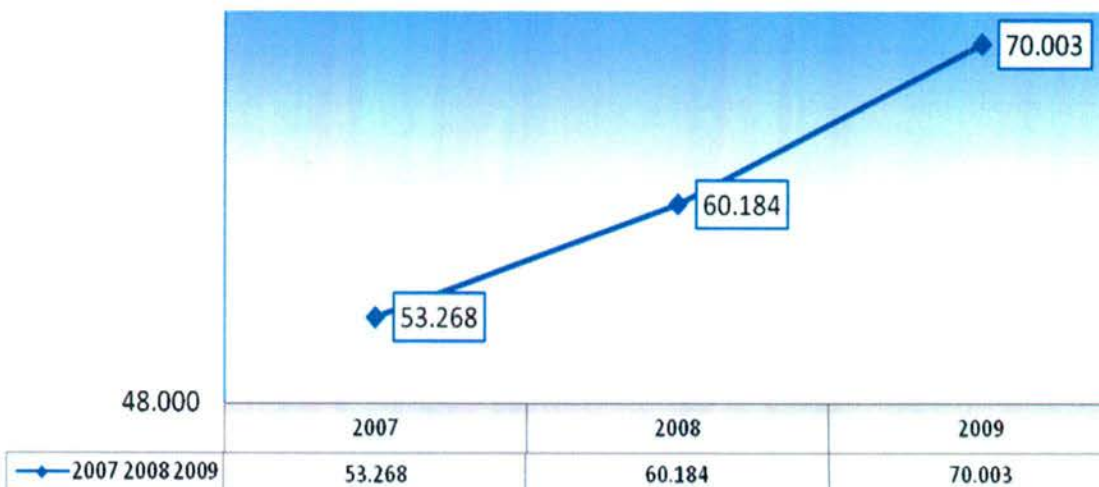
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2007 e 2009 corrigir o gráfico

Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007, 2008 e 2009.



4.1.10 – Demonstrativo gráfico do mês de Março nos anos de 2007 / 2008 e 2009.

Demonstrativo Gráfico do Mês de Março nos anos de 2007, 2008 e 2009.



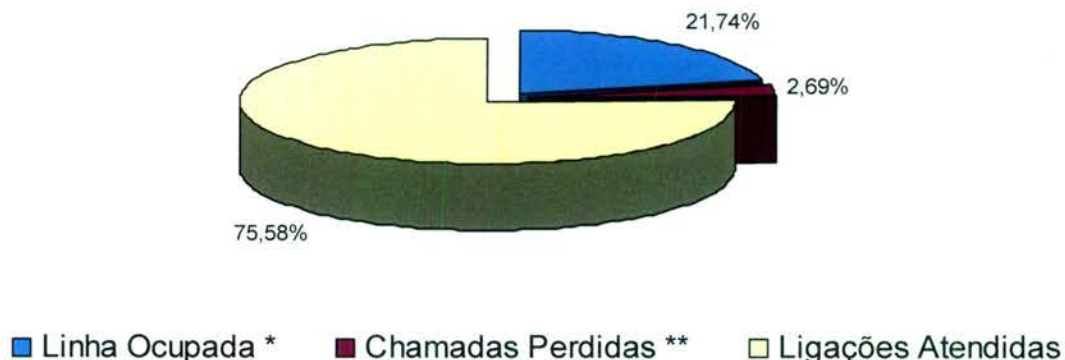


4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

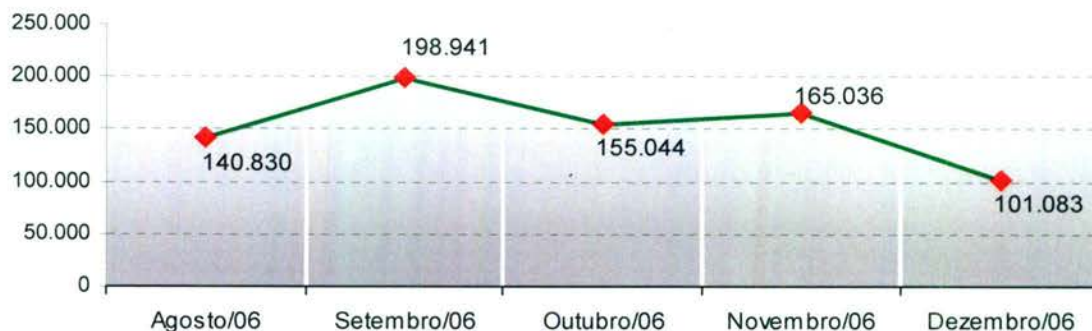
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
Total		760.934	218.852	27.050

* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.
** Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

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



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



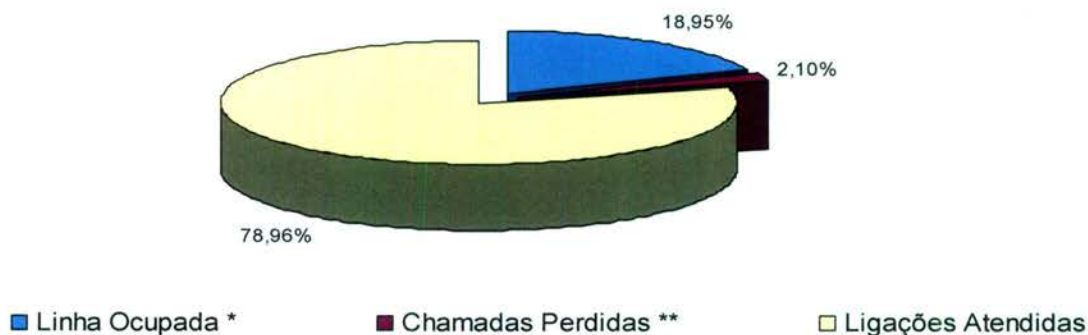
**4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007**

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
	Maior	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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



4.1.13. 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
	Mai	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
Total		1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

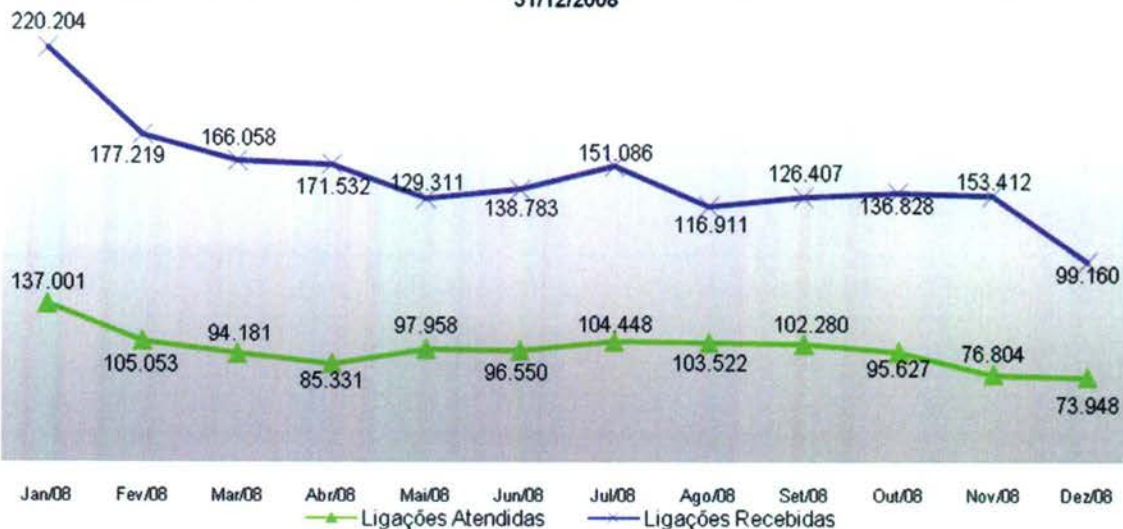
*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

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



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





Ano	Fonte: BRT		Fonte: CAC/TCT	Fonte: CAC/TCT
	Linha Ocupada *	Chamadas Perdidas **	Ligações Atendidas***	Ligações Recebidas****
2006	218.852	27.050	578.766	760.934
2007	510.740	56.602	1.382.663	2.128.527
2008	206.635	44.765	1.172.703	1.786.911
2009	--	8.687	96.020	168.250
Total	936.227	137.104	3.230.152	4.844.622

* 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

4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
Total		534.099	111.672	314.372	33.632

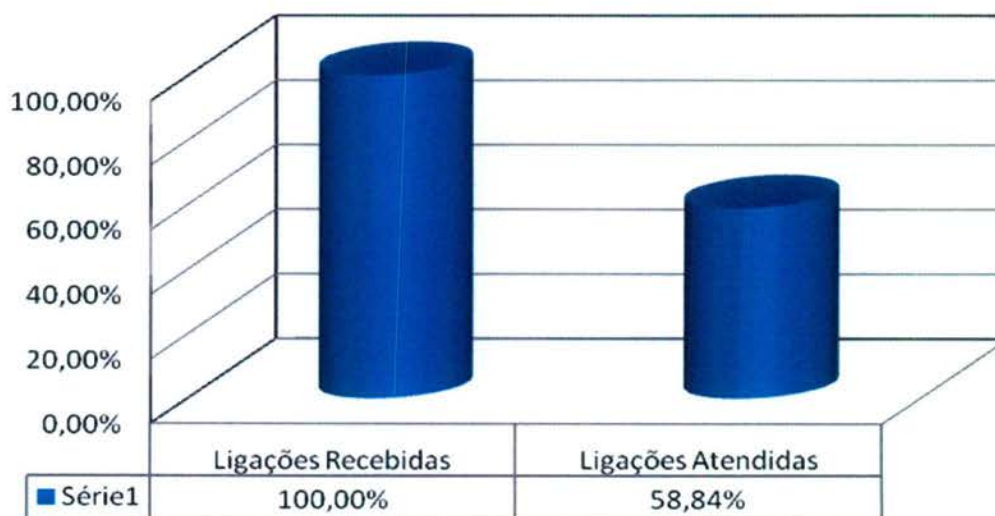
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

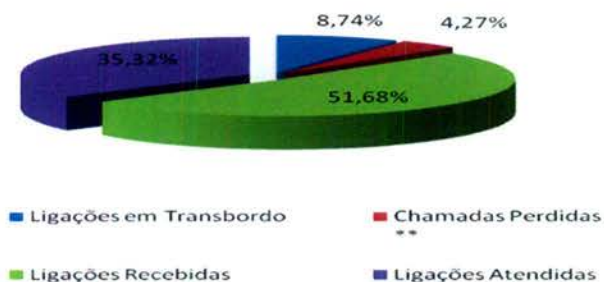
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 31/03/2009

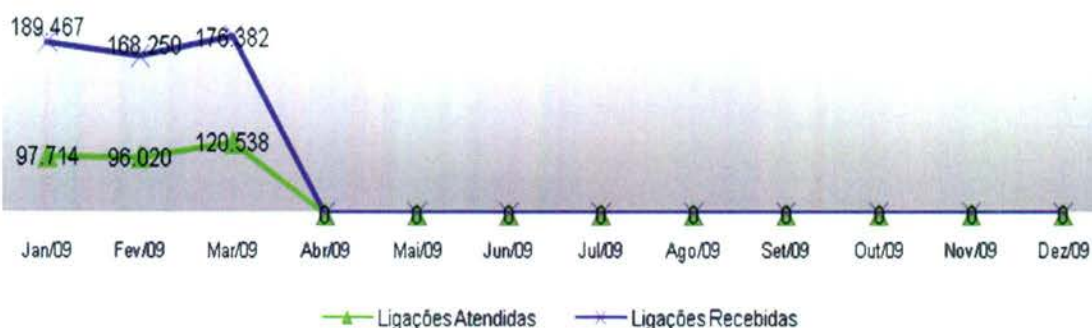




Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 01 a 31/03/2009

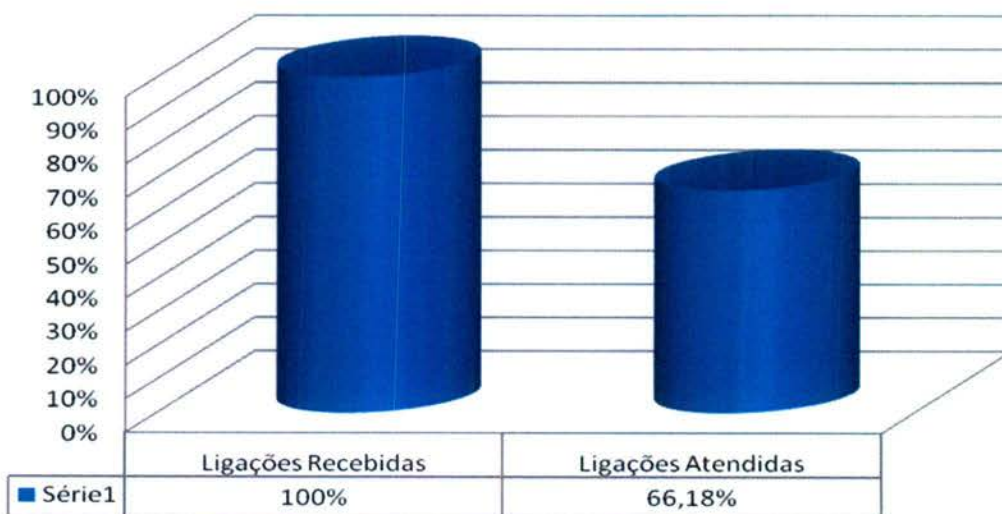


Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2009 a 31/03/2009



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

Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 2006/2007/2008/2009



**4.1.16. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Fevereiro de 2009 e Março de 2009.**

Especificação	Fevereiro/09	Março/09	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	96.020	120.538	20,34%
Ligações Recebidas	168.250	176.382	4,83%
Ligações Perdidas	8.687	14.577	59,59%
Ligações em Transbordo	33.011	29.819	9,66

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

Foram atendidas no mês de Março/09 120.538 (cento e vinte mil quinhentos e trinta e oito) ligações, enquanto que no mês de Fevereiro/09 foram 96.020 (noventa e seis mil e vinte). Já, as ligações recebidas no mês de Fevereiro/09 foram de 168.250 (cento e sessenta e oito mil, duzentos e cinqüenta) e no mês de Março/09 foram de 176.382 (cento e setenta e seis mil, trezentos e oitenta e dois).

Analisando de forma proporcional houve um acréscimo significativo de 20,34% (vinte ponto trinta e quatro por cento) de ligações atendidas, e um pequeno acréscimo de 4,83% (quatro ponto oitenta e três) referente as ligações recebidas se comparado ao mês de Fevereiro/09.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que, no mês de Fevereiro/09 foram atendidas 57,07% (cinquenta e sete ponto zero sete por cento) das ligações recebidas, e no mês de Março/09 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 68,34% (sessenta e oito ponto trinta e quatro por cento).

Uma das justificativas para o número de ligações recebidas ter sido maior do que o número de ligações atendidas, foi devido a quantidade de usuários que desistiram da fila principalmente no início do turno, quando o usuário opta por não permanecer em fila o que ocasiona um aumento na reincidência de tentativas de ligações até que o usuário seja atendido.

Um dos motivos pelo qual o aproveitamento de ligações do mês de Março/09 ter sido maior que no mês de Fevereiro/09, foi devido ao aumento do número de vagas disponibilizadas, bem como, a diminuição do tempo de atendimento, que reduziu de 4,07 (quatro ponto zero sete) para 3,79 (três ponto setenta e nove) minutos, além do aumento do número de Agentes de Atendimento.

Conforme descrito na tabela que se segue, no mês de Fevereiro/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 34,40 (trinta e quatro ponto quarenta) no turno matutino e 26,07 (vinte e seis ponto zero sete) no turno vespertino, e nos finais de semana e feriados o total foi de 16,5 (dezesseis ponto zero cinco) no turno matutino e 13,5 (treze ponto cinco) no turno vespertino. Já no mês de Março/09 no turno matutino a média de



Agentes de segunda a sexta-feira resultou em 39,8 (trinta e nove ponto oito) e no turno vespertino em 28,04 (vinte e oito ponto zero quatro). Já nos finais de semana a média de Agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 18,75 (dezoito ponto setenta e cinco) e 14,25(quatorze ponto vinte e cinco).

Em análise do aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, observou-se 18 (dezoito) dias no mês de Março/09 que apresentaram um aproveitamento crítico, ou seja, um percentual do número de ligações atendidas referente as ligações recebidas foi menor que 70% (setenta por cento) se for considerado as análises estatísticas que mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações seria um percentual acima de 70% (setenta por cento). Os motivos que levaram a este percentual crítico se justificam pelo total do número de Agentes ausentes, por diversos motivos: déficits no quadro de Agentes previsto para o Teleconsulta, licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias. Comparando com o mês anterior obteve-se um melhor aproveitamento, visto que no mês de fevereiro houve 21 (vinte e um) dias com aproveitamento menor que 70% (setenta por cento).

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Março/09, durante a semana no turno matutino houve uma média de Agentes equivalente a 39,8 (trinta e nove ponto oito) e no turno vespertino a média foi de 28,04 (vinte e oito ponto zero quatro), o que demonstra um acréscimo de 5,40 (cinco ponto quarenta) e 1,34(um ponto trinta e quatro) no número de Agentes durante a semana nos turnos matutino e vespertino respectivamente. Neste mês de Março/09, pode-se fazer o seguinte comparativo, se com 39,60 (trinta e nove 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 58,23 (cinquenta e oito ponto vinte e três) Agentes de Atendimento, porém, cabe ressaltar que atualmente a capacidade do Teleconsulta é para 46 (quarenta e seis) posições de atendimento. Está previsto para o mês de Abril/09 um implemento que resultará no aumento da capacidade para 57 (cinquenta e sete) posições de atendimento.

Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Fevereiro	Março	
Segunda a sexta (matutino)	34,40	39,8	5,40
Segunda a sexta (Vespertino)	26,7	28,04	1,34
Finais de Semana e Feriado (matutino)	16,15	18,75	2,60
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	13,5	14,25	0,75

*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, a qual 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”, que demonstram o número de usuários que deixaram de ser atendidos pelo Teleconsulta durante o mês.

Neste mês de Março/09 as ligações em transbordo resultaram em 29.819 (vinte e nove mil oitocentos e dezenove) 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 houve um decréscimo de 9,66% (nove ponto sessenta e seis) ligações em transbordo, o que se deve a maior resolução dos problemas dos usuários junto ao Teleconsulta, visto que um usuário deixa de ligar quando tem seu problema resolvido (consulta agendada).

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), neste mês de Março/09 resultaram em 14.577 (quatorze mil quinhentos e setenta e sete). Não foi possível fazer uma comparação com o mês anterior, visto a Brasil Telecom enviou apenas os dados referentes aos 15 (quinze) primeiros dias do mês de Fevereiro/09.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Fevereiro/09 53.941 (cinquenta e três mil novecentos e quarenta e um) consultas. Em análise com o número de ligações atendidas 96.020 (noventa e seis mil e vinte), pode-se observar um aproveitamento de 56,17% (cinquenta e seis ponto dezessete por cento). Já no mês de Março/09 foram agendadas 70.003 (setenta mil e três) e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas 120.538 (cento e vinte mil, quinhentos e trinta e oito) igual a 58,07% (cinquenta e oito ponto zero sete), demonstrando que mesmo atendendo mais ligações ainda foi possível aumentar o aproveitamento de consultas marcadas relativo ao número de ligações atendidas, resultando em um acréscimo de 1,9% (um ponto nove por cento).

Os dados estatísticos nos mostram que o Teleconsulta se encontra em constante aperfeiçoamento no que se refere ao número de Agentes, número de ligações (recebidas, atendidas, ligações ocupadas e ligações perdidas) e aproveitamento de consultas marcadas.

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MARÇO/09

- No dia 02 de Março/09 às 18h30min, O Diretor Técnico COMDATA César Augusto Marques de Souza e equipe estiveram presentes em visita à Central de Atendimento ao Cidadão para conhecer o serviço prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde do Município de Goiânia;
- No dia 05 de Março/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Colaboradoras terão Dia de Beleza, Cronograma, IDTECH treina novos colaboradores, conforme exemplar em **Anexo 1**;
- No dia 27 de Março/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH Informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Administração terá controle de ponto, Regras para o preenchimento e apresentação do ponto, IDTECH tem novos colaboradores, conforme exemplar em **Anexo 1**;
- No dia 07 de Março/09 o Jornal Daqui publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral – Teleconsulta suspenso hoje de manhã, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 07 de Março/09 o Jornal Daqui publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral – Comunicado Importante, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 07 de Março/09 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião, Teleconsulta conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 07 de Março/09 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral Aviso, conforme recorte em **Anexo 2**;





- No dia 03 de Março/09 foi enviado Ofício n.º 166/2009 à Coordenação da Estratégia Saúde da Família, solicitando que as inclusões ou exclusões de equipes junto ao sistema Call Med da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta deverão ser comunicados oficialmente, visto que esse procedimento não está previsto no plano de trabalho / contrato de gestão, motivo pelo qual tal requerimento poderá ser atendido mediante solicitação oficial do Sr. Secretário Municipal de Saúde, conforme **Anexo 3**;
- Em cumprimento ao definido em reunião realizada no dia 12 de Fevereiro/09 no Gabinete do Secretário Municipal de Saúde a Supervisora da Ouvidoria da Saúde Atteli Azevedo de Oliveira compareceu à Central de Atendimento ao Cidadão no dia 05 de Março/09 acompanhando os atendentes que atuam na referida Ouvidoria, para conhecerem o serviço prestado pelo Teleconsulta, a fim de que as informações recebidas possam ser repassadas durante atendimento aos usuários que entram em contato com a Ouvidoria. Os Atendentes Leandro Ribeiro, Ilze Jranne, Simone Correa, Monique Hellen, Braganic de Oliveira, Mirene Gama, Bruna Pesconio e Jucelia Alves (matutino) e Tiekko Eliza Koga, Simone Ribeiro, Arnaldo Alves, Célia Maria, Ana Jakeliny e Edilza Cordeiro (vespertino) estiveram presentes em dupla e foram recebidos pela Coordenação Técnica e Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa que realizaram a apresentação do serviço efetuado pelos Agentes de Atendimento e pelo setor do Observatório. A oportunidade receberam o folder do Teleconsulta e a cartilha do usuário.
- No dia 06 de Março/09 foi realizada nas dependências do IDTECH, reunião da Comissão instituída pelo Senhor Secretário de Saúde do Município de Goiânia, através da portaria N.º 1941/2006 de 06/09/2006, do Secretário Municipal de Saúde e publicada no DOM N.º 3984 de 17/10/2006, a qual contou com a presença dos seguintes membros: Representantes da Entidade Supervisora (Sra. Maria Cláudia Honorato S. Souza, Sr. Rafael Cardoso Martinez e Sr. Alessandro Leonardo Álvares Magalhães) e Representantes da Entidade Executora (Sr. Adonai Teles Andrade, Vitor Santana, Kássia Cristina e Sra. Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha). Foram avaliados os meses de Dezembro/08, Janeiro e Fevereiro/09, bem como foram tratados / analisados os assuntos apontados em reunião realizada no Gabinete do Secretário Municipal de Saúde em 12 de Fevereiro/09, referentes a grande demanda de usuários verificadas nesses meses e a necessidade em se incrementar a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

A comissão concluiu após análise dos relatórios de gestão que os mesmos demonstraram de forma descritiva e quantitativa o cumprimento das metas e diretrizes do plano de trabalho constante no instrumento contratual. Quanto aos incrementos do Teleconsulta a comissão propôs a realização de um termo aditivo em caráter de urgência para a execução das medidas propostas que se segue: 1) Redimensionar o Call Center para 58 (cinquenta e oito) PA's em todos os turnos. 2) Efetivar o setor de observatório com 02 PA's por turno e 01 PA para o Supervisor Operacional. 3) Prover recursos humanos para a nova reestruturação, bem como para o setor de observatório, em número suficiente para realizar a cobertura de férias, folgas, licenças e intervalos intra jornadas. 4) Implementar o turno vespertino com 01 (um) profissional enfermeiro. 5) Disponibilizar um Gerente Operacional para realizar cobertura administrativa em todos os turnos de atuação, devido ao grande número de colaboradores que estão em atividade diária. 6) Adquirir mobiliários / equipamentos e materiais suficientes para a implementação das posições de atendimento respeitando a NR17. 7) Adquirir equipamentos de informática necessário para o funcionamento do Call Center dentro da nova capacidade que será instalada. 8) aquisição de head – sets para substituir os danificados / em desgaste pelo tempo/uso. 9) garantir um trabalho conjunto do Departamento de Recursos Humanos da SMS com o IDTECH / Teleconsulta. 10) manter uma comunicação direta da Ouvidoria com o



Teleconsulta, a fim de identificar problemas que necessitam de intervenção / tomada de providências em tempo hábil;

- A CELG enviou um aviso de interrupção do abastecimento de energia no dia 07 de Março /09, no período compreendido entre 08h00min e 12h00min, o que ocasionará a suspensão do serviço de agendamento de consultas. Frente a essa situação o IDTECH enviou o ofício N.º 167/2009 à CELG, **Anexo 4**, ressaltando que Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta presta um o serviço de utilidade pública e que a interrupção das atividades durante esse período ocasionará transtornos aos usuários do Sistema Único de Saúde.

O IDTECH providenciou também uma nota para a imprensa como se segue:

“A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) informam aos usuários da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta que o serviço de marcação de consultas pelo Sistema Único de Saúde (SUS) nas unidades básicas de saúde de Goiânia estará interrompido das 8 às 12 horas deste sábado, dia 7 de março. A interrupção ocorrerá em função da suspensão temporária de fornecimento de energia pela Celg, conforme aviso emitido pela própria companhia, que alega a necessidade de correção de problemas técnicos. A coordenação do Teleconsulta encaminhou ofício à Celg alertando para os transtornos que a medida deverá causar, considerando o fato de que o agendamento de consultas por telefone é um serviço de utilidade pública com atendimento humanizado, que favorece a comunidade mais carente da capital. Foi solicitado da companhia um esforço para que a interrupção dure o menor tempo possível. Assim, tanto a SMS quanto o Idtech contam com a compreensão dos usuários, visto que a situação transcende o poder de ação das duas instituições. Os agentes de atendimento do Teleconsulta estarão a postos para a retomada dos trabalhos assim que o abastecimento de energia for normalizado”.

A CELG, em resposta ofício enviado pelo IDTECH informou que maior número de trabalhadores seriam deslocados para a região onde se encontra instalado o Teleconsulta, para que as atividades possam retornar a normalidade com apenas 02 (duas) horas de interrupção.

Desta forma, no dia 07 de Março/09 o abastecimento de energia foi interrompido e a Central ficou sem atendimento no período compreendido entre 08h35min e 09h45min.

- Na segunda-feira do dia 09 de Março/09, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta recebeu a visita de João Flávio Souza Araújo, funcionário do Departamento de Recursos Humanos da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). A pedido da diretora do Departamento, Valtelina Pinchemel Cerqueira, que não pôde comparecer em razão de compromisso de última hora na Secretaria, João Flávio Araújo veio conhecer de perto o funcionamento do Teleconsulta, serviço que faz o agendamento da consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em Goiânia.

O Departamento de Recursos Humanos da SMS está interessado especialmente no trabalho realizado pelo observatório, setor responsável, entre outras atribuições, pelo controle das agendas das 39 unidades de saúde que compõem o universo coberto pelo Teleconsulta. Semanalmente ele recebe as planilhas com nomes dos médicos, horários de trabalho e unidades a que pertencem. Com base nesta planilha são as geradas as vagas diárias para o sistema de teleagendamento (Call Med).

É o observatório quem procede, com base nas informações repassadas pelas unidades de saúde, as alterações e adequações necessárias devido a qualquer tipo de intercorrência. Ele ainda fiscaliza, a partir de uma agenda-padrão que detalha a capacidade máxima de produção



das unidades de saúde (sem considerar licenças médicas, férias ou outro tipo de compromisso que justifique a ausência dos médicos de seus postos de trabalho), se estas estão disponibilizando o número adequado de vagas. Toda quebra da agenda-padrão precisa ser justificada e o papel do observatório é verificar se essas alterações estão respeitando as determinações da Secretaria Municipal de Saúde.

Quando isso não ocorre, um relatório é gerado e encaminhado ao órgão para providências. O funcionário do Recursos Humanos esteve no Teleconsulta para conhecer exatamente como o observatório funciona porque a Diretoria onde trabalha é a encarregada da maioria dessas providências. A expectativa é a de que esse intercâmbio aproxime as duas instâncias e promova resultados que beneficiarão os usuários e melhorarão ainda mais a qualidade do atendimento prestado.

- No dia 30 de Março/09 foi enviado Ofício N° 265/2009 ao Secretario Municipal de Saúde, comunicando que em virtude do feriado destinado a Semana Santa, foram canceladas pelo Observatório 3.740 (três mil setecentos e quarenta) consultas que seriam disponibilizadas aos usuários do Sistema Único de Saúde, conforme **Anexo 5**;



- Foi realizado pelo IDTECH no dia 04 de Março/09 Treinamento avaliativo com palestras para mais de 50 (cinquenta) candidatos, o qual abordou temas de rotina, como Sistema Único de Saúde / Excelência no atendimento ao cliente, Saúde da Mulher e da Criança, no Umuarama Hotel, conforme cronograma do treinamento que se encontra em **Anexo 6**;





- No dia 06 de Março/09 seguindo o cronograma destinado a estratégias motivacionais, as mulheres que atuam na Central de Atendimento ao Cidadão foram homenageadas pelo IDTECH com um cartão em comemoração ao Dia Internacional da Mulher;



- Ainda em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, em 12 de Março/09 as mulheres que atuam no Teleconsulta participaram de uma atividade voltada para o dia da beleza, com dicas de maquiagem efetuada pelo Boticário. Após cada sessão (às 13h00min para quem trabalha no turno matutino) e às 19h00min para quem trabalha no turno vespertino, foi entregue uma lembrança (um batom) em comemoração ao dia Internacional da mulher;





- A Enfermeira Daísa Lessa e os Supervisores Operacionais Eliana Miranda e Rony Peterson participaram da Assembléia Geral Ordinária e Extraordinária do IDTECH realizada às 15h30min do dia 27 de Março/09 no San Marino Hotel, momento em que a Enfermeira Daísa Lessa e o Supervisor Operacional Rony Peterson Borges foram eleitos Conselheiros do IDTECH;





- De acordo com a Enfermeira Priscila Zanelatto as Enfermeiras Cinthya Kelley (matutino) e Daiane Lima (vespertino) iniciaram no dia 01 de Março/09 atividades junto ao Teleconsulta, momento em que foram repassadas orientações necessárias quanto a rotina de atendimento, Sistema Único de Saúde (SUS) e sistema CallMed;
- As Enfermeiras Cristina Capuzzo e Camila Menezes a Enfermeira Cinthya Kelley no dia 02 de Março foi orientada a respeito da rotina, sistema CallMed e acompanhou os atendimentos junto com as Enfermeiras Alline Sena e Cristina Capuzzo;
- A Agente de atendimento Angélica Neves da Silva iniciou suas atividades no dia 02 de Março/09 no turno Vespertino, sendo orientada quanto ao sistema Único de Saúde – SUS e suas finalidades, protocolo de atendimento e sistema CallMed e Receptivo;
- No dia 03 de Março/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Camila Menezes registraram em ata que compareceram em visita a Comissão de Acompanhamento das Obras do Projeto Habitação, acompanhados pela Coordenação Técnica que explicou o funcionamento do Teleconsulta;
- No dia 04 de Março/09 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que o turno matutino transcorreu um pouco mais movimentado, principalmente pela falta de vagas para clínico e ginecologia em muitas unidades, com várias idas ao Setor de Observatório. Relatou ainda que entre as 15h50min e 17h30min se ausentou para ministrar palestra junto ao Treinamento para novos Agentes de Atendimento, a convite da Coordenação Técnica;
- No dia 04 de Março/09 as Enfermeiras Alline Sena e Camila Menezes as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa participaram do treinamento dos candidatos à colaboradores do IDTECH;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Camila Menezes no dia 05 de Março/09 houve queda de energia às 08h10min, com retorno das atividades logo em seguida;
- No início do turno do dia 06 de Março/09 foi realizada um breve homenagem para a despedida da Enfermeira Camila Menezes (vespertino), visto que suas atividades seriam encerradas dia 07 de Março/2009;
- No dia 07 de Março/09 o Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão transcorreu com poucas vagas e várias anotações para o Setor de Observatório;
- No dia 07 de Março/08 a Enfermeira Priscila Zanelatto registrou em ata que a Analista de Sistemas Kassia Cristina esteve presente no período compreendido entre as 07h00min e 10h50min, oferecendo o suporte necessário em função a queda prevista do fornecimento de energia no prédio, ocasionado por manutenções na rede elétrica da quadra (08h35min as 09h45min), a qual foi acompanhada também pela Coordenadora Técnica Cida Sardinha desde as 07h00min;
- Houve queda de energia às 18h22min do dia 07 de Março/09 normalizando o atendimento às 18h25min. O Assessor de Tecnologia Adonai Andrade foi comunicado do fato;
- As Enfermeiras relataram que as Colaboradoras (matutino) foram homenageadas pelo IDTECH com um cartão em comemoração ao dia Internacional da Mulher;
- No dia 07 de Março/09 as Enfermeiras referiram a existência de poucas vagas no sistema para Clínico Geral e Ginecologista, principalmente no período vespertino;





- De acordo com a Enfermeira Priscila Zanelatto as Colaboradoras no dia 08 de Março/09 foram homenageadas pelo IDTECH com um cartão em comemoração ao dia Internacional da Mulher;
- Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 09 de Março/09 transcorreu de forma agitada. Relatou também que houve a implantação provisória do novo sistema do Setor de Observatório, que provavelmente trará agilidade o trabalho;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa os Agentes de Atendimentos Juliana Viana e Sócrates Eduardo (matutino) e Erick Rocha (vespertino) iniciaram suas atividades no dia 09 de Março/09, momento em que receberam o Manual de Orientação Volume 01 e 02 e esclarecimentos sobre o seu conteúdo e Protocolo de Atendimento;
- Os Assessores de Tecnologia da Informação Kássia Cristina e Vitor Santana no dia 09 de Março/09 orientaram a Enfermeira Daísa Lessa e a Supervisora do Observatório Tatiane Lemes quanto a algumas mudanças que ocorrerão no sistema CallMed, relacionadas ao agendamento de consultas de reserva (interligação direta das posições de atendimento ao Setor de Observatório para a solicitação das consultas de reserva). O sistema ainda se encontra em fase de teste, motivo pelo qual ainda não está em vigor;
- Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 10 de Março/09 transcorreu de forma tranquila, porem com falta de vagas de Ginecologista;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa por volta das 11h00min do dia 10 de Março/09 houve paralisação das atividades por alguns minutos para homenagear a aniversariante do dia (Agente de Atendimento Amanda Michelly);
- O Agente de Atendimento André Luiz iniciou suas atividades junto ao turno vespertino no dia 10 de Março/09, momento em que foi orientado quanto ao Protocolo de Atendimento;
- Dra. Thaliana de Freitas referiu que o plantão do dia 11 de Março/09 transcorreu agitado no turno matutino, com falta para Clínico e Ginecologia em várias unidades e várias ias ao Setor de Observatório. O turno vespertino transcorreu tranqüilo, embora persistência da falta de vaga. Foram realizados novos testes no sistema do Observatório com sucesso;
- No dia 11 de Março/09 as Enfermeiras relataram que os Assessores de Tecnologia da Informação Kássia Cristina e Vitor Santana realizaram novos testes relacionados com o agendamento de consultas de reserva (interligação direta das posições de atendimento com o Setor de Observatório para a solicitação das consultas de reserva), porém o sistema ainda se encontra em fase de teste motivo pelo qual mudança ainda não foi efetivada;
- No dia 12 de Março/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa registraram em ata do dia 12 de Março/09 que por volta das 12h20min a Agente de Atendimento Gisele Celina solicitou a presença da Enfermeira Cristina Capuzzo, momento em que o Sr. Romualdo, esposo da usuária Mirian Faria Batista Tavares Profeta (ID 130437) elogiou o Teleconsulta ressaltando que a Agente de Atendimento Gisele Celina vem realizando um atendimento de excelência;
- Dra. Livia e Dr. Cláudio Tavares relataram que o plantão do dia 13 de Março/09 transcorreu sem registros de intercorrências. Foi realizada avaliação de solicitação para o observatório de forma mais criteriosa, pois havia vaga de reserva para o dia 19 e 20 de Março/2009;
- No dia 13 de Março/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa relataram que os Assessores de Tecnologia da Informação Kássia Cristina, Vitor Santana e Adonai Andrade



estiveram presentes, momento em que demonstraram e realizaram orientações a respeito das novas mudanças no sistema Callmed;

- A Agente de Atendimento Nurith Daniela (vespertino) no dia 13 de Março/09 foi orientada a somente cancelar consultas com 05 horas de antecedência, visto que foi verificado junto ao CallMed - cancelamento de consultas em menor período nos dias 04 e 10 de Março/2009;
- Dr. Cláudio Tavares e Dra. Livia Carla relataram que o plantão do dia 14 de Março/09 transcorreu de forma tranquila, praticamente sem vagas no sistema, sendo agendados alguns retornos;
- De acordo com a Enfermeira Priscila Zanelatto no dia 15 de Março/09 os turnos transcorreram com pouca disponibilidade de vagas;
- Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 16 de Março/09 transcorreu agitado. Foi relatado também que ocorreu a implantação no novo sistema do Setor de Observatório, com sucesso;
- Dra. Salma Maria relatou que o turno matutino do dia 17 de Março transcorreu de forma tranquila e o vespertino agitado, com a solicitação do novo sistema do Setor de Observatório. Foi relatado também que havia poucas vagas principalmente para ginecologia;
- Em referência ao dia Internacional da Mulher foi entregue pelo IDTECH no dia 17 de Março/09 a todas as colaboradoras uma lembrança (um baton do boticário);
- No dia 17 de Março/09 os Agentes de Atendimento Suely Silveira, Ariany Cristine, Marsal Alves e Angélica Neves (vespertino) foram orientados a somente cancelar consultas com 05 (cinco) horas de antecedência, visto que após verificação junto ao CallMed – foi constatado que estavam cancelando consultas já realizadas ou consultas com menos de 03 (três) horas de antecedência;
- Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 16 de Março/09 transcorreu de forma tranquila no turno matutino e agitado no vespertino em função da falta de vagas para gineco e clinico geral em muitas unidades, com várias solicitações de vagas de reserva técnica, através do sistema novo, ao Setor de Observatório. Foi observado maior agilidade no atendimento ao usuário com as novas mudanças, embora em alguns momentos com demora no retorno às solicitações que foram realizadas ao Setor de Observatório;
- No dia 19 de Março/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa registraram em ata que o turno transcorreu de forma tumultuada com várias ligações, mudanças de prioridade, agendamento de consultas de reserva, porém sem intercorrências significativas;
- No dia 20 de Março/09 a Dra. Livia Carla relatou que o turno transcorreu de forma tranquila, sem vagas de ginecologia e muitas reclamações referentes à qualidade do atendimento médico prestado nos CAIS. Usuária (ID 481929) - Sra. Rita reclamou do atendimento da Dra. Angélica no CAIS Pedro Ludovico. Usuário Mivaldo dos Santos (401658), reclamou muito do atendimento do Dr. Vilmar também no CAIS Pedro Ludovico. Irmã do usuário Sr. Roberto (ID – 3818971) reclamou do atendimento da Dra. Divina Margarida no CAIS Fama e também da falta de educação das atendedoras da portaria do CAIS Fama;
- Dra. Salma Maria relatou que no dia 20 de Março/09 houve escassez de vagas de clínico e ginecologia, porém sem registros de intercorrências;



- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa por volta das 11h46min a Enfa. Cristina Capuzzo foi solicitada pelo Agente de Atendimento Sócrates Eduardo (posição de atendimento de número 43), momento em que a Enfermeira do Ambulatório de Psiquiatria Sra. Relga, agendou uma consulta para a usuária Sra. Wanessa Cristina Moura (ID 263805). À oportunidade elogiou o atendimento que recebeu no Teleconsulta;
- Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão do dia 21 de Março/09 transcorreu de forma tranquila, com poucas vagas no sistema;
- Dra. Francisnetta Pires relatou que no período matutino do dia 23 de Março/09 houve falta de vaga importante, ocasionando estresse ao usuário;
- A Agente de Atendimento Nurith Daniela (vespertino) foi orientada no dia 23 de Março/09 a não repassar informações erradas aos usuários, visto que a Sra. Maria Fátima Vieira questionou quanto ao procedimento de cancelamento e reagendamento de uma consulta dela para outro usuário e afirmou que a Agente solicitou que a mesma retornasse 20min depois para conseguir a consulta. A Agente confirmou o fato e aceitou bem a orientação, apesar de mostrar-se um pouco nervosa;
- As Enfermeiras relataram que no dia 23 de Março/09 houve queda de energia no período compreendido entre (16h41min às 16h46min). A Assessoria de Tecnologia da Informação esteve presente como suporte;
- Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 24 de Março/09 transcorreu movimentado, com muitas vagas em todas as prioridades e no turno vespertino com escassez de vagas de ginecologia;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa a Agente de Atendimento Vivian dos Reis (vespertino) no dia 24 de Março/09 foi orientada a cancelar consultas com 05hs de antecedência, visto que mediante verificação junto ao CallMed - Cancelamento de Consultas, foi constatado que a mesma cancelou uma consulta com menos de 02hs de antecedência. A referida Agente recebeu bem as orientações;
- Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 25 de Março/09 transcorreu de forma tranquila, apesar da escassez de vagas para Clínico e Ginecologia em muitas unidades;
- A Agente de Atendimento Ludmila Alves (vespertino) foi orientada no dia 25 de Março/09 Enfermeira Daísa Lessa a seguir protocolo, solicitando a presença do Supervisor quando o Usuário informa que reside numa área de invasão (após verificação do Supervisor preencher devidamente o histórico do cadastro);
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa a Agente de Atendimento Marina de Castro solicitou a presença da Enfermeira Cristina Capuzzo por volta das 07h32min do dia 27 de Março/09 a fim de ouvir uma reclamação da Sra. Zenirdes Aparecida Almeida Silva (ID 496308), esposa do usuário Sr. Luiz Veriato Pinto da Silva (ID 598423), a qual relatou que seu esposo foi mal atendido e que o médico Dr. Marcelo Grando, Clínico Geral do CAIS Cândida de Moraes não quis encaminhá-lo para o Centro de Referência ao Idoso. A consulta ocorreu no dia 19 de Março/2009 (número da consulta 2558877). Foi encaminhado ofício ao Secretário Municipal de Saúde registrando o ocorrido;
- Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 30 de Março/09 transcorreu agitado, com ausência de vagas;
- A Agente de Atendimento Divaine Maria (vespertino) foi orientada pela Enfermeira Daísa Lessa no dia 31 de Março/09 a somente cancelar consultas com 05h de antecedência, visto



que foi verificado junto ao CallMed – que a mesma cancelou uma consulta do dia 16 de Março/2009 antes desse tempo;

- As Unidades de Saúde deverão enviar ao Teleconsulta até ao meio-dia de sexta-feira, as agendas que deverão ser geradas / para serem incluídas no sistema Call Med. Diante do não envio, um ofício é enviado ao Secretário Municipal de Saúde comunicando o fato, haja vista que representa redução no número de vagas que serão disponibilizadas aos usuários para agendamento.

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

Dia	Unidade	Período
06/03	Cais Bairro Goiá	23 a 28/03
	Centro de Saúde Vila Regina	
13/03	Centro de Saúde Vila Regina	30/03 a 04/04

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

Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Justificativa
03/mar	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Luzia Augusta de Almeida	Pediatra	2832	Férias a partir do dia 12/03
05/mar	Cais Vila Nova	Jeane Lustosa Machado	Pediatra	2638	Capacitação em Informática na SMS em 16/03
		Caritas de Oliveira	Pediatra	4590	
		Tânia Stein Fischer	Pediatra	6291	
		Zilmar Vidal	Clínico Geral	2816	
		Carlos Alberto Cascão	Clínico Geral	2621	
		André Luiz Vasconcelos	Clínico Geral	6540	
	Michele Roncato	Clínica Geral	11751		
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Mônica de Fátima Silva	Ginecologista	11088	Folga no dia 19/03
04/mar	Cais Bairro Goiá	Roseli Aparecida Resende	Pediatra	3675	Congresso não especificado no período de 18 a 25/03
06/mar	Centro de Saúde Aruanã III	Litemar Gualberto de Souza Júnior	Ginecologista	7222	Congresso sobre patologia cervical e cirurgia minimamente evasiva via vaginal nos dias 19 e 20/03
12/mar	CS Conjunto Riviera	Azor Alves	Ginecologista	2789	Licença Prêmio a partir do dia 23/03
16/mar	Ciams Jardim América	Marly Arruda Camargo	Pediatra	2611	01 dia de férias em 26/03
	CS São Francisco	Edna Maria Ferreira	Pediatra	4823	Folga no dia 30/03
	CS Marinho Lemos	Gilson Moura de Brito	Ginecologista	6313	15º Congresso Teórico de Ultrassonografia em 20/03



17/mar	Cais Finsocial	Nazir Seabra Guimarães	Ginecologista	8493	Licença Paternidade no período de 17 a 23/03
19/mar	Ciams Pedro Ludovico	José Márcio Sócrates Gomes	Clínico Geral	1863	Capacitação em Dengue no dia 31/03
		Vilmar Pires de Paiva	Clínico Geral	3168	
		Hilton Stival Gonçalves	Pediatra	2840	
		Marilu Celeste Carvalho	Pediatra	2507	
		Angélica Lomazzi	Clínico Geral	2810	
		Vicente José Vita	Clínico Geral	5669	
		Priscila Resende Balduino	Clínica Geral	13411	
		Jader Leonel de Paula	Pediatra	2652	
		Maria Goretti Castro Dias	Pediatra	3659	
Cais Cândida de Morais	Célio da Silva Rocha	Ginecologista	6349	Férias no período de 01 a 30/04	
20/mar	Ciams Pedro Ludovico	Hilton Stival Gonçalves	Pediatra	2840	Palestra sobre Pediatria na Unidade dia 23/03
	Centro de Saúde Vila Boa	Maria Goretti Castro Dias	Pediatra	3659	Capacitação em Dengue no dia 31/03
23/mar	Cais Cândida de Morais	Glaus Monteiro Borges	Clínico Geral	2432	Férias no período de 17/03 a 15/04
24/mar	Centro de Saúde Fama	Rosa Maria Nascimento Gonçalves	Ginecologista	3360	Palestra para o grupo de gestantes (Dia 31/03)
30/mar	Centro de Saúde Vila Clemente	Maria Luiza Faria de Godoi	Pediatra	3401	Participação no programa de Tabagismo no dia 06/04
31/mar	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Darque Maria de Araújo	Clínica Geral	3261	Capacitação de Tabagismo nos dias 14 e 15/04

- 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 Secretário Municipal de Saúde e e-mail's ao Departamento da Rede Básica, para encaminhamento de planilhas contendo respostas às reclamações efetuadas 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;
 - Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
 - Entrevistado em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
 - Contribuiu para a consolidação do Cartão SUS, exigido no teleagendamento;
 - Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
 - Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
 - Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
- **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
 - O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
 - De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;



- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e o Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado à reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado 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 com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma 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 18 (dezoito) 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 MARÇO/2009.

Situação das Equipe de Programa da Saúde da Família em Março/09			
Data da inclusão	Distrito	Unidade do PSF	Situação
21/8/2008	LESTE	CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS - EQUIPE 7	Sem Médico
31/3/2009	NOROESTE	CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 11	Sem Médico
31/3/2009	NOROESTE	CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 12	Sem Médico
13/3/2009	SUDOESTE	UABSF - ANDREIA CRISTINA - EQUIPE 11	Sem Médico



31/3/2009	NOROESTE	UABSF - BAIRRO BOA VISTA - EQUIPE 16	Sem Médico
5/11/2008	NOROESTE	UABSF - BAIRRO DA VITÓRIA - EQUIPE 19	Sem Médico
6/3/2009	NOROESTE	UABSF - BAIRRO FLORESTA - EQUIPE 17	Sem Médico
17/3/2009	NOROESTE	UABSF - CAIS JARDIM CURITIBA - EQUIPE 08	Sem Médico
21/8/2008	LESTE	UABSF - DOM FERNANDO - EQUIPE 15	Sem Médico
19/1/2009	OESTE	UABSF - ELDORADO OESTE - EQUIPE 12	Sem Médico
27/2/2009	NOROESTE	UABSF - ESTRELA DALVA - EQUIPE 26	Sem Médico
17/3/2009	OESTE	UABSF - GOIÂNIA VIVA - EQUIPE 11	Sem Médico
31/3/2009	SUDOESTE	UABSF - JARDIM CARAVELAS - EQUIPE 01	Sem Médico
24/3/2009	LESTE	UABSF - JARDIM MARILIZA - EQUIPE 19	Sem Médico
31/3/2009	LESTE	UABSF - JARDIM MARILIZA - EQUIPE 20	Sem Médico
24/3/2009	NOROESTE	UABSF - NOVO PLANALTO - EQUIPE 45	Sem Médico
30/3/2009	SUDOESTE	UABSF - RESIDENCIAL ITAIPU - EQUIPE 10	Sem Médico
31/3/2009	OESTE	UABSF - RESIDENCIAL ITAPUÃ - EQUIPE 03	Sem Médico
Total			18

Quadro atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família, via ofício Secretário 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 Março/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 12 (doze) Unidades se destacaram: CIAMS Novo Horizonte, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Bairro Goiás, Centro de Saúde Vila Boa, CIAMS Pedro Ludovico, Centro de Saúde Parque Anhanguera, CAIS Campinas, Centro de Saúde Vila União, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila Santa Helena e CIAMS Urias Magalhães.

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				
Março – 2009 *				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	15.510	14.860	205	30.575
Centro de Saúde Criméia Leste	16.346	27.533	1.890	45.769
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	17.863	9.963	510	28.336



Centro de Saúde Fama	20.013	16.728	556	37.297
Centro de Saúde Vila Santa Helena	30.892	22.119	485	53.496
CIAMS Urias Magalhães	30.188	21.047	863	52.098
Centro de Saúde Marinho Lemos	10.058	15.552	215	25.825
Centro de Saúde Vila Moraes	19.500	21.873	739	42.112
Centro de Saúde Aruanã III	14.710	12.285	518	27.513
Centro de Saúde Conjunto Riviera	20.812	15.568	418	36.798
Centro de Saúde Água Branca	14.462	14.457	431	29.350
CAIS Jardim Novo Mundo	40.962	36.748	2.017	79.727
CAIS Parque das Amendoeiras	22.521	20.156	910	43.587
Centro de Saúde Vila Regina	21.661	20.169	2.105	43.935
Centro de Saúde Vila Boa	38.676	34.420	383	73.479
Centro de Saúde Parque Anhanguera	37.110	28.725	329	66.164
Centro de Saúde Vila Mauá	40.459	23.643	355	64.457
Centro de Saúde Vila Canaã	29.781	18.927	1.817	50.525
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	15.491	15.844	3.581	34.916
Centro de Saúde Setor Rodoviário	26.230	17.075	728	44.033
CIAMS Novo Horizonte	50.070	40.510	1.469	92.049
Centro de Saúde Vera Cruz I	5.802	3.905	48	9.755
Centro de Saúde Vera Cruz II	5.936	4.200	72	10.208
CAIS Bairro Goiá	39.504	36.153	1.020	76.677
Centro de Saúde São Judas Tadeu	6.021	4.042	71	10.134
CAIS Campinas	35.787	25.843	3.392	65.022
CIAMS Jardim América	28.789	31.805	1.870	62.464
Centro de Saúde Vila Redenção	20.260	23.271	179	43.710
CAIS Chácara do Governador	29.321	31.948	875	62.144
Centro de Saúde Parque Amazônia	28.183	36.121	841	65.145
CIAMS Setor Pedro Ludovico	37.510	47.498	609	85.617
Centro de Saúde Vila União	34.792	24.755	255	59.802
CAIS Vila Nova	24.820	29.298	836	54.954
CAIS Finsocial	14.173	3.604	513	18.290
Centro de Saúde Vila Clemente	7.307	4.328	158	11.793
CAIS Jardim Curitiba	11.246	3.783	658	15.687
Centro de Saúde Setor Perim	16.349	8.056	256	24.661





Centro de Saúde São Francisco	29.302	22.395	1.380	53.077
Centro de Saúde Parque dos Buritis	8.875	6.920	216	16.011
Centro de Saúde Maria Dilce	4.618	4.609	129	9.356
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	23.032	15.462	1.053	39.547
Centro de Saúde Vila Mutirão	7.953	4.451	123	12.527
CAIS Cândida de Moraes	31.906	26.205	3.085	61.196
Centro de Saúde Itatiaia	6.397	3.927	111	10.435
Centro de Saúde Parque Atheneu	12.560	13.725	125	26.410
Total	1.003.758	864.506	38.399	1.906.663

* 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 Março /2009 o quantitativo geral de atendimentos foi de 151.123 (cento e cinquenta e um mil cento e vinte e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 77.452 (setenta e sete mil quatrocentos e cinquenta e dois);

Dos 151.123 (cento e cinquenta e um mil cento e vinte e três), 77.452 (setenta e sete mil quatrocentos e cinquenta e dois) incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 73.671 (setenta e três mil seiscentos e setenta e um) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 31.475 (trinta e um mil quatrocentos e setenta e cinco) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 2.932 (dois mil novecentos e trinta e dois) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Fevereiro /2009, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos 121.205 (cento e vinte e um mil duzentos e cinco) para 151.123 (cento e cinquenta e um mil cento e vinte e três), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 58.072 (cinquenta e oito mil e setenta e dois) para 77.452 (setenta e três mil seiscentos e setenta e um). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

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

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	31	0,02%
2	Somente Informação	7.045	4,66%
3	Consulta Marcada com Sucesso	77.452	51,25%
4	Consulta Não Marcada	204	0,13%
5	Fora da Área de Abrangência	155	0,10%





6	Área de PSF	3.404	2,25%
7	Outras Unidades	25	0,02%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	493	0,33%
9	Não há Vaga	31.475	20,83%
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	2.932	1,94%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	2.712	1,79%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.929	1,28%
13	Recusa da Unidade Oferecida	2.472	1,64%
14	Mau atendimento da Unidade	2	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	12	0,01%
16	Longe da Residência	579	0,38%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	473	0,31%
18	Recusa do Profissional	618	0,41%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	26	0,02%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	4	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.259	0,83%
22	Já é acompanhado por outro profissional de Saúde	2.438	1,61%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	195	0,13%
24	Cancelamento de Consulta	2.429	1,61%
25	Outros	9.908	6,56%
26	Falta Dados Cadastrais	648	0,43%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	1.040	0,69%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	207	0,14%
29	Não há Vaga (RETORNO)	956	0,63%
Total		151.123	

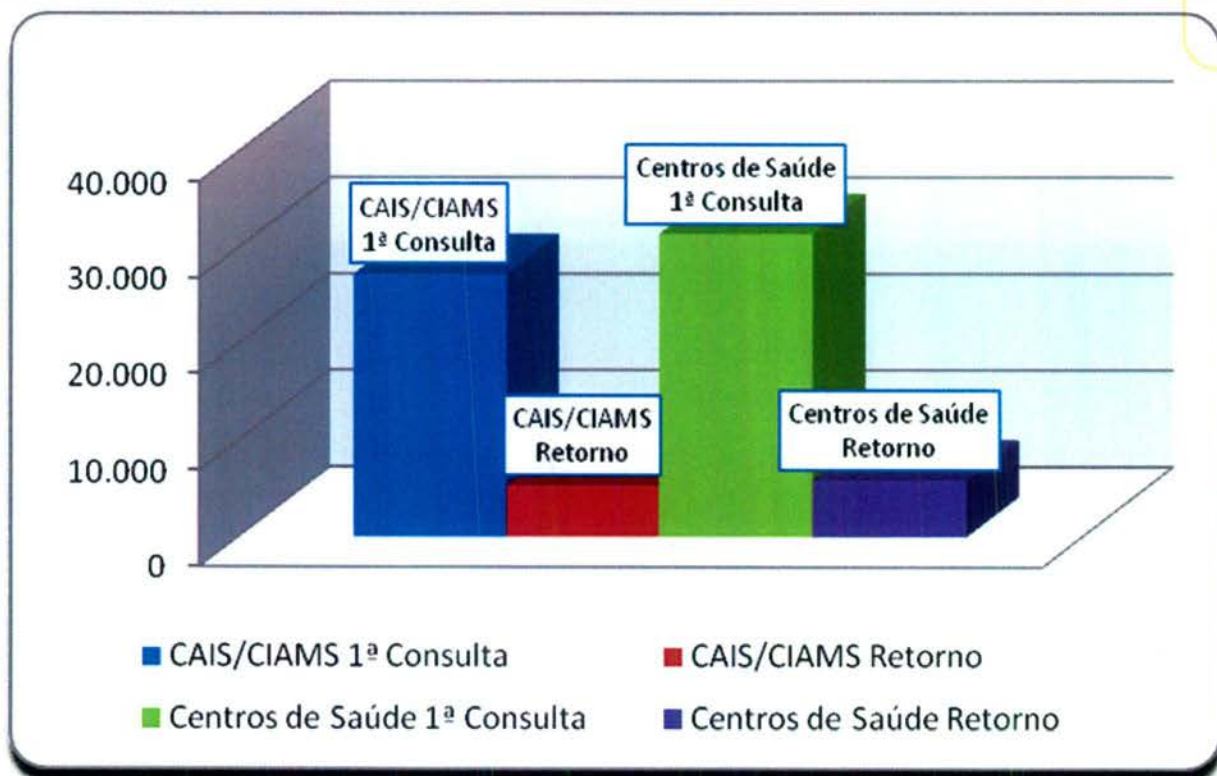
Com o **Relatório de Retorno** é possível identificar o quantitativo de consultas marcadas distribuídas entre primeira consulta e retorno, como se segue:

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
Clínico Geral	13.181	2.671	15.852	14.370	2.635	17.005





Ginecologia	6.090	1.515	7.605	8.899	1.981	10.880
Pediatria	8.014	1.170	9.184	8.208	1.269	9.477
Total	27.285	5.356	32.641	31.477	5.885	37.362



- **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 37.112 (trinta e sete mil cento e doze) atendimentos foram qualificados, destes 23.197 (vinte e três mil cento e noventa e sete) usuários foram atendidos, porém destes, 7.153 (sete mil cento e cinquenta e três) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Fevereiro/2009, houve um acréscimo no número de atendimentos qualificados de 35.238 (trinta e cinco mil duzentos e trinta e oito) para 37.112 (trinta e sete mil cento e doze) e um acréscimo no número de usuários atendidos de 21.601 (vinte e um mil seiscentos e um) para 23.197 (vinte e três mil cento e noventa e sete) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades 5.520 (cinco mil quinhentos e vinte) para 7.153 (sete mil cento e cinquenta e três).

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 MARÇO/2009



Mês -Março/09		
Nome	Atendimentos	Consultas
Maria Helena De Souza	19	1
Zenedi Salomao	17	1
Eloiza Ferreira Weiland	15	1
Deusdeli Rodrigues Lemes	15	2
Maria Fatima Da Costa Carvalho	14	1
Amanda Crisostomo Da Silva	14	0
Eliza Pereira Da Silva	13	1
Iranice Pereira Silva	13	1
Euripia Claro Rodrigues	13	1
Maria Gorete Lima Alves	12	1
Zennia Maria Santos Fernandes	12	2
Elismar Rodrigues Dos Santos	12	1
Elenita Rayane De Sousa Alencar	12	0
Maria Clotildes De Azevedo	12	1
Sonia Maria Oliveira Prado	12	1
Maria Zuilene Fialho	12	1
Ludmila Silva Mendes	11	0
Maria Valdilene Dias Eduardo	11	0
Celma Alves Maranduba	11	1
Adriana Gomes Camargo De Oliveira	11	2
Maria Da Penha Cruz De Lima	11	1
Maria Jose Batista De Souza	11	0
Natalia Silva De Moura	11	1
Cintia Helena Rosa	11	1
Karla Regina Da Silva Dias	11	1
Livia Eloides Campos Oliveira	11	1
Rubia Mara Da Costa Araujo Menezes	11	1
Joana Darc Pugas	10	1
Maria Madalena Ribeiro Chagas	10	1
Kelly Cristina Silva Dourado	10	2
Francisca Da Silva E Silva	10	1
Eny Monteiro De Magalhães	10	1
Silvia Maria De Jesus Ramos	10	0
Karina Costa Viana	10	1
Elziene Ferreira Lima	10	1
Sebastiao Alves De Oliveira	10	1
Tielle Silva De Sousa	10	1





Maria Rosa Gontijo	10	1
Valdelice Dias Xavier	10	1
Euripa Dos Santos Silva	10	1
Joana Alves Cunha	10	1
Marta Da Silva Alves Peixoto	10	2
Mariza Gama Braga	10	1

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

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

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

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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Março/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 9,35% (nove ponto trinta e cinco por cento) referiram ser portadores de diabetes, 11,88% (onze ponto oitenta e oito por cento) portadores de hipertensão e 82,49% (oitenta e dois ponto quarenta e nove 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 Março/2009			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiás	10,24%	12,43%	81,52%
CAIS Campinas	10,88%	11,56%	81,67%
CAIS Cândida de Moraes	7,29%	9,65%	85,51%
CAIS Chácara do Governador	10,45%	10,81%	82,47%
CAIS Finsocial	11,15%	14,13%	79,82%
CAIS Jardim Novo Mundo	7,52%	11,76%	83,84%
CAIS Parque das Amendoeiras	9,36%	13,81%	81,19%
CAIS Vila Nova	8,19%	10,89%	83,98%





Centro de Saúde Água Branca	10,70%	12,25%	81,34%
Centro de Saúde Aruanã III	10,40%	14,07%	80,34%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	2,99%	8,96%	89,33%
Centro de Saúde Criméia Leste	9,63%	12,55%	81,84%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	8,33%	11,51%	83,44%
Centro de Saúde Fama	9,01%	9,92%	84,08%
Centro de Saúde Itatiaia	10,62%	11,57%	81,84%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	7,96%	11,26%	83,88%
Centro de Saúde Maria Dilce	11,52%	19,48%	76,34%
Centro de Saúde Marinho Lemos	8,85%	13,89%	81,47%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	9,64%	10,00%	83,58%
Centro de Saúde Parque Amazônia	9,40%	11,97%	82,40%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	9,15%	9,82%	84,05%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	9,77%	12,73%	81,63%
Centro de Saúde São Francisco	9,90%	15,18%	79,95%
Centro de Saúde Setor Perim	11,90%	13,67%	79,64%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	11,11%	6,43%	85,07%
Centro de Saúde Vila Boa	10,86%	11,37%	81,82%
Centro de Saúde Vila Canaã	8,43%	10,84%	83,84%
Centro de Saúde Vila Clemente	10,18%	12,36%	81,60%
Centro de Saúde Vila Mauá	8,51%	9,98%	84,39%
Centro de Saúde Vila Moraes	8,55%	13,49%	81,93%
Centro de Saúde Vila Redenção	9,51%	12,17%	82,18%
Centro de Saúde Vila Regina	9,34%	13,28%	81,55%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	10,41%	11,87%	81,78%
Centro de Saúde Vila União	9,05%	10,58%	83,60%
CIAMS Jardim América	8,16%	10,11%	84,56%
CIAMS Novo Horizonte	10,06%	11,46%	82,29%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	9,18%	13,50%	81,52%





CIAMS Urias Magalhães	9,16%	10,45%	83,60%
Total	9,35%	11,88%	82,49%

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

Nesse período foram registradas 117.497 (cento e dezessete mil quatrocentos e noventa e sete) ligações, destas 69.949 (sessenta e nove mil novecentos e quarenta e nove) resultaram em consultas marcadas, com 59,53% (cinquenta e nove ponto cinquenta e três por cento) de aproveitamento.

Ligações	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Rithiely Karla De Lima	1.821	956	52,50%
Flávia Aparecida Alves	1.655	657	39,70%
Viviana Aparecida Mendes	1.786	716	40,09%
Alexandre Martins Pereira	1.706	1088	63,77%
Daniella Gonçalves De Carvalho	1.067	367	34,40%
Tislander Correia De Oliveira	1.686	1098	65,12%
Marina De Castro França Lima	1.585	1078	68,01%
Márcio Souza Mattos	2.639	1617	61,27%
Luciano Betanin Roque	1.753	1204	68,68%
Ketlyn Da Silva Mendes	1.817	809	44,52%
Dorlanes De Souza Nogueira	1.633	976	59,77%
Nara Mendes Gonçalves	1.782	768	43,10%
Thiago Alves Rodrigues	1.882	1306	69,39%
Leila Evann Lobo De Abreu	1.584	564	35,61%
Vitor Conrad Fleury	1.751	636	36,32%
Larissa Pereira Das Chagas	1.256	362	28,82%
Mariana Camargo Cabral	1.219	545	44,71%
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.539	987	64,13%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.307	920	70,39%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.713	1269	74,08%
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	1.374	535	38,94%
Paulo César Rodrigues Júnior	1.653	1126	68,12%
Angélica Neves Da Silva	1.340	469	35,00%
Sócrates Eduardo Modesto Fonseca	760	489	64,34%





Suely Silveira Leite Alves	1.393	565	40,56%
Eliane Frazão Araújo	1.287	850	66,05%
Chubasco Amiche Sussuara	1.821	541	29,71%
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.959	1356	69,22%
Cleomar Oliveira Batista Junior	1.632	643	39,40%
Rubens De Oliveira Araújo	2.014	1281	63,60%
Jesuslene Salvador Da Silva	1.451	569	39,21%
Aline Gonçalves Borges	1.793	1238	69,05%
Juliana Bueno De Melo Alex	1.964	1278	65,07%
Murilo Martins Alves	1.627	870	53,47%
Juliane Vieira Da Silva	1.099	683	62,15%
Cleber Gonçalves Oliveira	1.083	445	41,09%
Jozimar Mendes Viana	2.536	1632	64,35%
Paula Cunha Ramos	2.441	1167	47,81%
Edna Rodrigues Nunes	1.306	965	73,89%
Afra Alves Rodrigues	2.081	1347	64,73%
Gisele Celina Dos Santos	1.600	1176	73,50%
Nais Neres Quirino	1.789	759	42,43%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.471	914	62,13%
Lucas Dias Lima Couto	778	540	69,41%
Ariany Cristine Da Silva	1.490	569	38,19%
Andre Luiz Costa Octaviano	895	315	35,20%
Vivian Dos Reis Oliveira	887	372	41,94%
Harley Max Fernandes Lima	1.838	1201	65,34%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.634	684	41,86%
Renato Barbosa Oliveira	2.231	1195	53,56%
Bruno Pereira Dos Santos	1.630	986	60,49%
Rangel Ferreira Matos	795	470	59,12%
Mayra Ortegual Costa	1.569	1001	63,80%
Rangel Gonçalves Afonso	2.215	1339	60,45%
Divaine Maria De Faria	1.936	765	39,51%
Marielle Figueiredo Galvão	273	193	70,70%
Adelia Maria Santana Dos Santos	1.332	599	44,97%
Lívia Valadão De Abreu	160	118	73,75%





Renata Freitas Augusto	2.063	857	41,54%
Estevao Gusmao Scartezine	51	38	74,51%
Denyze Rodrigues Ferreira Dos Santos	34	39	114,71%
Pollyana De Abreu Bueno	1.497	961	64,20%
Hevertton Frederico Rabelo Silva	1.596	485	30,39%
Antônio Vitor Alves Ortega	837	565	67,50%
Taynara Pinheiro De Menêzes	313	120	38,34%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.410	918	65,11%
Kellen Caetano De Jesus	690	521	75,51%
Danila Carvalho Evangelista	2.107	1490	70,72%
Daiane Marques Rodrigues	453	220	48,57%
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.595	1081	67,77%
Severiano Pereira Nunes Junior	785	276	35,16%
Marsal Alves Ferreira Júnior	1.255	448	35,70%
Raphael Iglesias Valadares	1.816	1294	71,26%
Alexandre Gomes Da Silva	1.398	763	54,58%
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	1.564	609	38,94%
Ludmilla Alves De Oliveira	1.595	638	40,00%
Esterline Neres Sousa	2.199	1495	67,99%
Weverton Garcia Da Silva	2.062	1260	61,11%
Heric Prado Rocha	968	373	38,53%
Total Geral	117.497,00	69.949,00	59,53%

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Fevereiro /2009 houve um acréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 53,08% (cinquenta pontos zero oito por cento) para 59,53% (cinquenta e nove ponto cinquenta e três por cento).

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

No mês de Março /2009, observou-se que houve um acréscimo do percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que 64% (sessenta e três por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Vila União (76%), Centro de Saúde Norte Ferroviário (75%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (74%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (70%), CAIS Chácara do Governador (70%), CAIS Novo Mundo (69%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o CAIS Curitiba efetivou apenas (26%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 64 % (sessenta e quatro por cento) foram efetivadas, 18 % (dezoito por cento) não efetivadas e





18 % (dezoito por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Fevereiro/09 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas efetivadas de 63 % (sessenta e quatro por cento) para 64% (sessenta e três por cento) um acréscimo no número de não efetivadas de 17 % (dezessete por cento) para 18 % (dezoito por cento) e um decréscimo no número de não informado 20 % (vinte por cento) para 18 % (dezoito por cento). Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional			
Mês de Março de 2009			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goia	55%	26%	19%
CAIS Campinas	61%	14%	25%
CAIS Cândida de Moraes	66%	16%	18%
CAIS Chácara do Governador	70%	13%	17%
CAIS Finsocial	46%	37%	17%
CAIS Jardim Curitiba	26%	20%	54%
CAIS Jardim Novo Mundo	69%	14%	17%
CAIS Parque das Amendoeiras	51%	31%	18%
CAIS Vila Nova	69%	15%	16%
Centro de Saúde Água Branca	46%	37%	17%
Centro de Saúde Aruanã III	69%	14%	17%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	60%	20%	20%
Centro de Saúde Criméia Leste	66%	9%	25%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	66%	18%	16%
Centro de Saúde Fama	68%	13%	19%
Centro de Saúde Itatiaia	63%	22%	15%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	74%	14%	12%
Centro de Saúde Maria Dilce	65%	21%	14%
Centro de Saúde Marinho Lemos	64%	18%	18%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	75%	6%	19%
Centro de Saúde Parque Amazônia	65%	16%	19%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	65%	18%	17%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	65%	16%	19%
Centro de Saúde São Francisco	66%	16%	18%
Centro de Saúde Setor Perim	58%	27%	15%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	64%	17%	19%
Centro de Saúde Vila Boa	64%	19%	17%
Centro de Saúde Vila Canaã	62%	16%	22%





Centro de Saúde Vila Clemente	65%	18%	17%
Centro de Saúde Vila Mauá	65%	18%	17%
Centro de Saúde Vila Moraes	65%	15%	20%
Centro de Saúde Vila Redenção	53%	27%	20%
Centro de Saúde Vila Regina	66%	16%	18%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	70%	16%	14%
Centro de Saúde Vila União	76%	12%	12%
CIAMS Jardim América	64%	15%	21%
CIAMS Novo Horizonte	66%	7%	27%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	61%	20%	19%
CIAMS Urias Magalhães	65%	19%	16%
Total	64%	18%	18%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Março /2009, 79.170 (setenta e nove mil cento e setenta) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 70.003 (setenta mil e três) foram marcadas, 2.846 (dois mil oitocentos e quarenta e seis) foram canceladas e 6.321 (seis trezentos e vinte e um) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Março de 2009													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	3.105	1.028	974	50	4	816	797	17	2	1.261	764	33	464
CAIS Campinas	1.226	648	647	0	1	216	215	0	1	362	361	0	1
CAIS Cândida de Moraes	4.674	2.191	1.890	296	5	883	881	1	1	1.600	1.476	104	20
CAIS Chácara do Governador	3.124	1.598	1.563	32	3	610	607	0	3	916	829	1	86
CAIS Finsocial	1.255	611	592	0	19	484	430	10	44	160	112	0	48
CAIS Jardim Curitiba	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	15	48	37
CAIS Jardim Novo Mundo	2.540	1.077	1.037	38	2	470	386	84	0	993	979	0	14
CAIS Parque das Amendoeiras	2.699	1.331	1.226	100	5	665	658	0	7	703	284	11	408
CAIS Vila Nova	2.511	1.409	1.407	0	2	186	146	40	0	916	798	49	69
Centro de Saúde Água Branca	1.274	722	719	0	3	219	206	12	1	333	309	0	24
Centro de Saúde Aruanã III	934	356	354	0	2	243	204	33	6	335	201	65	69
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.128	379	349	28	2	397	391	0	6	352	146	0	206
Centro de Saúde Criméia Leste	1.771	1.089	1.004	81	4	372	345	24	3	310	292	16	2





Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.427	408	282	126	0	475	473	0	2	544	420	10	114
Centro de Saúde Fama	2.158	1.016	958	57	1	482	449	30	3	660	410	0	250
Centro de Saúde Itatiaia	1.450	704	688	14	2	401	379	1	21	345	255	0	90
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.735	633	572	60	1	477	474	0	3	625	607	0	18
Centro de Saúde Maria Dilce	1.916	1.059	1.025	0	34	523	472	25	26	334	198	0	136
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.751	667	634	17	16	439	428	10	1	645	289	32	324
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.485	397	308	89	0	493	487	1	5	595	290	0	305
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.961	1.290	1.255	34	1	724	702	17	5	947	867	24	56
Centro de Saúde Parque Anhanguera	2.035	477	477	0	0	680	656	22	2	878	371	0	507
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.805	1.024	1.012	7	5	312	311	0	1	469	325	142	2
Centro de Saúde São Francisco	1.366	334	334	0	0	483	477	0	6	549	416	0	133
Centro de Saúde Setor Perim	1.844	692	689	0	3	506	494	0	12	646	356	0	290
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.622	384	374	10	0	625	590	32	3	613	401	80	132
Centro de Saúde Vila Boa	2.155	870	869	0	1	244	229	15	0	1.041	669	0	372
Centro de Saúde Vila Canaã	689	206	181	25	0	218	216	0	2	265	243	22	0
Centro de Saúde Vila Clemente	1.709	598	591	0	7	492	453	27	12	619	211	67	341
Centro de Saúde Vila Mauá	2.070	656	656	0	0	766	762	0	4	648	419	0	229
Centro de Saúde Vila Moraes	1.838	912	895	0	17	465	462	1	2	461	393	13	55
Centro de Saúde Vila Redenção	1.538	644	490	152	2	286	283	0	3	608	392	6	210
Centro de Saúde Vila Regina	1.011	671	668	0	3	280	279	0	1	60	30	30	0
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.781	682	679	0	3	462	448	12	2	637	576	0	61
Centro de Saúde Vila União	1.806	945	942	0	3	211	210	1	0	650	391	0	259
CIAMS Jardim América	3.562	1.892	1.859	27	6	767	742	22	3	903	833	64	6
CIAMS Novo Horizonte	3.480	1.479	1.457	19	3	789	777	12	0	1.212	1.096	80	36
CIAMS Setor Pedro Ludovico	4.291	1.670	1.658	7	5	1.424	1.379	40	5	1.197	802	96	299
CIAMS Urias Magalhães	3.344	1.628	1.542	48	38	594	587	7	0	1.122	835	40	247
Total Geral	79.170	34.377	32.857	1.317	203	19.179	18.485	496	198	25.614	18.661	1.033	5.920

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Fevereiro/2009 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 69.195 (sessenta e nove mil cento e noventa e cinco) para 79.170 (setenta e nove mil cento e setenta), um acréscimo no número de consultas marcadas de 53.941 (cinquenta e três mil novecentos e quarenta e um) para 70.003 (setenta mil e três) foram marcadas, um acréscimo número de disponível de 6.057 (seis mil e cinquenta e sete) para 6.321 (seis trezentos e vinte e um) e um





decréscimo no número de consultas canceladas de 9.197 (nove mil cento e noventa e sete) para 2.846 (dois mil oitocentos e quarenta e seis).

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:

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Março de 2009 (Percentual)												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiã	3.105	94,75%	4,86%	0,39%	816	97,67%	2,08%	0,25%	1.261	60,59%	2,62%	36,80%
CAIS Campinas	1.226	99,85%	0,00%	0,15%	216	99,54%	0,00%	0,46%	362	99,72%	0,00%	0,28%
CAIS Cândida de Moraes	4.674	86,26%	13,51%	0,23%	883	99,77%	0,11%	0,11%	1.600	92,25%	6,50%	1,25%
CAIS Chácara do Governador	3.124	97,81%	2,00%	0,19%	610	99,51%	0,00%	0,49%	916	90,50%	0,11%	9,39%
CAIS Finsocial	1.255	96,89%	0,00%	3,11%	484	88,84%	2,07%	9,09%	160	70,00%	0,00%	30,00%
CAIS Jardim Curitiba	100				0				100	15,00%	48,00%	37,00%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.540	96,29%	3,53%	0,19%	470	82,13%	17,87%	0,00%	993	98,59%	0,00%	1,41%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.699	92,11%	7,51%	0,38%	665	98,95%	0,00%	1,05%	703	40,40%	1,56%	58,04%
CAIS Vila Nova	2.511	99,86%	0,00%	0,14%	186	78,49%	21,51%	0,00%	916	87,12%	5,35%	7,53%
Centro de Saúde Água Branca	1.274	99,58%	0,00%	0,42%	219	94,06%	5,48%	0,46%	333	92,79%	0,00%	7,21%
Centro de Saúde Aruanã III	934	99,44%	0,00%	0,56%	243	83,95%	13,58%	2,47%	335	60,00%	19,40%	20,60%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.128	92,08%	7,39%	0,53%	397	98,49%	0,00%	1,51%	352	41,48%	0,00%	58,52%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.771	92,19%	7,44%	0,37%	372	92,74%	6,45%	0,81%	310	94,19%	5,16%	0,65%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.427	69,12%	30,88%	0,00%	475	99,58%	0,00%	0,42%	544	77,21%	1,84%	20,96%
Centro de Saúde Fama	2.158	94,29%	5,61%	0,10%	482	93,15%	6,22%	0,62%	660	62,12%	0,00%	37,88%
Centro de Saúde Itatiaia	1.450	97,73%	1,99%	0,28%	401	94,51%	0,25%	5,24%	345	73,91%	0,00%	26,09%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.735	90,36%	9,48%	0,16%	477	99,37%	0,00%	0,63%	625	97,12%	0,00%	2,88%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.916	96,79%	0,00%	3,21%	523	90,25%	4,78%	4,97%	334	59,28%	0,00%	40,72%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.751	95,05%	2,55%	2,40%	439	97,49%	2,28%	0,23%	645	44,81%	4,96%	50,23%



Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.485	77,58%	22,42%	0,00%	493	98,78%	0,20%	1,01%	595	48,74%	0,00%	51,26%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.961	97,29%	2,64%	0,08%	724	96,96%	2,35%	0,69%	947	91,55%	2,53%	5,91%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	2.035	100,00%	0,00%	0,00%	680	96,47%	3,24%	0,29%	878	42,26%	0,00%	57,74%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.805	98,83%	0,68%	0,49%	312	99,68%	0,00%	0,32%	469	69,30%	30,28%	0,43%
Centro de Saúde São Francisco	1.366	100,00%	0,00%	0,00%	483	98,76%	0,00%	1,24%	549	75,77%	0,00%	24,23%
Centro de Saúde Setor Perim	1.844	99,57%	0,00%	0,43%	506	97,63%	0,00%	2,37%	646	55,11%	0,00%	44,89%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.622	97,40%	2,60%	0,00%	625	94,40%	5,12%	0,48%	613	65,42%	13,05%	21,53%
Centro de Saúde Vila Boa	2.155	99,89%	0,00%	0,11%	244	93,85%	6,15%	0,00%	1.041	64,27%	0,00%	35,73%
Centro de Saúde Vila Canaã	689	87,86%	12,14%	0,00%	218	99,08%	0,00%	0,92%	265	91,70%	8,30%	0,00%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.709	98,83%	0,00%	1,17%	492	92,07%	5,49%	2,44%	619	34,09%	10,82%	55,09%
Centro de Saúde Vila Mauá	2.070	100,00%	0,00%	0,00%	766	99,48%	0,00%	0,52%	648	64,66%	0,00%	35,34%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.838	98,14%	0,00%	1,86%	465	99,35%	0,22%	0,43%	461	85,25%	2,82%	11,93%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.538	76,09%	23,60%	0,31%	286	98,95%	0,00%	1,05%	608	64,47%	0,99%	34,54%
Centro de Saúde Vila Regina	1.011	99,55%	0,00%	0,45%	280	99,64%	0,00%	0,36%	60	0,00%	0,00%	0,00%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.781	99,56%	0,00%	0,44%	462	96,97%	2,60%	0,43%	637	90,42%	0,00%	9,58%
Centro de Saúde Vila União	1.806	99,68%	0,00%	0,32%	211	99,53%	0,47%	0,00%	650	60,15%	0,00%	39,85%
CIAMS Jardim América	3.562	98,26%	1,43%	0,32%	767	96,74%	2,87%	0,39%	903	92,25%	7,09%	0,66%
CIAMS Novo Horizonte	3.480	98,51%	1,28%	0,20%	789	98,48%	1,52%	0,00%	1.212	90,43%	6,60%	2,97%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	4.291	99,28%	0,42%	0,30%	1.424	96,84%	2,81%	0,35%	1.197	67,00%	8,02%	24,98%
CIAMS Urias Magalhães	3.344	94,72%	2,95%	2,33%	594	98,82%	1,18%	0,00%	1.122	74,42%	3,57%	22,01%
Total Geral	79.170	95,58%	3,83%	0,59%	19.179	96,38%	2,59%	1,03%	25.614	72,85%	4,03%	23,11%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Fevereiro / 2009 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas de 77,95 % (setenta e sete ponto noventa e cinco por cento) para 88,27% (oitenta e oito ponto vinte e sete por cento), um decréscimo no de consultas canceladas de 13,30 % (treze ponto trinta por cento) para 3,48% (três ponto

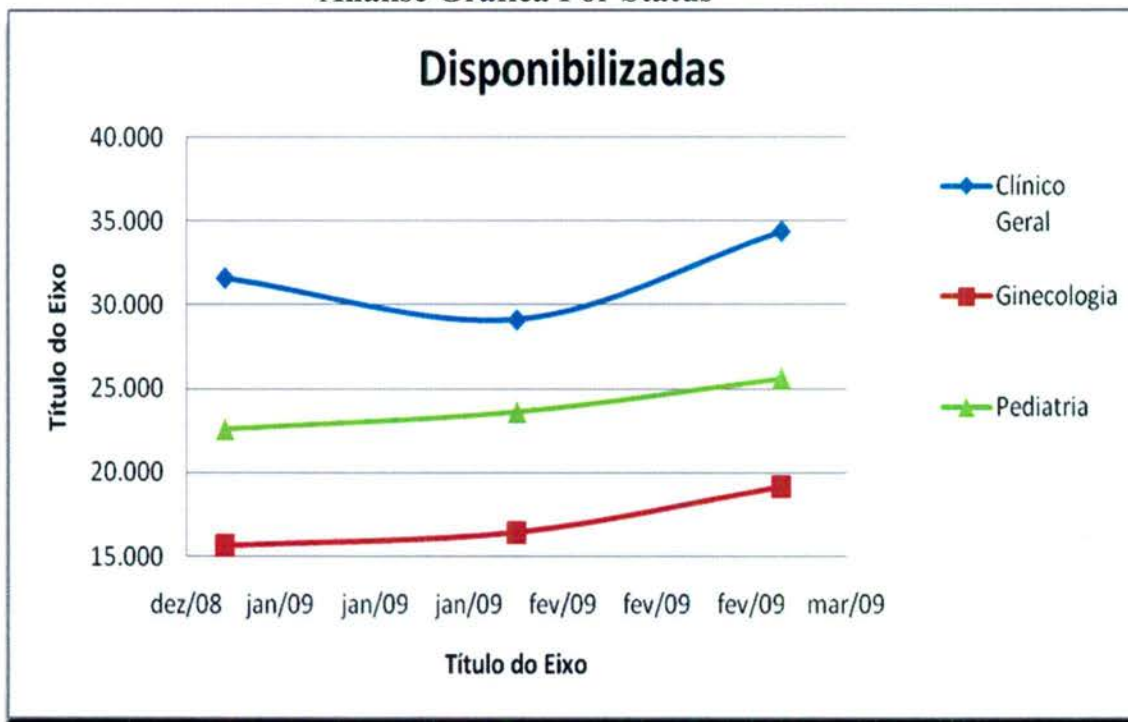


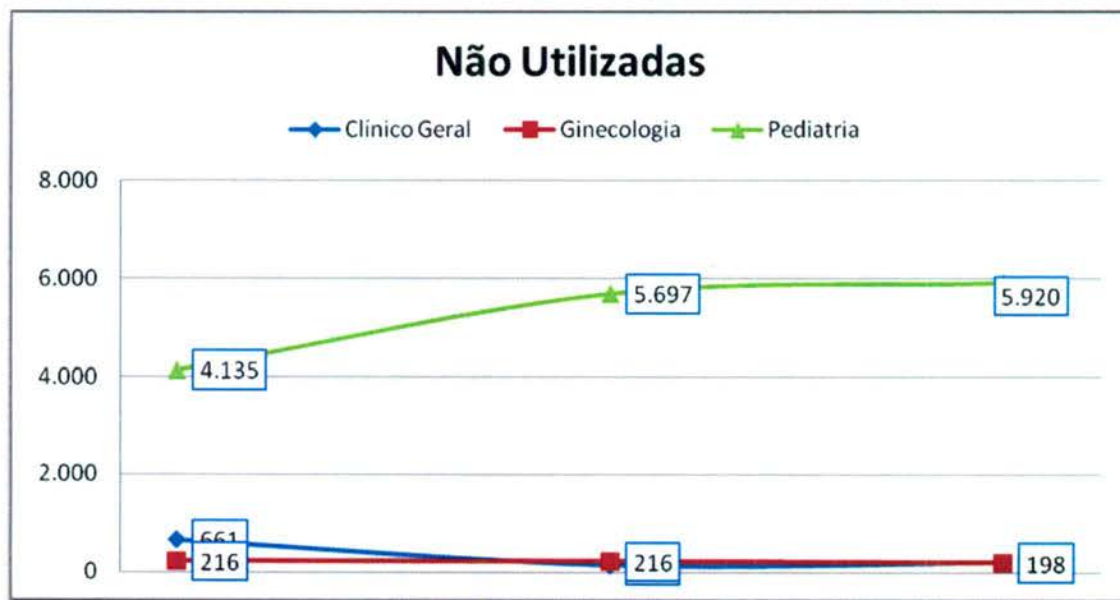
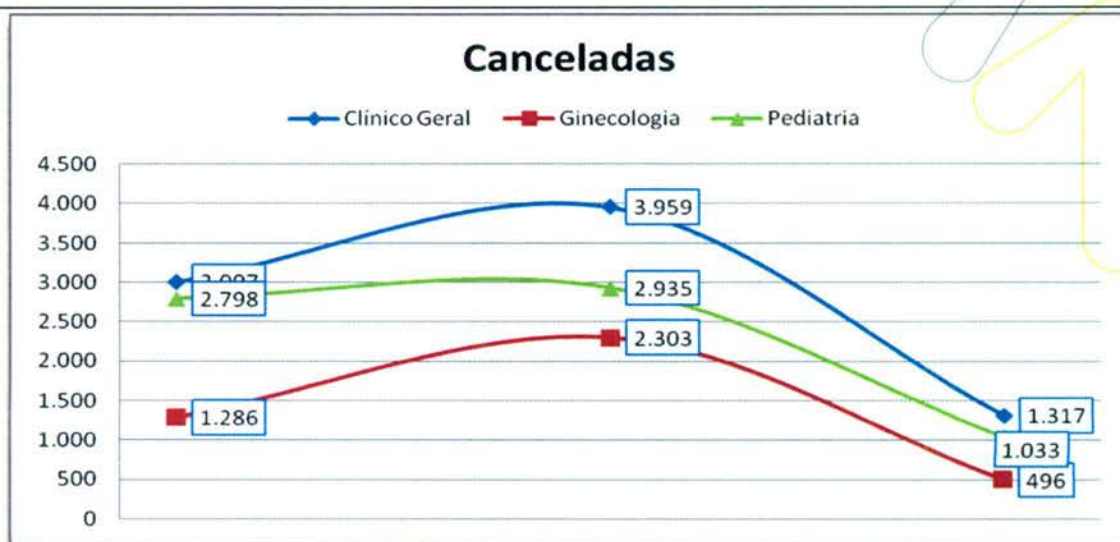


quarenta e oito por cento) e um decréscimo no número de disponíveis de 10,05 % (dez ponto zero cinco por cento) para 8,24% (oito ponto vinte e quatro por cento).

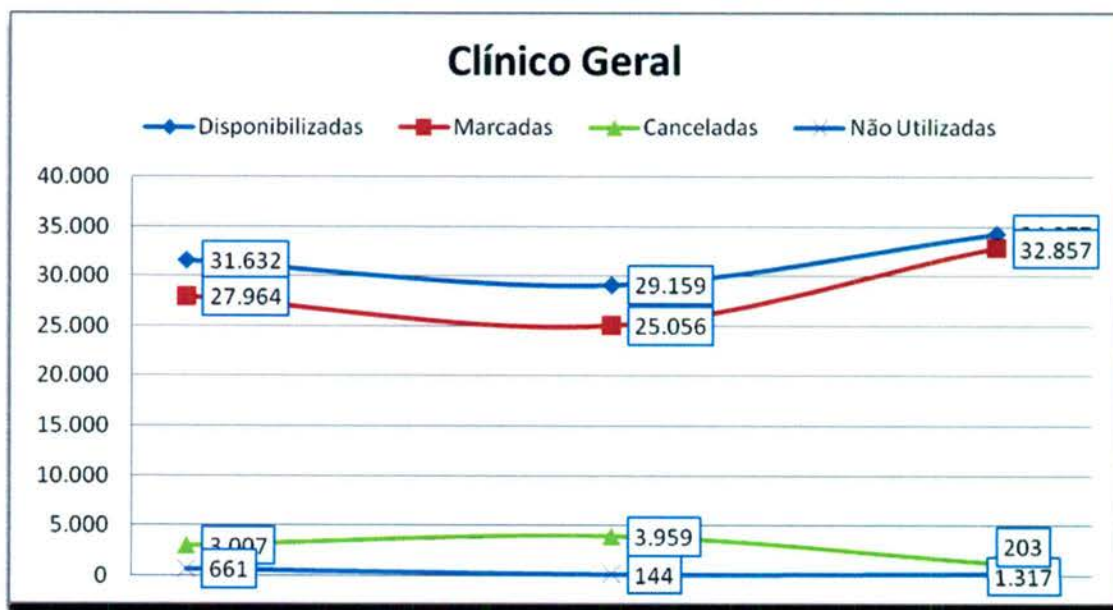
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

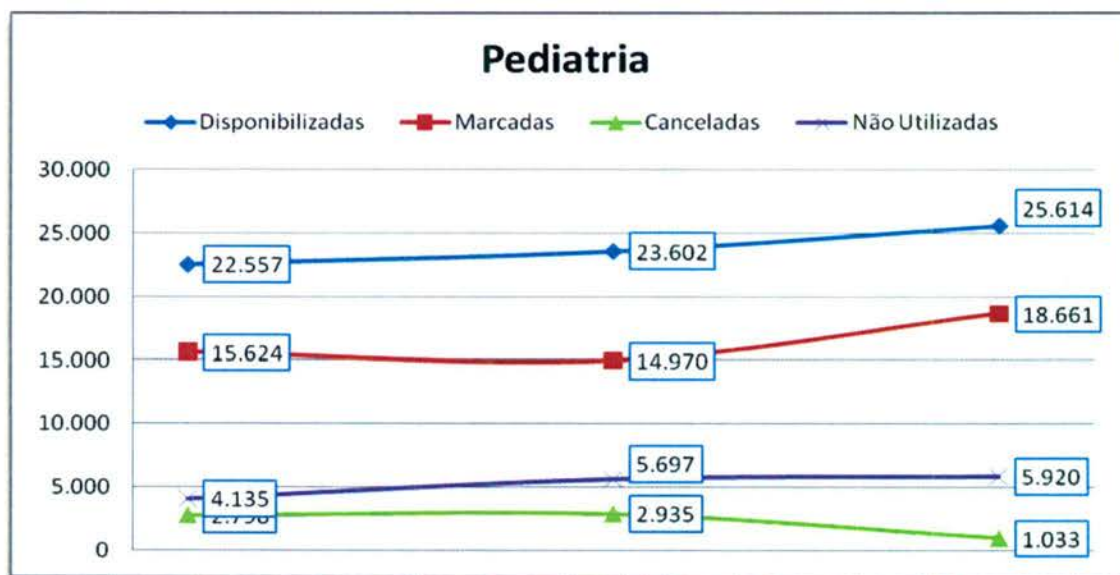
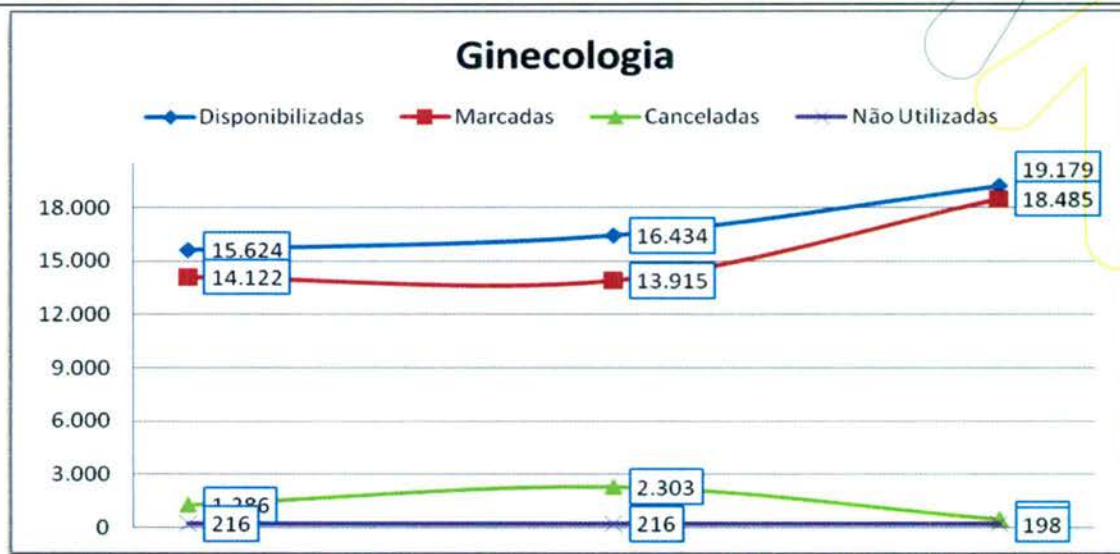
Análise Gráfica Por Status



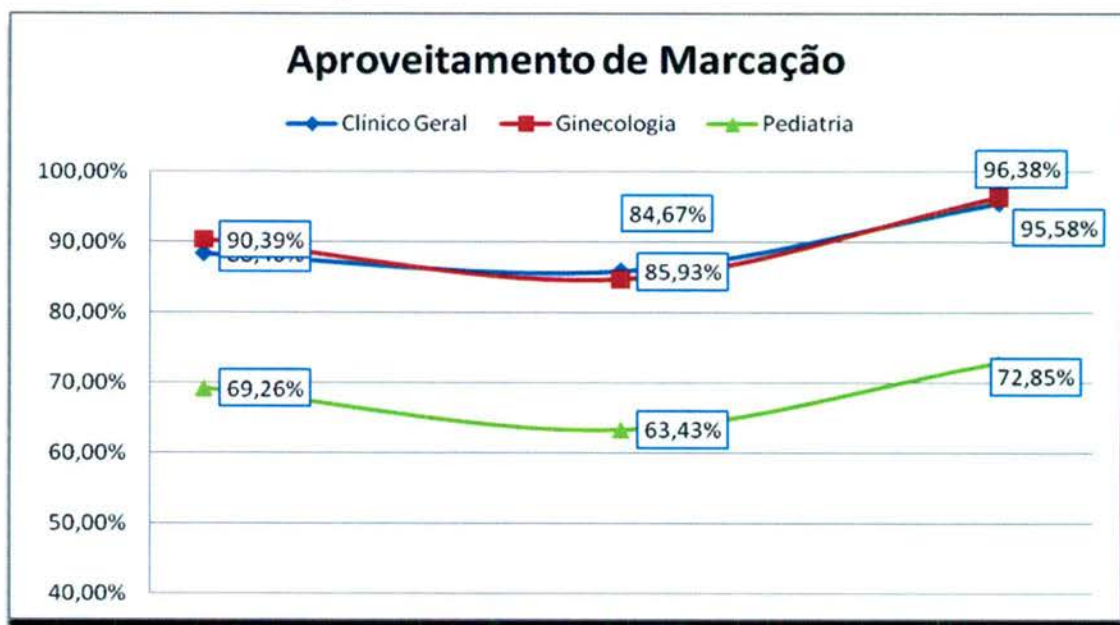


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Índice de Aproveitamento de Consultas



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

No mês de Março/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 7** 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 408 (quatrocentos e oito) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 12 (doze) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Março/2009, quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	4.101
2	Jardim América	3.265
3	Setor Pedro Ludovico	2.489
4	Parque Amazônia	2.388
5	Jardim Nova Esperança	2.203
6	Jardim Balneário Meia Ponte	2.148
7	Setor Urias Magalhães	1.662
8	Setor Leste Vila Nova	1.336
9	Parque Industrial João Braz	1.264
10	Cidade Jardim	1.089
11	Vila Santa Helena	1.067
12	Jardim Europa	1.037
13	Setor Campinas	898
14	Parque Santa Cruz	874
15	Setor Santos Dumont	851
16	Bairro Capuava	848
17	Vila Novo Horizonte	838
18	Setor Sudoeste	830
19	Jardim Vila Boa	811
20	Setor Criméia Leste	789
21	Faiçallville	784
22	Setor São José	756
23	Setor Centro Oeste	699
24	Setor Central	672
25	Vila Redenção	655
26	Setor Negrão de Lima	633
27	Setor Perim	597
28	Parque Anhanguera II	593
29	Bairro Água Branca	563
30	Jardim Presidente	542
31	Jardim Petrópolis	534
32	Vila Morais	529
33	Parque Anhanguera	516
34	Setor Norte Ferroviário	514
35	Vila Itatiaia	511
36	Bairro São Francisco	504
37	Vila João Vaz	492
38	Setor Rio Formoso	482
39	Setor Bueno	471
40	Bairro Santa Rita	453





41	Setor União	441
42	Setor Candida de Morais	438
43	Jardim Bela Vista	435
44	Setor Progresso	425
45	Chácara do Governador	419
46	Vila Monticelli	419
47	Setor Coimbra	418
48	Jardim Goiás	412
49	Vila Maria Dilce	379
50	Setor dos Funcionários	378
51	Vila Mauá	361
52	Loteamento Carolina Parque	357
53	Jardim Califórnia	347
54	Vila Regina	333
55	Bairro Jardim Vitória	328
56	Conjunto Riviera	325
57	Jardim Planalto	311
58	Parque Oeste Industrial	311
59	Setor Leste Universitário	311
60	Solange Park I	307
61	Jardim Brasil	296
62	Residencial Solar Vile	293
63	Bairro Rodoviário	289
64	Vila Jardim Vitória	283
65	Vila Maria Luiza	281
66	Jardim Atlântico	269
67	Vila Viana	267
68	Vila Isaura	265
69	Jardim da Luz	257
70	Vila Bandeirantes	256
71	Jardim Santo Antônio	254
72	Residencial Parque das Flores	251
73	Bairro Jardim das Esmeraldas	249
74	Bairro Jardim Diamantina	243
75	Bairro Santa Genoveva	242
76	Bairro dos Aeroviários	240
77	Vila São Paulo	231
78	Setor Sul	225
79	Setor Gentil Meireles	218
80	Setor Morais	218
81	Vila Abajá	218
82	Setor Bela Vista	212
83	Setor Aeroporto	211
84	Setor Marechal Rondon	206
85	Jardim Ana Lúcia	204
86	Jardim Conquista	200
87	Residencial Parque Flamboyant	195
88	Jardim Dom Fernando II	191
89	Residencial Itamaraca	189
90	Vila Coronel Cosme	187
91	Parque Industrial de Goiânia	185





92	Solange Park II	185
93	Vila Rosa	178
94	Vereda dos Buritis	177
95	Granja Cruzeiro do Sul	176
96	Vila Aurora	175
97	Goiânia 2	165
98	Residencial Canadá	165
99	Vila Santa Rita	163
100	Nova Vila	162
101	Residencial Serra Azul	159
102	Vila Paraíso	155
103	Bairro Nossa Senhora de Fátima	154
104	Jardim das Aroeiras	154
105	Setor Oeste	153
106	Village Atalaia	147
107	Bairro da Floresta	144
108	Vila Cristina	144
109	Vila Alto da Glória	143
110	Conjunto Caiçara	135
111	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	134
112	Vila Romana	132
113	Setor Sevens	130
114	Vila Santa Tereza	130
115	Setor Criméia Oeste	127
116	Conjunto Aruanã I	126
117	Vila Clemente	126
118	Jardim Leblon	124
119	Residencial dos Ipê	122
120	Vila Alvorada	122
121	Carolina Parque Extensão	121
122	Parque das Laranjeiras	121
123	Setor Marista	119
124	Residencial Real Conquista	117
125	Jardim Tancredo Neves	116
126	Vila Fróes	113
127	Bairro Industrial Mooca	107
128	Vila Nova Canaã	107
129	Vila São Francisco	107
130	Setor Jaó	104
131	Setor Urias Magalhães II	104
132	Vila Irany	104
133	Bairro Anhanguera	101
134	Esplanada do Anicuns	101
135	Setor Estrela Dalva	99
136	Vila Parque Santa Maria	98
137	Bairro Ipiranga	97
138	Bairro Nova Suíça	97
139	Conjunto Aruanã III	97
140	Residencial Goiânia Viva	95
141	Jardim Xavier	94
142	Vila Aurora Oeste	93





143	Residencial Alice Barbosa	92
144	Vila Luciana	91
145	Vila Santana	91
146	Vila Lucy	89
147	Condomínio Anhanguera	86
148	Parque Paraiso	86
149	Chacara de Recreio São Joaquim	85
150	Albino Boa Ventura	84
151	Vila São Luiz	83
152	Sítio Recreio Mansões do Campus	82
153	Vila Perdiz	82
154	Bairro Alto da Glória	80
155	Residencial Hugo Moraes	80
156	Conjunto Fabiana	75
157	Vila Nossa Senhora Aparecida	75
158	Araguaia Park	74
159	Chacara Shangri-la	74
160	Loteamento Tropical Verde	74
161	Setor Norte Ferroviário II	74
162	Residencial Olinda	73
163	Vila Legionárias	73
164	Residencial Monte Pascoal	72
165	Residencial Licardino Ney	71
166	Bairro da Serrinha	70
167	Celina Park	70
168	Residencial Morada da Bosque	70
169	Vila Adélia	70
170	Vila Resende	70
171	Vila Alpes	69
172	Bairro Feliz	68
173	Vila Jaraguá	65
174	Bairro Res Funcionários Públicos	62
175	Jardim Novo Mundo II	61
176	Panorama Park	61
177	Loteamento Morada dos Sonhos	60
178	Residencial Monte Carlo	60
179	Jardim Clarissa	59
180	Parque das Nações	59
181	Residencial Morada do Ipê	58
182	Vila Canaã	56
183	Vila Mutirão I	55
184	Residencial Real Conquista 1º etapa	53
185	Residencial Vale do Araguaia	53
186	Residencial Park Solar	52
187	Vila Bethel	52
188	Residencial 14 Bis	51
189	Residencial Mansões Paraiso	51
190	Solange Park III	51
191	Vila São José - Extensão	51
192	Conjunto Residencial Padre Pelagio	50
193	Vila Martins	50





194	Conjunto Morada Nova	49
195	Jardim Bonanza	49
196	Vila Santa Isabel	49
197	Conjunto Residencial Rodoviário	48
198	Residencial Sonho Verde	48
199	Conjunto Aruanã II	47
200	Residencial Campus Dourados	45
201	Vila Americano do Brasil	45
202	Setor Morada do Sol	44
203	Vila São João	43
204	Residencial Cid Verde	42
205	Vila Adélia II	42
206	Vila Boa Sorte	42
207	Jardim Curitiba	41
208	Setor Marabá	40
209	Setor Ulisses Guimarães	39
210	Vila Megale	39
211	Loteamento Areião I	38
212	Parque Industrial Paulista	38
213	Setor Barra da Tijuca	38
214	Vila Anchieta	38
215	OUTROS MUNICÍPIOS	37
216	Vila Jacar	37
217	Residencial Eldorado	34
218	Setor Noroeste	34
219	Vila Concórdia	34
220	Residencial Balneário	33
221	Residencial Itaipu	33
222	Chacara Samambaia	32
223	Residencial Antônio Barbosa	32
224	Jardim Leblon II	31
225	Residencial Atalaia	31
226	Jardim Califórnia Industrial	30
227	Residencial Itália	30
228	Vila Bela	30
229	Vila Cristina Continuação	29
230	Residencial London Park	28
231	Vila Maria José	28
232	Vila Santo Afonso	28
233	Residencial Carla Cristina	27
234	Residencial das Acácias	27
235	Setor Sol Nascente	27
236	Mansões Goiânia	26
237	Setor Três Marias	25
238	Parque Acalanto	24
239	Parque Santa Rita	24
240	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	24
241	Vila Vera Cruz	24
242	Conjunto Castelo Branco	22
243	Conjunto Guadalajara	22
244	Jardim Ipê	22





245	Residencial Nossa Morada	22
246	Parque Balneário	21
247	Residencial Eldorado	21
248	Residencial Village Santa Rita IV	21
249	Setor Cristina	21
250	Vila Matilde	21
251	Residencial Elza Fronza	20
252	Jardim Pampulha	19
253	Parque Tremendão (Novo)	19
254	Residencial Goyaz Park	19
255	Vila Oswaldo Rosa	19
256	Colônia Santa Marta	18
257	Conjunto Anhanguera	18
258	Vila Aguiar	18
259	Residencial Talism	17
260	Residencial Green Park	16
261	Residencial Sonho Verde Complemento	16
262	Vila Santa Efigenia	16
263	Conjunto Residencial Campos	15
264	Conjunto Vila Isabel	15
265	Jardim Santa Cecília	15
266	Jardim Vista Bela	15
267	Residencial Aquarius	15
268	Residencial Lirios do Campo	14
269	Residencial Porto Seguro	14
270	Residencial Privê Itanhangá	14
271	Bairro Goiá	13
272	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	13
273	Parque das Amendoeiras	13
274	Jardim Bom Jesus	12
275	Jardim Moema	12
276	Loteamento Solar Santa Rita	12
277	Residencial Manhattan	12
278	Residencial Guarema	12
279	Vila Pedroso	12
280	Vila São José	12
281	Vila São José - Complemento	12
282	Vila Teófilo Neto	12
283	Aruanã Parque	11
284	Residencial Kátia	11
285	Residencial Portinari	11
286	Vila Colemar Natal e Silva	11
287	Vila Fernandes	11
288	Capuava Residencial Prive	10
289	Jardim Liberdade	9
290	Residencial Moinho dos Ventos	9
291	Sítio Ipê	9
292	Bairro Goiá Setor Veloso	8
293	Condominio Parque dos Cisnes	8
294	Jardim Mariliza	8
295	Jardim Sonia Maria	8





296	Setor Caravelas	8
297	Setor Chac. São Joaquim	8
298	Chacara Maria Dilce	7
299	Condomínio Cidade Universitária	7
300	Conjunto Primavera	7
301	Grajaú	7
302	Parque Industrial João Braz II	7
303	Parque Maracanã	7
304	Chacara Mansões Rosa de Ouro	6
305	Jardim Mirabel	6
306	Parque Eldorado Oeste	6
307	Residencial Granville	6
308	Residencial Nunes de Morais I Etapa	6
309	Setor Empresarial	6
310	Vilage Santa Rita	6
311	Parque das Paineiras	5
312	Parque das Paineiras II Etapa	5
313	Residencial Dom Rafael	5
314	Residencial Brisas da Mata	5
315	Residencial Flamingo	5
316	Residencial Santa Fé	5
317	Setor Garavelo B	5
318	Vera Cruz II	5
319	Vila Finsocial	5
320	Vila Mooca - Complemento	5
321	Chácara Elísio Campos	4
322	Jardim das Hortências	4
323	Jardim Madri	4
324	Loteamento Solange Park - Complemento	4
325	Parque das Flores Complemento	4
326	Privê Atlântico	4
327	Residencial Aruanã	4
328	Residencial Jardins Florença	4
329	Bairro Santo Hilário	3
330	Condomínio Santa Rita	3
331	Conjunto Residencial Palmares	3
332	Jardim Camargo	3
333	Jardim Fonte Nova	3
334	Jardim Itaipu	3
335	Loteamento Portal do Sol II	3
336	Parque das Paineiras III Etapa	3
337	Residencial Araguaia	3
338	Residencial Luana Park - Continuação	3
339	Residencial Noroeste	3
340	Vila Mooca	3
341	Vila Ofugi	3
342	Vila Pedroso Extensão	3
343	Vila Viandeli	3
344	Vilage Maringá	3
345	Bairro Boa Vista	2
346	Bairro Goiânia 2 Complemento	2



347	Bairro Jardim Botânico	2
348	Chácaras Eldorado	2
349	Condomínio Amin Camargo	2
350	Jardim Alpha Ville	2
351	Jardim Belvedere	2
352	Jardim Guanabara	2
353	Loteamento Jardim Helou	2
354	Loteamento Portal do Sol I	2
355	Recanto do Bosque	2
356	Residencial Forte Ville - Extensão	2
357	Residencial Village Santa Rita I	2
358	Setor Andrea	2
359	Setor Areião II	2
360	Setor dos Afonsos	2
361	Vera Cruz I	2
362	Vila Adrêia I e II	2
363	Vila Divino Pai Eterno	2
364	Vila Yate	2
365	Aeroclube	1
366	Alphaville Residencial	1
367	Bairro Goiá IV	1
368	Chacara Helou	1
369	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	1
370	Fidélis	1
371	Jardim Abaporu	1
372	Jardim Atenas	1
373	Jardim das Oliveiras	1
374	Jardim das Rosas	1
375	Jardim Guanabara III	1
376	Jardim Paris	1
377	Lorena Parque	1
378	Loteamento Manso Pereira	1
379	Loteamento Village Veneza	1
380	Maisa Extensão	1
381	Parque Atheneu	1
382	Parque Buriti	1
383	Parque das Paineiras IV Etapa	1
384	Residencial Barcelona	1
385	Residencial Centerville	1
386	Residencial Clea Borges	1
387	Residencial Fortaleza	1
388	Residencial Humaita	1
389	Residencial Jardim Leblon	1
390	Residencial Junqueira	1
391	Residencial Mendanha	1
392	Residencial Nova Aurora	1
393	Residencial Petrópolis	1
394	Residencial Ponta Negra	1
395	Residencial Primavera	1
396	Residencial Privê Norte	1
397	Residencial Recanto das Garças	1



398	Residencial Vale dos Sonhos	1
399	Residencial Village Santa Rita II	1
400	Setor Boa Sorte	1
401	Setor das Nações	1
402	Setor Novo Planalto	1
403	Setor OrientVille	1
404	Setor Perim Continuação	1
405	Setor Recanto das Minas Gerais	1
406	Vila Jardim São Judas Tadeu	1
407	Vila Maria Rosa	1
408	Zona Industrial Pedro Abrão	1

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

No mês de Março /2009 o Agente de Atendimento **Jozimar Mendes Viana** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.632 (hum mil seiscentos e trinta e duas) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento Mês de Março/2009	
Agente de Atendimento	Quantidade
Adélia Maria Santana Dos Santos	599
Afra Alves Rodrigues	1.347
Alexandre Gomes Da Silva	764
Alexandre Martins Pereira	1.088
Aline Gonçalves Borges	1.238
Alline Sampaio Sena	10
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.081
Ana Cristina Bernardes Maciel	920
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.270
Anália Fernanda Queiroz	992
Andre Luiz Costa Octaviano	315
Angélica Neves Da Silva	469
Antônio Vitor Alves Ortega	565
Ariany Cristine Da Silva	569
Bruno Pereira Dos Santos	986
Chubasco Amiche Sussuara	543
Cleber Gonçalves Oliveira	445





Cleomar Oliveira Batista Junior	643
Coordenação Técnica	1
Cotec	2
Cristina Guimarães Capuzzo	15
Daiane Lima Bandeira De Morais	3
Daiane Marques Rodrigues	220
Daisa Pereira Lessa	27
Daniella Gonçalves De Carvalho	367
Danila Carvalho Evangelista	1.490
Denyze Rodrigues Ferreira Dos Santos	39
Divaine Maria De Faria	766
Dorlanes De Souza Nogueira	977
Edna Rodrigues Nunes	965
Eliana Rordrigues De Miranda	10
Eliane Frazão Araújo	851
Esterline Neres Sousa	1.495
Estevao Gusmao Scartezine	38
Flávia Aparecida Alves	658
Gisele Celina Dos Santos	1.178
Harley Max Fernandes Lima	1.201
Heric Prado Rocha	373
Hevertton Frederico Rabelo Silva	485
Idenise Watonabe Viana Brito	684
Jesuslene Salvador Da Silva	570
Jozimar Mendes Viana	1.632
Juliana Bueno De Melo Alex	1.279
Juliane Vieira Da Silva	684
Kellen Caetano De Jesus	521
Ketlyn Da Silva Mendes	809





Larissa Pereira Das Chagas	362
Leila Evann Lobo De Abreu	565
Lívia Valadão De Abreu	118
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	918
Lucas Dias Lima Couto	540
Luciano Betanin Roque	1.205
Ludmilla Alves De Oliveira	638
Márcio Souza Mattos	1.619
Mariana Camargo Cabral	546
Marielle Figueiredo Galvão	193
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	914
Marina De Castro França Lima	1.078
Marsal Alves Ferreira Júnior	448
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	609
Maxilley Souza Lima	1.029
Mayra Ortegá Costa	1.002
Murilo Martins Alves	870
Nais Neres Quirino	760
Nara Mendes Gonçalves	769
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	536
Observatório Provisório	1.680
Paula Cunha Ramos	1.169
Paulo César Rodrigues Júnior	1.128
POLLYANA DE ABREU Bueno	961
Priscila Franca Zanelatto	33
Rangel Ferreira Matos	470
Rangel Gonçalves Afonso	1.341
Raphael Iglesias Valadares	1.294
Renata Freitas Augusto	858





Renato Barbosa Oliveira	1.197
Rithiely Karla De Lima	957
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	987
Rony Peterson Borges	8
Rubens De Oliveira Araújo	1.281
Samira Petrine Borges Do Carmo	161
Severiano Pereira Nunes Junior	276
Sócrates Eduardo Modesto Fonseca	491
Suely Silveira Leite Alves	565
Tatiane Lemes Moreira	2.374
Taynara Pinheiro De Menêzes	120
Thiago Alves Rodrigues	1.307
Tislander Correia De Oliveira	1.100
Vitor Conrad Fleury	636
Vivian Dos Reis Oliveira	372
Viviana Aparecida Mendes	716
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.357
Weverton Garcia Da Silva	1.260

h) Relatório de Visualização de Vagas

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

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE MARÇO/09					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goia	112	475	488	1.460	2.535
CAIS Campinas	4	229	242	748	1.223
CAIS Cândida de Morais	13	846	844	2.544	4.247





CAIS Chácara do Governador	57	610	630	1.702	2.999
CAIS Finsocial	58	165	223	688	1.134
CAIS Jardim Curitiba	0	3	2	10	15
CAIS Jardim Novo Mundo	22	493	510	1.377	2.402
CAIS Parque das Amendoeiras	53	417	443	1.255	2.168
CAIS Vila Nova	31	438	460	1.422	2.351
Centro de Saúde Água Branca	41	255	262	676	1.234
Centro de Saúde Aruanã III	28	147	146	438	759
Centro de Saúde Conjunto Riviera	58	170	167	491	886
Centro de Saúde Criméia Leste	23	308	340	970	1.641
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	47	233	230	665	1.175
Centro de Saúde Fama	53	343	361	1.060	1.817
Centro de Saúde Itatiaia	12	241	263	806	1.322
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	22	321	349	961	1.653
Centro de Saúde Maria Dilce	92	245	355	1.003	1.695
Centro de Saúde Marinho Lemos	63	255	253	780	1.351
Centro de Saúde Norte Ferroviário	46	236	236	567	1.085
Centro de Saúde Parque Amazônia	11	550	580	1.683	2.824
Centro de Saúde Parque Anhanguera	56	291	271	886	1.504
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	11	324	333	980	1.648
Centro de Saúde São Francisco	22	246	260	699	1.227
Centro de Saúde Setor Perim	65	296	306	872	1.539
Centro de Saúde Setor Rodoviário	21	229	241	874	1.365
Centro de Saúde Vila Boa	65	354	349	999	1.767
Centro de Saúde Vila Canaã	23	116	118	383	640
Centro de Saúde Vila Clemente	56	204	246	749	1.255
Centro de Saúde Vila Mauá	57	339	346	1.095	1.837
Centro de Saúde Vila Moraes	16	318	347	1.069	1.750
Centro de Saúde Vila Redenção	20	233	241	671	1.165
Centro de Saúde Vila Regina	9	195	194	579	977
Centro de Saúde Vila Santa Helena	75	320	341	967	1.703



Centro de Saúde Vila União	58	330	316	839	1.543
CIAMS Jardim América	14	678	687	2.055	3.434
CIAMS Novo Horizonte	21	655	670	1.984	3.330
CIAMS Setor Pedro Ludovico	87	779	780	2.193	3.839
CIAMS Urias Magalhães	122	564	593	1.685	2.964
Total	1.644	13.451	14.023	40.885	70.003

Desta forma, no mês de Março/09 foram agendadas 1.644 (hum mil seiscentos e quarenta e quatro) 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/08 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 Março/09.

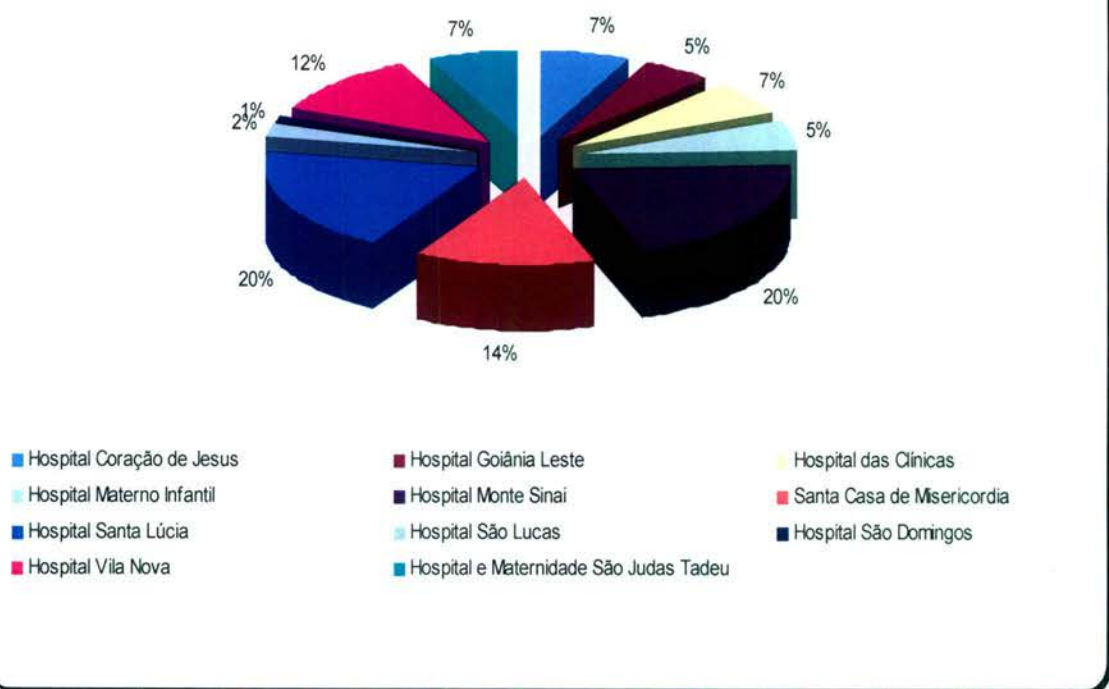
AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE FEVEREIRO/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Hospital Coração de Jesus	12	13	25
Hospital Goiânia Leste	10	10	20
Hospital das Clínicas	12	10	22
Hospital Materno Infantil	10	9	19
Hospital Monte Sinai	38	41	79
Santa Casa de Misericórdia	25	26	51
Hospital Santa Lúcia	36	35	71
Hospital São Lucas	4	4	8
Hospital São Domingos	2	2	4
Hospital Vila Nova	22	22	44
Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	12	12	24
Total	183	184	367



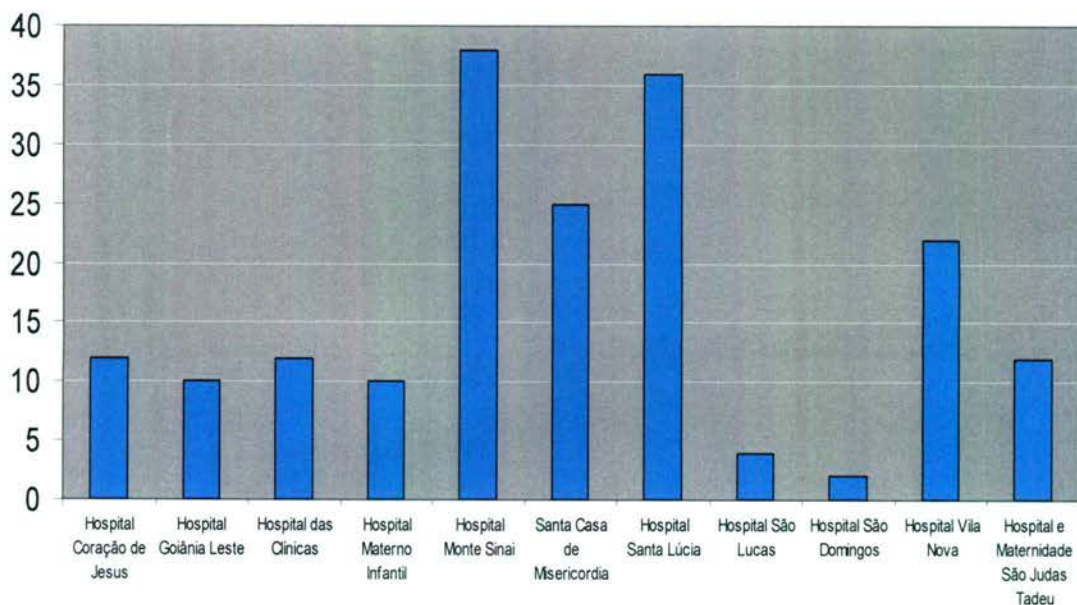


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA A PUÉRPERA NO MÊS DE MARÇO/09

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



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

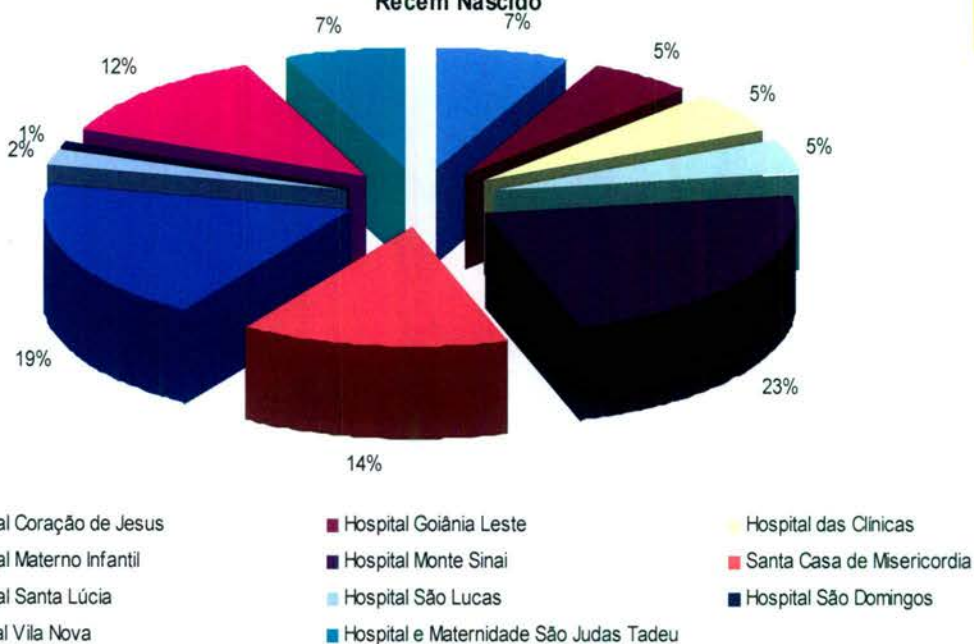




DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE MARÇO/09

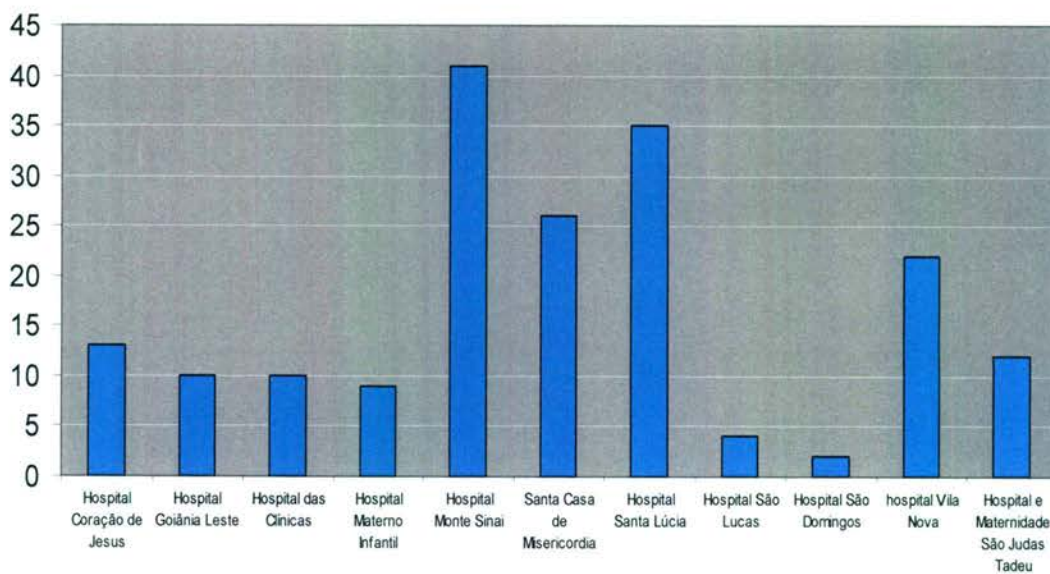
Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Março/09.

Recém Nascido



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

Recém Nascido.



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 31 de Março de 2009.



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

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	9/3	ADELAIDE ALVES DOS SANTOS	635834	30/10/1975	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 2554168 Data: 17/3/2009 -07:00 (Severiano)
2	16/3	ADRIANA DA SILVA DOS SANTOS	426130	10/08/1987	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA Consulta Nº: 2567482 Data: 25/3/2009 - 12:30 (Tatiane)
3	26/3	ADRIANA DA SILVA NEVES	643846	23/02/1984	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAMPOS UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2588213 DATA: 03/04/2009 - 07:00min (Maxilley)
4	12/3	ADRIANA MARIA LEITE	324996	02/03/1980	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº: 2554481 DATA: 20/03/2009 - 14h30min (Maxilley)
5	24/3	ALESSANDRA BARBOSA DA SILVA MELO	220145	08/03/1980	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	HELOISA MARTINS SOARES UNID. SAÚDE: CAIS CAMPINAS CONSULTA Nº: 2589281 DATA: 03/04/2009 - 07:00min (Maxilley)
6	25/3	ALESSANDRA MARIA DA SILVA	554842	17/01/1981	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES PONTES UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2587571 DATA: 03/04/2009 - 07:00min (Maxilley)
7	11/3	ALESSANDRA NAZARETH SILVA	624907	07/10/1978	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ANDRE IBRAHIM BAYEH Unid. de Saúde: CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 2553830 Data: 19/3/2009 -07:00 (Severiano)
8	30/3	ALINE LOPES CARVALHO	334925	08/10/1988	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	DIÓGENES JUNQUEIRA DE MORAIS UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE PARQUE ANHANGUERA CONSULTA Nº: 2603405 DATA: 08/04/2009 - 11:30min (Maxilley)
...
176	2/3	TEREZINHA DE JESUS FERREIRA PONTES	192106	01/10/1979	Hospital São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: Doliana Martins Brasil Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 2527947 Data: 11/3/2009 - 07:00 (Tatiane)
177	29/3	VALDEZIA VIANA DE CASTRO	645002	11/02/1978	Hospital Goiânia leste	Terezinha dos Santos Maurício	PROF.: LEANDRO MATOS UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE ÁGUA





							BRANCA CONSULTA Nº: 2601483 DATA: 06/04/2009 - 10:30 (Enf. Priscila)
178	19/3	VANEIDE BENICIO DE AZEVEDO	395245	17/09/1988	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	MARCIA REGINA FREIRE UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO CONSULTA Nº: 2573350 DATA: 27/03/2009 - 14h30min (Maxilley)
179	31/3	VANESSA DA SILVA LIMA ROCHA	645900	29/03/2009	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAMPOS UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº: 2605158 DATA: 08/04/2009 - 07:00min (Maxilley)
180	16/3	VANUIRIS SOUZA DE OLIVEIRA	284526	30/01/1979	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZONIA CONSULTA Nº: 2572023 DATA: 26/03/2009 - 07h00min (Maxilley)
181	23/3	WANESSA AUXILIADO RA BITTENC URT DA SILVA	79577	24/05/1979	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	CARLOS ANTONIO CARNEIRO UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA CONSULTA Nº: 2581965 DATA: 02/04/2009 - 07:00min (Maxilley)
182	23/3	WANESSA MOREIRA FERREIRA FERNANDE S	79318	23/07/1989	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2584567 DATA: 02/04/2009 - 07:30min (Maxilley)
183	11/3	WILIANA LEMES PINTO	149642	13/10/1979	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	FLAVIO MATIAS DE MORAES UNID. SAÚDE: CS PARQUE INDUSTRIAL JOÃO BRAZ CONSULTA Nº: 2550654 DATA: 19/03/2009 - 14h30min (Maxilley)

Projeto Nascer Cidadão - Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	24/3	RN ELISA HELAINÉ TAVARES LUZINI	642819	21/03/200 9	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	MARIA DA CONCEICAO MATOS MACHADO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2588130 Data: 2/4/2009 - 07:00 (Cleber)
2	10/3	RN 1 DE LUZIA FRUTUOZ O DA SILVA	636046	05/03/200 9	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	TANIT RIBEIRO CARMO UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2548311 DATA: 19/03/2009 - 07h00min (Maxilley)
3	10/3	RN 2 DE LUZIA FRUTUOZ O DA SILVA	636047	05/03/200 9	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	TANIT RIBEIRO CARMO UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2548312 DATA: 19/03/2009 - 07h00min (Maxilley)
4	9/3	RN ADELAIDE ALVES DOS SANTOS	635842	06/03/200 9	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 2554121 Data: 17/3/2009 - 14:30 (Severiano)





5	11/3	RN ALESSANDRA NAZARETH SILVA	636756	11/03/2009	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARIA IVETE DE LIMA Unidade de Saúde: CS DO GOVERNADOR Consulta Nº: 2553821 Data: 19/3/2009 - 07:00 (Severiano)
6	3/3	RN ANDREA ARAUJO MANZI	633006	02/03/09	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARILU CELESTE CARVALHO MOREIRA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2530059 Data: 11/3/2009 - 07:00 (Severiano)
7	9/3	RN AURIENE PEREIRA DOS SANTOS	635831	06/03/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA SUELY Unidade de Saúde: CS VILA CANAA Consulta Nº: 2550264 Data: 18/3/2009 - 12:30 (Severiano)
8	9/3	RN CASSIA LUCIANE DE SOUSA	635827	06/03/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: OSMAR MATIAS DE Unidade de Saúde: CS Aruanã III Consulta Nº: 2547298 Data: 16/3/2009 - 07:00 (Severiano)
...
179	10/3	RN LOZENI DAS GRACAS BARBOSA	636177	10/03/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	JOSE VILMAR TAVARES Centro de Saúde Fama CONSULTA Nº: 2545563 18/03/2009 07:00 (Cleber)
180	11/3	RN LUCIANA MENESES DOS SANTOS	636780	11/03/2009	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: DANUZIA MUNIZ Unidade de Saúde: CS SETOR RODOVIARIO Consulta Nº: 2550935 Data: 19/3/2009 -14:30 (Severiano)
181	29/3	RN MARCIA ELIANA BARROS BANDEIRA	644996	27/03/2009	Hospital Goiânia leste	Terezinha dos Santos Maurício	ROSAURA DINIZ PIMENTEL UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES CONSULTA Nº: 2600833 DATA: 07/04/2009 - 07:00 (Enf. Priscila)
182	19/3	RN TATIANE GOMES SANTOS	640838	14/02/2009	Hospital das Clínicas	Leidiane Miabara Cruz	HILTON STIVAL GONCALVES CIAMS Setor Pedro Ludovico CONSULTA Nº 2577776 DATA: 20/03/2009 - 07h00min (Tatiane)
183	18/3	RN1 DE FRANCINE UMA VIEIRA DO NASCIMEN TO	639827	16/03/2009	Hospital Monte Sinal	Edna da Silva Tomazini	TANIT RIBEIRO CARMO UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2565942 DATA: 27/03/2009 - 07h00min (Maxilley)
184	18/3	RN2 DE FRANCINE UMA VIEIRA DO NASCIMEN TO	639826	16/03/2009	Hospital Monte Sinal	Edna da Silva Tomazini	TANIT RIBEIRO CARMO UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 2565941 DATA: 27/03/2009 - 07h00min (Maxilley)

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





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

- a) Rotina de ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema *Call Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- b) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- c) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- d) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- e) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 08**), licença médica (**Anexo 09**), faltas (**Anexo 10**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 11**);
- f) O Observatório realizou no mês de Março /2009 do corrente ano o agendamento de 3.270 (três mil duzentos e setenta) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 3.041 (três mil e quarenta e um) foram utilizados como reserva técnica pelo Observatório e 229 (duzentos e vinte e nove) foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Março de 2009.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	02/03	MARTA SOARES DA SILVA	99913	Clinico Geral	Profissional de Saúde: ANA CLAUDIA NA ZARENO Unidade de Saúde: CS FAMA Consulta Nº: 2520522 Data: 9/3/2009 - 07h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dir. Lorena
02	02/03	MONICA RAMOS BISPO	591876	Ginecologista	Profissional de Saúde: JULIANA MODANEZ SILVA Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 2528283 Data: 9/3/2009 - 06h59min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dilza
03	02/03	RN DE MARIA IRIS SODRE PEREIRA	632240	Pediatra	Profissional de Saúde: SEBASTIAO MACEDO MACHADO Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 2510623 Data: 3/3/2009 - 15h29min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dilza
04	02/03	FABIO CHAGAS CORREIA	632243	Clinico Geral	Profissional de Saúde: ELINE CORREA BANDEIRA Unidade de Saúde: CS Vila Redenção Consulta Nº: 2510702 Data: 4/3/2009 - 14h29min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dilza
05	02/03	FRANCISCA DA SILVA NETO	184544	Ginecologista Dor em b.v. + corrimento	Profissional de Saúde: GILSON MOURA DE BRITO Unidade de Saúde: CS MARINHO LEMOS Consulta Nº: 2504254 Data: 4/3/2009- 08h30min (Tatiane) Solicitante: Dra. Francisnetta





06	02/03	LUCY ALVES DA SILVA	390847	Ginecologista	Profissional de Saúde: PLINIO RIBEIRO BORGES Unidade de Saúde: CS VILA REGINA Consulta N°: 2518764 Data: 6/3/2009 - 07h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Marlizelle
07	02/03	KAYKE RIBEIRO FEITOSA	265965	Pediatra	Profissional de Saúde: SEBASTIAO MACEDO MACHADO Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta N°: 2510678 Data: 4/3/2009 - 15h29min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Rúbia
...
3632	31/03	LEONARDO JOSE DA CONCEICAO	127000	CLINICO GERAL pte com dor no peito e falta de ar.	DARQUE MARIA DE ARAUJO Centro de Saúde Maria Dilce Consulta N°: 2594714 Data: 2/4/2009 -07:00 Solicitante DR: SALMA(cleber)
3633	31/03	MARCOS AURELIO DE CARVALHO	646325	pte cm fratura há 4 meses continua cm dor CLINICO	GUILHERME SPOSITO RIBEIRO CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta N°: 2591493 Data: 2/4/2009 -11:30 Solicitante DR: SALMA(cleber)
3634	31/03	MARIA NAIR CAIXETA	32194	HIPERTENSAO E OSTEOPOROSE	DIVINO PEREIRA DE MIRANDA CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta N°: 2608086 Data: 6/4/2009- 10:30 Solicitante DR: SALMA(cleber)
3635	31/03	ELIANE GARCIA FREIRE	129893	GINE pte de 39 anos com hemorragia disfuncional	LEONARDO ALVES FERREIRA Unidade de Saúde: CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta N°: 2611030 Data: 6/4/2009 - 14:30 Solicitante DR: SALMA(cleber)
3636	31/03	LINDAMAR DA TRINDADE OLIVEIRA	637497	PTE COM INFECCÃO PARA URINAR	RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA CAIS PARQUE DAS AMENDOIEIRAS Consulta N°: 2585133 Data: 2/4/2009 13:30 Solicitante DR: SALMA(cleber)
3637	31/03	LEILANE CAMPOS MENDES	642172	GESTANTE DE 3 MESES INICIAR PRE NATAL	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA Consulta N°: 2603184 Data: 6/4/2009 - 11:30 Solicitante DR: SALMA(cleber)
3638	31/03	MARIA DIVINA DE NAZARE	155826	pte com prurido vaginal e leucorreia qualquer gineco no crimeia,	EMIVALDO SOARES MARTINS CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO Consulta N°: 2580433 Data: 2/4/2009 - 07:00 Solicitante DR: SALMA(cleber)
3632	31/03	LEONARDO JOSE DA CONCEICAO	127000	CLINICO GERAL pte com dor no peito e falta de ar.	DARQUE MARIA DE ARAUJO Centro de Saúde Maria Dilce Consulta N°: 2594714 Data: 2/4/2009 -07:00 Solicitante DR: SALMA(cleber)

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 229

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)</i>	3270
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	229
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	3041





- 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
02 a 07/03	17952	15238	84,88%
09 a 14/03	17972	15307	85,17%
16 a 21/03	17824	15081	84,61%
23 a 28/03	17861	15291	85,61%
30 a 04/04	17997	16064	89,26%

Desta forma, a tabela descrita abaixo apresenta o quantitativo de consultas disponibilizadas e o quantitativo gerado pelas Unidades por semana, no mês de Março/2009.

Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Março de 2009.															
UNIDADES	02 a 07/03			09 a 14/03			16 a 21/03			23 a 28/03			30/03 a 04/04		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	701	597	85,16%	701	597	85,16%	701	496	70,76%	701	655	93,44%	701	655	93,44%
CAIS CAMPINAS	344	257	74,71%	344	189	54,94%	344	189	54,94%	344	241	70,06%	344	344	100,00%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1210	867	71,65%	1210	775	64,05%	1210	851	70,33%	1210	939	77,60%	1210	854	70,58%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	665	585	87,97%	665	613	92,18%	665	613	92,18%	665	625	93,98%	665	625	93,98%
CAIS FINSOCIAL	287	238	82,93%	287	238	82,93%	287	238	82,93%	287	238	82,93%	287	238	82,93%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	0	0,00%	41	0	0,00%	41	0	0,00%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	482	481	99,79%	482	481	99,79%	482	496	102,90%	452	466	103,10%	452	451	99,78%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	525	523	99,62%	525	526	100,19%	525	526	100,19%	525	414	78,86%	525	524	99,81%
CAIS VILA NOVA	692	645	93,21%	692	577	83,38%	612	388	63,40%	523	481	91,97%	523	521	99,62%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	185	100,00%	185	185	100,00%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	400	97,56%	410	400	97,56%	410	380	92,68%	410	400	97,56%	410	400	97,56%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	269	87,34%	308	230	74,68%	308	230	74,68%	308	180	58,44%	308	218	70,78%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	318	72,60%	438	318	72,60%	438	341	77,85%	438	369	84,25%	438	369	84,25%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%
CENTRO DE SAUDE ESPANADA DO ANICUNS	443	305	68,85%	443	305	68,85%	443	269	60,72%	443	235	53,05%	443	289	65,24%
CENTRO DE SAUDE FAMA	442	442	100,00%	442	442	100,00%	442	442	100,00%	442	442	100,00%	442	442	100,00%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	373	97,64%	382	373	97,64%	382	388	101,57%	382	388	101,57%	382	373	97,64%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	330	196	59,39%	330	266	80,61%	330	288	87,27%	330	148	44,85%	330	276	83,64%





CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	377	377	100,00%	377	377	100,00%	377	367	97,35%	377	367	97,35%	377	367	97,35%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	444	389	87,61%	444	389	87,61%	444	389	87,61%	444	364	81,98%	444	321	72,30%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	258	247	95,74%	258	247	95,74%	258	247	95,74%	371	360	97,04%	371	360	97,04%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	318	82,60%	385	310	80,52%	385	246	63,90%	385	310	80,52%	385	345	89,61%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	504	494	98,02%	504	489	97,02%	504	549	108,93%	564	549	97,34%	564	583	103,37%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	440	334	75,91%	440	425	96,59%	440	425	96,59%	440	425	96,59%	440	425	96,59%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	417	306	73,38%	417	353	84,65%	417	410	98,32%	417	342	82,01%	417	342	82,01%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	290	293	101,03%	290	289	99,66%	290	284	97,93%	290	292	100,69%	290	268	92,41%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	410	306	74,63%	410	285	69,51%	410	314	76,59%	342	316	92,40%	392	336	85,71%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	492	398	80,89%	492	398	80,89%	492	385	78,25%	492	400	81,30%	562	456	81,14%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	316	166	52,53%	316	98	31,01%	248	98	39,52%	248	100	40,32%	264	152	57,58%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	365	89,24%	409	365	89,24%	409	365	89,24%	409	365	89,24%	409	365	89,24%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	477	475	99,58%	477	424	88,89%	477	424	88,89%	477	424	88,89%	477	412	86,37%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	334	321	96,11%	334	321	96,11%	334	321	96,11%	334	321	96,11%	402	395	98,26%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	277	74,06%	374	306	81,82%	374	334	89,30%	374	320	85,56%	374	371	99,20%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	173	58,84%	294	173	58,84%	294	173	58,84%	294	173	58,84%	294	233	79,25%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	320	320	100,00%	320	320	100,00%	320	320	100,00%	371	371	100,00%	371	371	100,00%
CIAMS JARDIM AMERICA	785	604	76,94%	785	722	91,97%	785	704	89,68%	785	676	86,11%	785	709	90,32%
CIAMS NOVO HORIZONTE	730	705	96,58%	750	705	94,00%	750	619	82,53%	750	699	93,20%	750	701	93,47%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	868	796	91,71%	868	894	103,00%	868	894	103,00%	868	830	95,62%	868	770	88,71%
CIAMS URIAS MAGALHAES	895	604	67,49%	895	613	68,49%	895	645	72,07%	895	633	70,73%	827	770	93,11%
TOTAIS	17952	15238	84,88%	17972	15307	85,17%	17824	15081	84,61%	17861	15291	85,61%	17997	16064	89,26%

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 18 (dezoito) 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, por 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;
- o **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

- o 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.
- o Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online ao observatório para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.

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

- o **Visualização de Vagas**

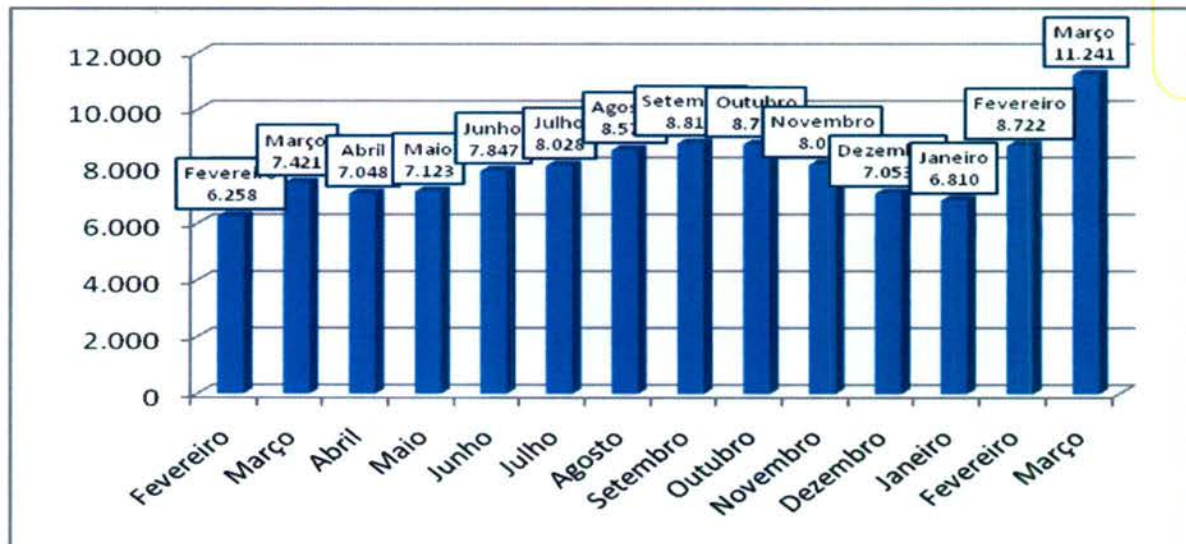
Devido a efetivação dessa rotina, no mês de Maio/08 foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

- o O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:
 - a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;
 - b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.

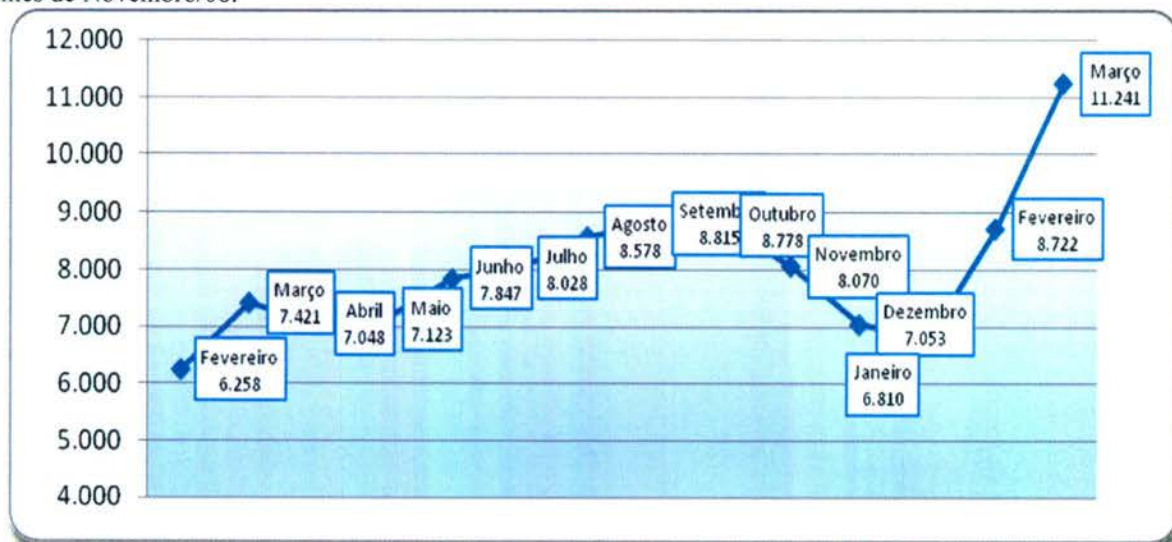




No período compreendido entre 01 e 31 de Março/2009 foi observado o agendamento de 11.241 (onze mil duzentos e quarenta e um) consultas, o que equivale a 16,06 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Fevereiro / 2009 houve um acréscimo de 2.519 (duas mil quinhentos e dezenove consultas).



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 31 de Março/2009 foram convertidas 1.914 (hum mil novecentos e quatorze) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

**Conversão de Vagas utilizando Reserva Técnica
Mês de Março de 2009**

Data	Dia da Semana	Quantidade
------	---------------	------------





1/3/2009	domingo	85
2/3/2009	segunda-feira	111
3/3/2009	terça-feira	96
4/3/2009	quarta-feira	100
5/3/2009	quinta-feira	62
6/3/2009	sexta-feira	0
7/3/2009	sábado	0
8/3/2009	domingo	61
9/3/2009	segunda-feira	92
10/3/2009	terça-feira	80
11/3/2009	quarta-feira	93
12/3/2009	quinta-feira	77
13/3/2009	sexta-feira	0
14/3/2009	sábado	0
15/3/2009	domingo	75
16/3/2009	segunda-feira	96
17/3/2009	terça-feira	91
18/3/2009	quarta-feira	92
19/3/2009	quinta-feira	69
20/3/2009	sexta-feira	0
21/3/2009	sábado	0
22/3/2009	domingo	70
23/3/2009	segunda-feira	90
24/3/2009	terça-feira	78
25/3/2009	quarta-feira	90
26/3/2009	quinta-feira	67
27/3/2009	sexta-feira	0
28/3/2009	sábado	0
29/3/2009	domingo	69
30/3/2009	segunda-feira	87
31/3/2009	terça-feira	83
TOTAL		1914

○ **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 02 (dois) para 06 (seis) anos 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.

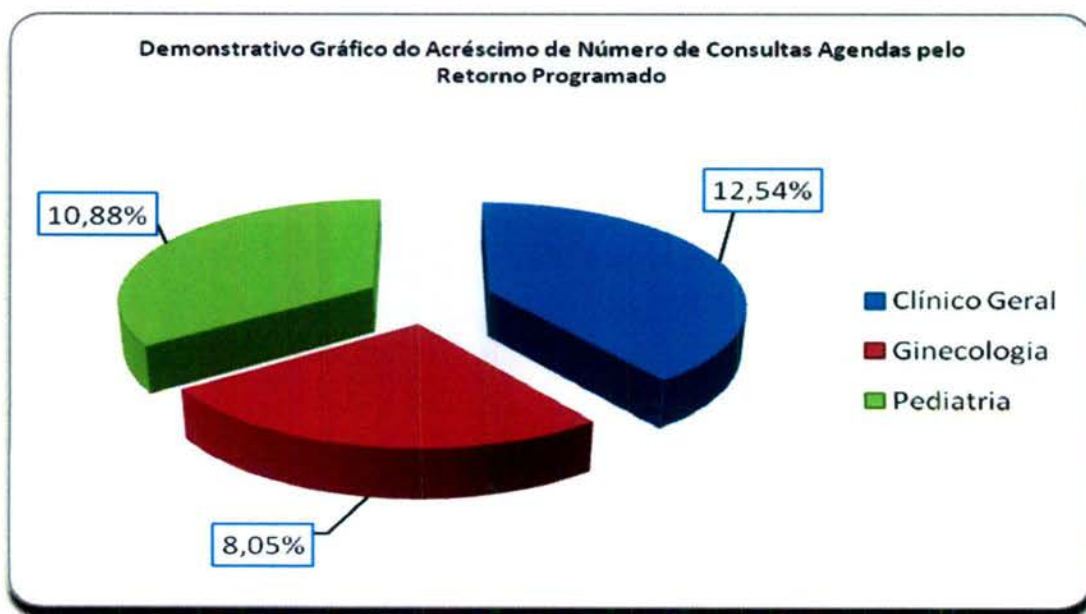
○ **Retorno programado:**

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 Março/09 houve um acréscimo total de 11,03% (onze ponto zero três 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	29.092	3.765	32.857	12,94%
Ginecologia	17.057	1.428	18.485	8,37%
Pediatria	16.902	1.759	18.661	10,41%
Total	63.051	6.952	70.003	11,03%



○ 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;

o **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, 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 Secretário 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
- e) Efetivação do setor 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.

○ **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 início 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, 06 de Março de 2009.


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Anexos

- Anexo 1** Informativo – Megafone realizado em Março/09
- Anexo 2** Recortes de Jornais
- Anexo 3** Ofício N.º 162/2009- Coordenação da Estratégia Saúde da Família.
- Anexo 4** Ofício N.º 167/2009 – Diretor do Presidente das Centrais Elétricas de Goiás – CELG;
- Anexo 5** Ofício N.º 265/2009 – Secretario Municipal de Saúde.
- Anexo 6** Cronograma de Treinamento
- Anexo 7** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade
- Anexo 8** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.
- Anexo 9** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 10** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 11** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).





Anexo 01 Informativo – Megafone realizado em Março/09



Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/05 de Março de 2009 (Nº 03, Ano 02)

Colaboradoras terão Dia de Beleza

Uma programação especial está sendo preparada pelo Idtech para homenagear suas colaboradoras pelo Dia Internacional da Mulher, dia 8 de Março. Em conjunto com o Boticário, o Instituto promoverá um Dia de Beleza em todas as suas frentes de trabalho. A atividade inclui uma breve palestra sobre beleza e dicas práticas de higienização da pele e maquiagem. Colaboradoras serão escolhidas para servir de modelo nas aulas. Ao final, todas as participantes receberão um lindo presente, para que possam colocar em prática parte das orientações repassadas pelas instrutoras.

Como a atividade é conjunta com o Boticário, foi necessário adaptar a programação à agenda da empresa (que é muito requisitada nesta época). Por isso, a comemoração será nos dias 12 e 13 de março.

A Coordenação do Idtech espera a participação de todas. A expectativa é a de que a atividade seja um momento agradável que se reflita no ambiente de trabalho de forma positiva, contribuindo para estimular a auto-estima das colaboradoras. Essa é e sempre foi uma preocupação do Idtech.

Confira o cronograma abaixo e marque esse compromisso em sua agenda.

52%

Esse é o percentual de mulheres nos quadros do Idtech

Elas são maioria

As mulheres são maioria no Idtech. De um total de 266 colaboradores, elas representam 52%. Somam 140 e algumas ocupam posição estratégica na administração do Instituto: Cida Sardinha, coordenadora técnica; Luana Mattos Lírio, gerente de Recursos Humanos, e Elizete Soares, gerente de Documentação. Mas todas, independentemente dos postos de trabalho, são igualmente importantes. Não é por acaso que as mulheres vem ocupando um espaço cada vez maior nos nossos quadros, como tem ocorrido com o mercado de trabalho em geral. O Megafone reforça os cumprimentos já feitos por meio de cartão distribuído a todas as colaboradoras. Parabéns a vocês, que atuam com competência, eficiência e organização, sem esquecer a beleza, a leveza e delicadeza intrínsecas à alma feminina.

Cronograma

Data – 12 de março
08 hs - CPD e administração
13 hs - Teleconsulta matutino
19 hs - Teleconsulta vespertino

Data – 13 de março
6 hs - Complexo Regulador

Madrugada e Manhã
11 hs - Complexo Regulador
Vespertino
17 hs - Complexo Regulador
Noturno

Consultora - Cida Abreu

Idtech treina novos colaboradores

Sob a organização das enfermeiras Daisa Lessa e Cristina Capuzzo, a Coordenação-Técnica do Idtech promoveu no dia 4 de março, quarta-feira, das 8 às 19 horas, mais um treinamento de candidatos aos postos de colaboradores das frentes de trabalho do Instituto. Mais de 50 colaboradores participaram e os aprovados serão lotados nas diferentes frentes de trabalho do Idtech.

O treinamento abordou os temas de rotina, como Sistema Único de Saúde / Excelência no atendimento



ao cliente, Saúde da Mulher e da Criança, e incluiu dinâmicas motivacionais como na foto.

Parabéns a todas as colaboradoras do Idtech pelo Dia da Mulher!



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/27 de Março de 2009 (Nº 04, Ano 02) Edição Especial

Administração terá controle de ponto **Sobre o formulário**

A partir de 1º de abril, colaboradores da sede administrativa passarão a assinar folha de ponto diariamente. A medida, prevista na portaria nº 096/2009, de 26 de março, da Coordenação Executiva, está sendo adotada atendendo recomendações da auditoria independente e de auditores da Delegacia Regional do Trabalho, que têm, sistematicamente, fiscalizado o Idtech, como é feito com todas as instituições que mantêm trabalhadores celetistas (regidos pela CLT). A medida vem atender, também, a necessidade imposta pela vigência da regulamentação de trabalho, aprovada em 14 de outubro.



Mesmo os colaboradores que ocupam cargos de chefia estarão sujeitos ao controle de sua frequência ao trabalho por meio da folha de ponto individual.

O formulário do mapa de frequência será colocado à disposição dos responsáveis e chefes imediatos pela Gerência de Pessoal por meio eletrônico.

É importante lembrar que, obviamente, o controle de frequência será considerado na confecção da folha de pagamento. Os mapas de frequência contemplarão o período do dia 16 de cada mês ao dia 15 do mês subsequente.

Se o mapa de frequência dos colaboradores não for encaminhado à Gerência de Pessoal em tempo hábil, ou seja, no dia 16 de cada mês, o pagamento dos mesmos ficará inviabilizado pelo sistema.

Regras para o preenchimento e apresentação do ponto

- A folha de ponto deverá ser preenchida por cada colaborador diariamente no horário de entrada, saída para o intervalo de refeições, retorno do intervalo e no final de cada dia, segundo o horário de trabalho constante da escala de trabalho/quadro de horário;
- Não serão aceitas rasuras ou qualquer inconsistência que comprometa a fidelidade das

informações contidas na folha de ponto individual. Preencha a ficha com cuidado e atenção porque as informações têm efeito legal;

- A conferência do preenchimento da frequência será feita pela chefia imediata do colaborador, que terá também, para os efeitos legais, a incumbência de atestar o referido documento. Há um campo específico para a assinatura, que deve vir datada;

- Estão encarregados de atestar/assinar

a folha de ponto os ocupantes dos cargos de Coordenações, Gerências e Assessorias.

- No dia 16 de cada mês, os encarregados de atestar/assinar a folha de ponto deverão encaminhar, à Gerência de Pessoal, o mapa de frequência contendo as presenças, faltas e outras ocorrências de interesse da atividade laboral de cada colaborador

Idtech tem novos colaboradores

O Idtech está crescendo, novas frentes de trabalho estão sendo incorporadas e essas mudanças exigem implementações no quadro de pessoal. Neste sentido, a equipe do Instituto acaba de ser reforçada por novos profissionais, que atuarão em três áreas diferentes. A Gerência Financeira passa a contar com dois novos colaboradores: um da área financeira e

outro, para o apoio contábil. Acatando sugestão da auditoria externa, ambos os profissionais contratados vieram da iniciativa privada. O Idtech passa a contar, também, com um profissional da área de design, o que conferirá mais qualidade ao seu material gráfico e eletrônico, entre os quais, o site do Instituto. A família Idtech dá boas-vindas aos novos colaboradores!



Pedro Henrique Scalon,
financeiro



Leandro Pedrosa,
contábil financeiro



Clayton Miranda, profissional
de designer gráfico

Seja bem vinda!

Além dos colaboradores que chegaram para reforçar a área administrativa, passou a fazer parte dos quadros do Idtech Taina Massad, assessora da Coordenação Executiva.

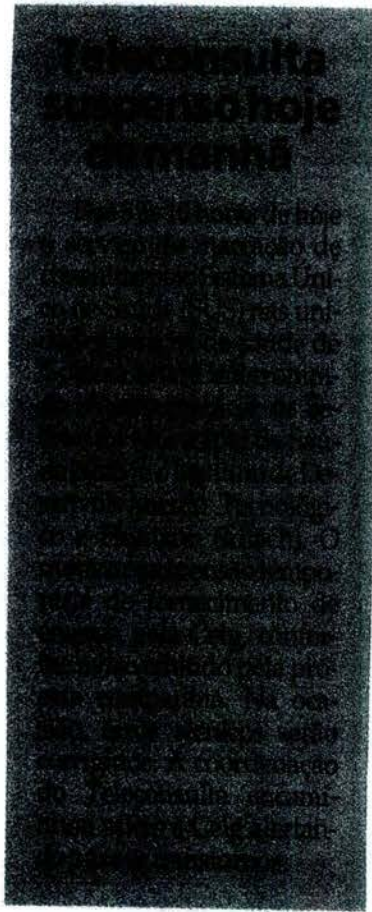


IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO



Anexo 02 Recortes de Jornais






COMUNICADO IMPORTANTE

A Secretaria Municipal de Saúde informa: neste **sábado, dia 7, faltará energia das 8h às 10h** na Central de Atendimento ao Cidadão, o Tele-Consulta, devido à manutenção da rede elétrica da CELG. Por este motivo o serviço de agendamento de consultas por telefone ficará interrompido nesse período, voltando à sua normalidade a partir das 10h da manhã.

Prefeitura
Goiânia


O trabalho que você vê

Jornal: O Popular	Data: 07/03/2009
Caderno/Coluna: Opinião	Pág.: 07

TELECONSULTA – A Central de Atendimento ao Cidadão deixará de funcionar hoje das 8 às 10 horas, por falta de energia elétrica.

AVISO

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) informa aos usuários da Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta) que o serviço de marcação de consultas será interrompido das 8 às 10 horas de hoje. A interrupção ocorrerá em função da suspensão temporária de fornecimento de energia pela Celg para a correção de problemas técnicos.



Anexo 03 Ofício N.º 162/2009- Coordenação da Estratégia Saúde da Família.



Ofício n.º 166/2009-COEX

Goiânia, 03 de Março de 2009

Senhor Secretário,

Em atenção ao ofício N.º 560/09 de 27 de Fevereiro/09 enviado por essa Coordenação, no qual solicita a inclusão da equipe 14 – UABSF Grajaú que se encontra destituída de médico para gozo de folgas no Sistema Call Med da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, cumpre-nos informar que esse procedimento não está previsto no plano de trabalho / contrato de gestão, motivo pelo qual tal requerimento somente poderá ser atendido mediante solicitação oficial do Sr. Secretário Municipal de Saúde.

Tal medida se justifica, visto que a realização de atividades não previstas nos instrumentos contratuais poderá ocasionar transtornos junto aos órgãos que fiscalizam os serviços prestados por este IDTECH: Controladoria Geral do Município, Tribunal de Contas dos Municípios e Ministério Público do Estado de Goiás.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Ilma. Srª.

Rosa Brígida Simões Barros

DD. Coordenação Estratégia Saúde da Família

NESTA

Recebido
em 03/03/09
Muller



O futuro se faz agora

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REDE BÁSICA / DPE
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA**



Saúde da Família

Goiânia, 27 de fevereiro de 2009.

Memo. nº 560/09

Do: Departamento de Rede Básica
Divisão de Programas Especiais
Coordenação Estratégia Saúde da Família

Para: Assessoria de Gabinete/ IDTECH

Senhora Assessora,

A par de cumprimentá-la, solicitamos por intermédio deste a inclusão da equipe 14 da UABSF Grajaú, Distrito Sanitário Sudoeste, no Sistema de Teleconsultas, no período de 16 à 20 de março de 2009, pois o profissional médico gozará de folgas obtidas através dos serviços de urgência e emergência, neste período.

Atenciosamente,

Diana Louise - COESF

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rosa Brígida Simões Barros

Coordenação Estratégia Saúde da Família

Matrícula 530964

Maria Claudia
Maria Claudia Monbrato S. Souza
Diretora

Decreto Nº 054 / 2009

Rec. Tom. 02 / 03 / 09

10:50

Robert Braga
Assessor



Anexo 04 Ofício N.º 167/2009 – Diretor do Presidente das Centrais Elétricas de Goiás – CELG.





Ofício n.º 167/2009-COEX

Goiânia, 03 de Março de 2009

Senhor Diretor,

Acusamos o recebimento do aviso enviado pelo Departamento de Operação e Manutenção dessa Companhia, informando que no período compreendido entre 08h00min e 12h00min do próximo dia 07 de Março de 2009, haverá interrupção de energia elétrica na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, sito a rua 01 N° 60 Setor Oeste.

À oportunidade, cumpre-nos informar que o Teleconsulta é um Projeto da Secretaria Municipal de Saúde realizado em parceria com o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, o qual presta um serviço de utilidade pública à população do Município de Goiânia, através do teleagendamento de consultas de clínica médica, ginecologia / obstetrícia e pediatria utilizando o 0800-6461560 de qualquer telefone fixo, de casa e de até um orelhão, todos os dias da semana das 07h às 19h.

Desta forma, preocupa-nos a referida interrupção, visto que a mesma ocasionará transtornos junto aos usuários do Sistema Único de Saúde que utilizam a Central para marcarem suas consultas, já que em função do problema estará também suspenso o agendamento de consultas.

Frente a essa situação, solicitamos colaboração para que a interrupção seja efetuada em menor intervalo de tempo possível.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos

Atenciosamente,


José Claudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.

Enio Andrade Branco

DD. Diretor Presidente das Centrais Elétricas de Goiás - CELG

NESTA

Recebi 04103109
Iss 14:03 h
PRESIDÊNCIA - CELG D
3243 - 1009

Nome do Consumidor:

GOIÂNIA 02103109

Endereço:

ST. OESTE GOIÂNIA

A CELG DISTRIBUIÇÃO, visando a melhoria do atendimento aos seus consumidores e, conseqüentemente, aumentar o índice de confiabilidade em seus sistemas de distribuição, comunica que para possibilitar a execução de serviços de MANUTENÇÃO NA REDE B.T. no circuito que serve a V.S., e proteção ao pessoal que irá executá-lo, haverá interrupção no fornecimento de energia elétrica no(s) dia(s) e horário(s) abaixo relacionados(s):

- 1º dia: 07/03/09, das 08 00 às 12 00 horas.
- 2º dia: 1 1 , das às horas.
- 3º dia: 1 1 , das às horas.
- 4º dia: 1 1 , das às horas.

Caso os serviços programados sejam concluídos antes do prazo estabelecido, o religamento das linhas será imediato, devendo V.S., por segurança, considerar em todo o período como se as mesmas estivessem energizadas.

Atenciosamente

CELG Distribuição

[Assinatura]
02103109

[Assinatura]
Consumidor



Anexo 05 Ofício N.º 265/2009 – Secretario Municipal de Saúde.





Ofício n.º 265/2009-COEX

Goiânia, 30 de Março de 2009

Senhor Secretário,

Servimo-nos do presente para comunicar a Vossa Senhoria que, por orientação repassada via e-mail pelo Dr. Rafael Cardoso Martinez, responsável pelo ambulatório da Diretoria de Atenção à Saúde, diante do período destinado a Semana Santa / 2009 que se aproxima, a Central de Atendimento ao Cidadão tomou as providências em relação as vagas disponibilizadas pelas Unidades de Saúde, como se segue:

1. Para o dia 09 de Março/09 (5ª feira) foram canceladas 2.183 (dois mil cento e oitenta e três) vagas;
2. Para o dia 10 de Março/09 (6ª Feira Santa / Feriado Nacional) foram canceladas 957 (novecentos e cinquenta e sete) vagas;

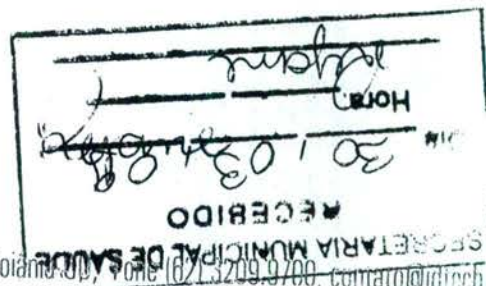
Cabe ressaltar que a adoção de tais medidas representou uma redução de aproximadamente 3.740 (três mil setecentos e quarenta) vagas que seriam colocadas à disposição dos usuários para o Teleagendamento de consultas básicas nas Unidades que integram a Central de Atendimento ao Cidadão.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Dr. Paulo Rassi
DD. Secretário Municipal de Saúde
NESTA





Anexo 06 Cronograma de Treinamento.





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

Data	Conteúdo e Horário/Responsáveis
04/03 HOTEL	Público Alvo: Agentes de Atendimento - Abertura Horário: 08h00min
04/03 HOTEL	- Sistema Único de Saúde / Excelência no Atendimento ao Cliente Palestrante: Cleomar Castro Lopes Horário: 08h15min às 10h15min
04/03 HOTEL	- Intervalo Horário: 10h15min às 10h30min
04/03 HOTEL	- Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST Palestrante: Enfermeira Aline Sampaio Horário: 10h30min às 12h00min
04/03 HOTEL	- Intervalo : Almoço Horário: 12h00min às 13h00min
04/03 HOTEL	- Saúde da Criança Palestrante: Enfermeira Cristina Capuzzo Horário: 13h00min às 14h30min
04/03 HOTEL	- Teleconsulta / Complexo Regulador / Noções de Emergência Palestrante: Dr. Cláudio Tavares Horário: 14h30min às 16h00min
04/03 HOTEL	- Intervalo Horário: 16h00min às 16h15min
04/03 HOTEL	- Saúde do Adulto Palestrante: Dra. Thaliana Freitas



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

	Horário: 16h15min às 17h15min
04/03 HOTEL	- Normatização Palestrante: Daisa Lessa / Eliana Rodrigues de Miranda Horário: 17h15min às 18h45min
04/03 HOTEL	- GEP / Encerramento Público alvo: Agentes de Atendimentos selecionados Horário: 18h45min às 19h00min
HOTEL UMUARAMA Rua 04 N.º 492 – Setor Central Fone: 3237-1555	
Coordenação: COTEC / Cida Sardinha Organização: Enfermeiras Daisa Lessa Goiânia, 26 de Fevereiro de 2009.	



Anexo 07 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .



Grade de Consultas por Profissional

quarta-feira, 1 de abril de 2009 às 09:01h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	235	0	2	237
		NICOLAU TADEU BITTAR	181	23	0	204
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	558	27	2	587
		Total da Especialidade	974	50	4	1.028
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	186	1	0	187
		CEZAR GONCALVES GOMES	102	2	0	104
		EULI JOSE BRAGA	257	13	2	272
		MARIA RITA LOPES MAIA	252	1	0	253
		Total da Especialidade	797	17	2	816
	PEDIATRIA	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	263	13	18	294
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	118	0	232	350
		NIVALDO DAVID AMARAL	164	0	181	345
		ROSELI APARECIDA RESENDE	219	20	33	272
		Total da Especialidade	764	33	464	1.261
	Total da Unidade de Saúde			2.535	100	470
CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	105	0	1	106
		RAFEH ANDRAUS FILHO	360	0	0	360
		ROBERTO MARINHO	182	0	0	182
		Total da Especialidade	647	0	1	648
	GINECOLOGIA	HELOISA MARTINS SOARES	215	0	1	216
		Total da Especialidade	215	0	1	216
	PEDIATRIA	ROSANE RASSI	111	0	1	112
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	250	0	0	250
		Total da Especialidade	361	0	1	362
	Total da Unidade de Saúde			1.223	0	3
CAIS Candida de	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	369	0	0	369

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	ERIKA PATRICIA NETO	378	0	0	378	
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	263	0	0	263	
		GLAUS MONTEIRO BORGES	0	160	0	160	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	47	94	1	142	
		LINCO FELIPE DA SILVA	172	0	0	172	
		MARCELO GRANDO CORREIRA	303	40	1	344	
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	358	2	3	363	
		Total da Especialidade	1.890	296	5	2.191	
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	227	0	1	228	
		MARIA HELAINA DE ASSIS	198	0	0	198	
		MAURICIO CHATER	307	0	0	307	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	149	1	0	150	
		Total da Especialidade	881	1	1	883	
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	247	69	2	318	
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	55	0	11	66	
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	274	0	0	274	
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	624	35	3	662	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	276	0	4	280	
		Total da Especialidade	1.476	104	20	1.600	
	Total da Unidade de Saúde			4.247	401	26	4.674
	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA	158	32	1	191
			FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	715	0	2	717
			FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	347	0	0	347
			RICARDO OLIVEIRA E SILVA	343	0	0	343
			Total da Especialidade	1.563	32	3	1.598
		GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	179	0	1	180
			LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	277	0	1	278
PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV			151	0	1	152	
Total da Especialidade			607	0	3	610	
PEDIATRIA		GILSON FENELON DAS NEVES	45	0	0	45	
		KAMILA OLIVEIRA DUARTE	218	0	22	240	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	282	0	28	310	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	284	1	36	321	
		Total da Especialidade	829	1	86	916	
	Total da Unidade de Saúde		2.999	33	92	3.124	
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	69	0	1	70	
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	329	0	14	343	
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	194	0	4	198	
		Total da Especialidade	592	0	19	611	
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	110	0	17	127	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	111	0	12	123	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	89	0	10	99	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	120	10	5	135	
		Total da Especialidade	430	10	44	484	
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	112	0	48	160	
		Total da Especialidade	112	0	48	160	
	Total da Unidade de Saúde		1.134	10	111	1.255	
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	15	48	37	100
			Total da Especialidade	15	48	37	100
Total da Unidade de Saúde		15	48	37	100		
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	240	0	0	240	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	348	38	1	387	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	130	0	1	131	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	319	0	0	319	
		Total da Especialidade	1.037	38	2	1.077	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	188	22	0	210	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	197	0	0	197	
		LEILA MARIA DA SILVA FRANCISCO	1	62	0	63	
		Total da Especialidade	386	84	0	470	
	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	135	0	4	139	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	188	0	1	189	
		MARCELLE BRANDAO MARANHÃO D	343	0	2	345	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	PEDIATRIA	TANIT RIBEIRO CARMO	313	0	7	320	
		Total da Especialidade	979	0	14	993	
	Total da Unidade de Saúde		2.402	122	16	2.540	
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	5	7	0	12	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	342	0	1	343	
		CLEITON RODRIGUES LOPES	169	0	0	169	
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	191	46	1	238	
		KHODR MAHMUD ALE CHARAFEDDIN	143	47	1	191	
		OSWALDO BATISTA POFAHL	150	0	1	151	
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	226	0	1	227	
		Total da Especialidade	1.226	100	5	1.331	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	206	0	2	208	
		Izelman de Oliveira	229	0	0	229	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	223	0	5	228	
		Total da Especialidade	658	0	7	665	
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	39	11	79	129	
		JOAO SERAFIM FILHO	29	0	121	150	
		JONAS JOSE DE SOUZA	152	0	128	280	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	64	0	80	144	
		Total da Especialidade	284	11	408	703	
	Total da Unidade de Saúde		2.168	111	420	2.699	
	CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	311	0	0	311
			ANTONIO ALESSANDRO PARIS	83	0	0	83
			CARLOS ALBERTO CASCAO	329	0	2	331
			MICHELE RONCATO FRANCA	342	0	0	342
			ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	342	0	0	342
Total da Especialidade			1.407	0	2	1.409	
GINECOLOGIA		JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	146	40	0	186	
		Total da Especialidade	146	40	0	186	
PEDIATRIA		CARITAS DE OLIVEIRA	300	0	41	341	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	184	49	25	258	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Vila Nova	PEDIATRIA	TANIA STEIN FISCHER	314	0	3	317
		Total da Especialidade	798	49	69	916
	Total da Unidade de Saúde		2.351	89	71	2.511
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	361	0	0	361
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	358	0	3	361
		Total da Especialidade	719	0	3	722
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	206	12	1	219
		Total da Especialidade	206	12	1	219
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	309	0	24	333
		Total da Especialidade	309	0	24	333
	Total da Unidade de Saúde		1.234	12	28	1.274
	Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	354	0	2
Total da Especialidade			354	0	2	356
GINECOLOGIA		LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	204	33	6	243
		Total da Especialidade	204	33	6	243
PEDIATRIA		OSMAR MATIAS DE ABREU	201	65	69	335
		Total da Especialidade	201	65	69	335
Total da Unidade de Saúde		759	98	77	934	
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	349	28	2	379
		Total da Especialidade	349	28	2	379
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	130	0	4	134
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	261	0	2	263
		Total da Especialidade	391	0	6	397
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	146	0	206	352
		Total da Especialidade	146	0	206	352
	Total da Unidade de Saúde		886	28	214	1.128
Centro de Saúde Críméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	683	33	4	720
		TULIO CESAR MAGALHAES	321	48	0	369
		Total da Especialidade	1.004	81	4	1.089
	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	222	1	2	225
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	123	23	1	147

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Criméia Leste	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	345	24	3	372	
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	292	16	2	310	
		Total da Especialidade	292	16	2	310	
	Total da Unidade de Saúde			1.641	121	9	1.771
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	GERALDO MAGELA DE SOUSA	20	73	0	93	
		GLAUS MONTEIRO BORGES	0	40	0	40	
		JOSE MARCELO DE SOUSA	262	13	0	275	
		Total da Especialidade	282	126	0	408	
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	243	0	1	244	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	230	0	1	231	
		Total da Especialidade	473	0	2	475	
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	143	0	48	191	
		JULIANA DE MELO MELGACO	277	10	66	353	
		Total da Especialidade	420	10	114	544	
	Total da Unidade de Saúde			1.175	136	116	1.427
	Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	303	32	0	335
			DIVINA MARGARIDA FRANCO	322	0	1	323
Marcus Vinicius Naves Carneiro			333	25	0	358	
Total da Especialidade			958	57	1	1.016	
GINECOLOGIA		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	237	0	1	238	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	212	30	2	244	
		Total da Especialidade	449	30	3	482	
PEDIATRIA		JOSE VILMAR TAVARES	127	0	224	351	
		RENATTA EGIDO VOLU	283	0	26	309	
		Total da Especialidade	410	0	250	660	
Total da Unidade de Saúde			1.817	87	254	2.158	
Centro de Saúde Itatiaia		CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	688	14	2	704
			Total da Especialidade	688	14	2	704
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	379	1	21	401	
		Total da Especialidade	379	1	21	401	
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	255	0	90	345	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Itatiaia	PEDIATRIA	Total da Especialidade	255	0	90	345	
	Total da Unidade de Saúde		1.322	15	113	1.450	
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	311	0	1	312	
		Domingos de Souza Nery Junior	261	60	0	321	
		Total da Especialidade	572	60	1	633	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	272	0	0	272	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	202	0	3	205	
		Total da Especialidade	474	0	3	477	
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	268	0	6	274	
		MIRNA MARIANO LEAO	339	0	12	351	
		Total da Especialidade	607	0	18	625	
	Total da Unidade de Saúde		1.653	60	22	1.735	
	Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHAO FILHO	675	0	31	706
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	350	0	3	353
Total da Especialidade			1.025	0	34	1.059	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	235	0	13	248	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	237	25	13	275	
		Total da Especialidade	472	25	26	523	
PEDIATRIA		MARDEN MARTINS DE FREITAS	198	0	136	334	
		Total da Especialidade	198	0	136	334	
Total da Unidade de Saúde		1.695	25	196	1.916		
Centro de Saúde Marinho Lemos		CLINICO GERAL	LUIZ ALVES FERREIRA FILHO	266	17	16	299
			ROBERTA COELHO THOME	368	0	0	368
			Total da Especialidade	634	17	16	667
	GINECOLOGIA	ATENEVIR TELES DA SILVA	210	0	0	210	
		GILSON MOURA DE BRITO	218	10	1	229	
		Total da Especialidade	428	10	1	439	
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	170	0	164	334	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	119	32	160	311	
		Total da Especialidade	289	32	324	645	
	Total da Unidade de Saúde		1.351	59	341	1.751	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	236	89	0	325	
		TANIA MARA LOURENCO	72	0	0	72	
		Total da Especialidade	308	89	0	397	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	224	1	3	228	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	263	0	2	265	
		Total da Especialidade	487	1	5	493	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	120	0	232	352	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	170	0	73	243	
		Total da Especialidade	290	0	305	595	
	Total da Unidade de Saúde			1.085	90	310	1.485
	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	324	14	0	338
			GUILHERME SPOSITO RIBEIRO	249	0	0	249
HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO			302	20	1	323	
LUCIO MAURO VASCONCELOS			284	0	0	284	
MICHELLE MARTINS MÁXIMO			96	0	0	96	
Total da Especialidade			1.255	34	1	1.290	
GINECOLOGIA		ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	216	17	1	234	
		LEONEL GOMES LEITE	248	0	2	250	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	238	0	2	240	
		Total da Especialidade	702	17	5	724	
PEDIATRIA		FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	271	24	1	296	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	298	0	33	331	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	298	0	22	320	
		Total da Especialidade	867	24	56	947	
Total da Unidade de Saúde			2.824	75	62	2.961	
Centro de Saúde Parque Anhanguera		CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	200	0	0	200
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	277	0	0	277
			Total da Especialidade	477	0	0	477
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	216	0	0	216	
		EROS DE SOUSA	235	22	1	258	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	205	0	1	206	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	656	22	2	680	
	PEDIATRIA	ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	119	0	230	349	
		IVAN ISAAC	99	0	177	276	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	153	0	100	253	
		Total da Especialidade	371	0	507	878	
	Total da Unidade de Saúde			1.504	22	509	2.035
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	348	0	1	349	
		MARCO ANTONIO CORDEIRO	340	0	2	342	
		SIMONE RIBEIRO MIRANDA	324	7	2	333	
		Total da Especialidade	1.012	7	5	1.024	
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	204	0	1	205	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	107	0	0	107	
		Total da Especialidade	311	0	1	312	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	31	141	2	174	
		FLAVIO MATIAS DE MORAES	294	1	0	295	
		Total da Especialidade	325	142	2	469	
	Total da Unidade de Saúde			1.648	149	8	1.805
	Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	334	0	0	334
			Total da Especialidade	334	0	0	334
		GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	477	0	6	483
			Total da Especialidade	477	0	6	483
PEDIATRIA		EDNA MARIA FERREIRA	194	0	130	324	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	222	0	3	225	
		Total da Especialidade	416	0	133	549	
Total da Unidade de Saúde			1.227	0	139	1.366	
Centro de Saúde Setor Perim		CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	350	0	2	352
			TANIA REZENDE FERRAZ	339	0	1	340
	Total da Especialidade		689	0	3	692	
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	249	0	6	255	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	245	0	6	251	
		Total da Especialidade	494	0	12	506	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Perim	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	99	0	249	348	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	257	0	41	298	
		Total da Especialidade	356	0	290	646	
	Total da Unidade de Saúde		1.539	0	305	1.844	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	207	10	0	217	
		TIAGO COSTA ANTUNES	167	0	0	167	
		Total da Especialidade	374	10	0	384	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	205	0	0	205	
		MONICA DE FATIMA SILVA	190	0	0	190	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	195	32	3	230	
		Total da Especialidade	590	32	3	625	
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	240	0	36	276	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	161	80	96	337	
		Total da Especialidade	401	80	132	613	
	Total da Unidade de Saúde		1.365	122	135	1.622	
	Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	367	0	0	367
			PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	178	0	1	179
SUZANA NOVAIS TEIXEIRA			324	0	0	324	
Total da Especialidade			869	0	1	870	
GINECOLOGIA		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	229	15	0	244	
		Total da Especialidade	229	15	0	244	
PEDIATRIA		KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	328	0	14	342	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	167	0	174	341	
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	174	0	184	358	
		Total da Especialidade	669	0	372	1.041	
Total da Unidade de Saúde		1.767	15	373	2.155		
Centro de Saúde Vila Canaã		CLINICO GERAL	LOIDE CUNHA DE FARIA	1	25	0	26
			RODRIGO PARENTE MEDEIROS	180	0	0	180
	Total da Especialidade		181	25	0	206	
	GINECOLOGIA	OLIMPIO PEREIRA NETO	216	0	2	218	
		Total da Especialidade	216	0	2	218	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Canaã	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	243	22	0	265
		Total da Especialidade	243	22	0	265
	Total da Unidade de Saúde		640	47	2	689
Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	292	0	3	295
		JULIANA SAYURI SUGITA	299	0	4	303
		Total da Especialidade	591	0	7	598
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	219	8	0	227
		EROS DE SOUSA	234	19	12	265
		Total da Especialidade	453	27	12	492
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	211	67	341	619
		Total da Especialidade	211	67	341	619
	Total da Unidade de Saúde		1.255	94	360	1.709
	Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	341	0	0
MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA			315	0	0	315
Total da Especialidade			656	0	0	656
GINECOLOGIA		ARLENE RODRIGUES LYRA	232	0	3	235
		EULI JOSE BRAGA	254	0	0	254
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	276	0	1	277
		Total da Especialidade	762	0	4	766
PEDIATRIA		LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	183	0	108	291
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	236	0	121	357
		Total da Especialidade	419	0	229	648
Total da Unidade de Saúde		1.837	0	233	2.070	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	349	0	2	351
		GEHRY SILVA FERREIRA	362	0	3	365
		MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	184	0	12	196
		Total da Especialidade	895	0	17	912
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	221	1	0	222
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	241	0	2	243
		Total da Especialidade	462	1	2	465
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	163	13	47	223

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Moraes	PEDIATRIA	ROSAURA DINIZ PIMENTEL	230	0	8	238
		Total da Especialidade	393	13	55	461
	Total da Unidade de Saúde		1.750	14	74	1.838
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	172	152	2	326
		GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	318	0	0	318
		Total da Especialidade	490	152	2	644
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	218	0	2	220
		TULIO ALVES SARDINHA	65	0	1	66
		Total da Especialidade	283	0	3	286
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	263	0	12	275
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	129	6	198	333
		Total da Especialidade	392	6	210	608
	Total da Unidade de Saúde		1.165	158	215	1.538
Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	353	0	2	355
		PATRICIA BELÉM PARREIRA	315	0	1	316
		Total da Especialidade	668	0	3	671
	GINECOLOGIA	PLINIO RIBEIRO BORGES	279	0	1	280
		Total da Especialidade	279	0	1	280
	PEDIATRIA	JANETE GUIMARAES ALVES	30	30	0	60
		Total da Especialidade	30	30	0	60
Total da Unidade de Saúde		977	30	4	1.011	
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	340	0	2	342
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	339	0	1	340
		Total da Especialidade	679	0	3	682
	GINECOLOGIA	CARLA PACHECO ELIAS	217	9	1	227
		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	231	3	1	235
		Total da Especialidade	448	12	2	462
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	286	0	38	324
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	290	0	23	313
		Total da Especialidade	576	0	61	637
	Total da Unidade de Saúde		1.703	12	66	1.781

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	347	0	1	348	
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	235	0	1	236	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	360	0	1	361	
		Total da Especialidade	942	0	3	945	
	GINECOLOGIA	MARCIA REGINA FREIRE	210	1	0	211	
		Total da Especialidade	210	1	0	211	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	211	0	108	319	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	180	0	151	331	
		Total da Especialidade	391	0	259	650	
	Total da Unidade de Saúde			1.543	1	262	1.806
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	366	0	2	368	
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	360	0	0	360	
		BERNARDO PAULA NETO	320	16	1	337	
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	341	11	1	353	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	273	0	0	273	
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	199	0	2	201	
		Total da Especialidade	1.859	27	6	1.892	
	GINECOLOGIA	ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	80	0	0	80	
		Doliana Martins Brasil	215	12	1	228	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	236	10	1	247	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	194	0	0	194	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	17	0	1	18	
		Total da Especialidade	742	22	3	767	
	PEDIATRIA	MARIA INES DA SILVA PIRES	319	0	4	323	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	257	0	1	258	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	257	64	1	322	
		Total da Especialidade	833	64	6	903	
	Total da Unidade de Saúde			3.434	113	15	3.562
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	225	0	1	226
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	312	19	1	332
CELSO TAVARES DOS REIS			341	0	0	341	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	86	0	0	86	
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	314	0	1	315	
		ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	179	0	0	179	
		Total da Especialidade	1.457	19	3	1.479	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	138	0	0	138	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	178	0	0	178	
		HELIO ALVES CRUVINEL	155	0	0	155	
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	33	0	0	33	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	273	12	0	285	
		Total da Especialidade	777	12	0	789	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	188	4	0	192	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	143	76	4	223	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	335	0	6	341	
		MARIA INES BARBOSA	204	0	22	226	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	226	0	4	230	
		Total da Especialidade	1.096	80	36	1.212	
	Total da Unidade de Saúde			3.330	111	39	3.480
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	345	0	2	347
			JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	337	0	2	339
			PRISCILA RESENDE BALDUINO NASC	322	0	0	322
VICENTE JOSE VITA			337	7	1	345	
VILMAR PIRES DE PAIVA			317	0	0	317	
Total da Especialidade			1.658	7	5	1.670	
GINECOLOGIA		ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	273	0	2	275	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	447	22	1	470	
		EBERTH FRANCO VENCIO	233	0	0	233	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	190	18	1	209	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	236	0	1	237	
		Total da Especialidade	1.379	40	5	1.424	
PEDIATRIA		HILTON STIVAL GONCALVES	98	96	76	270	
		JADER LEONEL DE PAULA	270	0	72	342	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Setor Pedro Ludovico	PEDIATRIA	MARIA GORETTI CASTRO DIAS	213	0	121	334
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	221	0	30	251
		Total da Especialidade	802	96	299	1.197
	Total da Unidade de Saúde		3.839	143	309	4.291
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	313	0	0	313
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	342	0	2	344
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	373	0	0	373
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	297	0	0	297
		SAMUEL SAJJI KAMOUH	162	48	1	211
		VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	55	0	35	90
		Total da Especialidade	1.542	48	38	1.628
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	153	0	0	153
		MUSBAH NADER KOLAILAT	187	7	0	194
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	247	0	0	247
		Total da Especialidade	587	7	0	594
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	245	0	75	320
		EDSON ALVES RIBEIRO	229	20	93	342
		MARA RUBIA DE PAIVA	251	20	69	340
MARILDA DE FREITAS MACEDO		110	0	10	120	
Total da Especialidade		835	40	247	1.122	
Total da Unidade de Saúde		2.964	95	285	3.344	
Total Geral			70.003	2.846	6.321	79.170



Anexo 08 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Março / 2009 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/03	CS Esplanada do Anicuns	-----	Luzia Augusta de Almeida	2832	<i>Férias.</i> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 12/03 a 10/04. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>FORA DO PRAZO</i>
04/03	Cais Jd. Curitiba	-----	Márcio Caetano Queiroz	6616	<i>Férias.</i> Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 09/03 a 05/04. Foram canceladas 41 vagas disponíveis e 144 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	<i>FORA DO PRAZO</i>
05/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Goretti	3659	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 16 a 30/04. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
06/03	Ciams Jd. América	Fátima	Jacinto José de Almeida	3145	<i>Dois dias de férias.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 25 e 26/03. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
*11/03	CS Vila Boa	Conceição	Maria Goretti	3659	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 16 a 30/04. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
*11/03	CS Vila União	Suzete	Waldonez Rodrigues	968	<i>Férias.</i> Comunica que o Médico irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
12/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Thelma Walkíria	4835	<i>Férias.</i> Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 13/04 a 12/05. Foram canceladas 36 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
12/03	CS Vila União	Suzete	Maria Luiza Rebelo	7997	<i>Férias.</i> Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 26/03 a 09/04. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
13/03	CS Pq. Amazônia	Eli	Rosely Rosa	5983	<i>Férias.</i> Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 02/04 a 01/05. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
16/03	Ciams Jd. América	Patrícia	Marly Arruda	2611	<i>01 dia de férias (26/03).</i> Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	<i>FORA DO PRAZO</i>
17/03	CS Pq. Amazônia	Roberto Cotrim	Edmar Rodrigues Alves	2826	<i>Férias.</i> Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 13 a 19/04. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
18/03	CS Vila Boa	Conceição	Maria Goretti de Castro	3659	<i>Férias.</i> Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 16 a 30/04. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	<i>NO PRAZO</i>
19/03	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Célio da Silva	6349	<i>Férias.</i> Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/04. Foram canceladas 270 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	<i>FORA DO PRAZO</i>
20/03			Glaus Monteiro Borges	2432	<i>Férias.</i> Foram canceladas 25 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	<i>FORA DO PRAZO</i>
23/03	Cais Cândida de Morais	Rosa	Glaus Monteiro Borges	2432	<i>Férias (17/03 a 15/04 - Continuação).</i> Foram canceladas 68 vagas disponíveis e 140 vagas geradas. Foram remanejadas 53 consultas agendadas, da seguinte forma:	<i>FORA DO PRAZO</i>

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Março / 2009 (**FÉRIAS**)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

					<p>-03 consultas do dia 23 para o dia 24/03; -07 consultas do dia 23 para o dia 25/03; -04 consultas do dia 23 para o dia 26/03; -03 consultas do dia 24 para o dia 26/03; -05 consultas do dia 24 para o dia 27/03; -04 consultas do dia 24 para o dia 31/03; -12 consultas do dia 25 para o dia 31/03; -13 consultas do dia 26 para o dia 01/04; -02 consultas do dia 26 para o dia 02/04. - As consultas foram remanejadas para o profissional Marcelo Grandó. (Tatiane)</p>	
25/03	CS São Francisco	Priscilla	Gilmar Sisterolli	5457	<p>Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 13 a 17/04. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	NO PRAZO



Anexo 09 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Março / 2009 (LICENÇAS)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/03	Cais Cândida de Morais	Ismariano / Aline	José da Costa Cordeiro	3982	<p>Licença Médica. Informa que o profissional não atenderá por 30 dias. Foram canceladas 38 vagas disponíveis e 120 vagas geradas. Foram remanejadas 40 consultas (somente as do dia 02/03), da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas para o dia 04/03; - 08 consultas para o dia 05/03; - 08 consultas para o dia 06/03; - 18 consultas para o dia 10/03; - 03 consultas para o dia 11/03. <p>- Consultas remanejadas para o profissional Marcelo Grando. (Tatiane)</p>	***
03/03	Cais Cândida de Morais	Alessandra	José da Costa Cordeiro	3982	<p>Licença Médica (Continuação). Foram remanejadas 40 consultas agendadas (Do dia 03/03), da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas para o dia 04/03; - 06 consultas para o dia 05/03; - 07 consultas para o dia 09/03; - 18 consultas para o dia 10/03; - 06 consultas para o dia 11/03. <p>- Consultas remanejadas para a Dra. Cláudia Cássia. (Tatiane)</p>	***
10/03	CS Vila Redenção	Rúbia	Eline Correa	12597	<p>Licença Médica (Continuação). Foram remanejadas 22 consultas (Dos dias 09 e 10/03), todas para o dia 11/03 com o Dr. Thales Augusto. (Tatiane)</p> <p>Licença Médica (Período: 10 a 20/03). Foram canceladas 65 vagas disponíveis e remanejadas 35 consultas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 10 para o dia 17/03; - 13 consultas do dia 10 para o dia 18/03; - 01 consulta do dia 10 para o dia 19/03; - 12 consultas do dia 11 para o dia 19/03; - 06 consultas do dia 11 para o dia 20/03. (Tatiane) 	***
11/03	CS Vila Boa	Conceição	José Amélio de Souza	4599	<p>Licença Médica. Informa que o referido Médico encontra-se de Licença Médica no período de 10/03 a 24/04. (Tatiane)</p>	
12/03	CS Conjunto Riviera	Célia	Azôr Alves	2789	<p>Licença Prêmio. Comunica que o profissional estará usufruindo Licença a partir do dia 23/03 – por três meses. Foram canceladas 84 vagas geradas. (Tatiane)</p>	FORA DO PRAZO
12/03	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	8695	<p>Licença Médica. Comunica que a profissional não atenderá no período de 12/03 a 10/04. Foram canceladas 43 vagas disponíveis e 224 vagas geradas. Foram remanejadas 26 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 consultas do dia 12 para o dia 18/03; 	***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Março / 2009 (LICENÇAS)



					<ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 12 para o dia 19/03; - 11 consultas do dia 13 para o dia 19/03. <i>(Tatiane)</i> 	
13/03	CS Vila Redenção	Suelma	Eline Correa	12597	<p>Licença Médica (Período: 10 a 20/03) – Continuação. Foram remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 consultas para o dia 23/03; - 04 consultas para o dia 23/03. <i>(Tatiane)</i> 	***
13/03	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	8695	<p>Licença Médica (Continuação). Foram remanejadas 34 consultas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 13 para o dia 23/03; - 01 consulta do dia 16 para o dia 24/03; - 10 consultas do dia 16 para o dia 23/03; - 05 consultas do dia 17 para o dia 23/03; - 04 consultas do dia 17 para o dia 24/03; - 06 consultas do dia 18 para o dia 24/03; - 04 consultas do dia 19 para o dia 24/03; - 01 consulta do dia 20 para o dia 25/03. <p>- As consultas foram remanejadas para o profissional Flávio Matias. <i>(Tatiane)</i></p>	***
17/03	Cais Finsocial	-----	Nazir Seabra	8493	<p>Licença Paternidade. Comunica que o profissional não atenderá a partir do dia 17/03, até o dia 23/03. Foram canceladas 10 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i></p>	FORA DO PRAZO
25/03	CS Norte Ferroviário	-----	Tânia Mara Lourenço	6798	<p>Licença Médica. Informa que a profissional não atenderá a partir do dia 14/04, para acompanhar o filho em cirurgia, sem previsão para retorno. <i>(Tatiane)</i></p>	***
25/03	CS Norte Ferroviário	Maria José	Leonildo de Freitas	3981	<p>Licença Médica (De 20/03 a 05/04). Foram canceladas 38 vagas disponíveis e remanejadas 34 consultas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 17 consultas do dia 25/03 para o dia 02/04; - 03 consultas do dia 25/03 para o dia 03/04; - 14 consultas do dia 26/03 para o dia 03/04. <p>- As consultas foram remanejadas para a Dra. Tânia Mara. <i>(Tatiane)</i></p>	***
27/03	CS Norte Ferroviário	Maria José	Leonildo de Freitas	3981	<p>Licença Médica (De 20/03 a 05/04 – Continuação). Foram remanejadas 41 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para Dra. Tânia Mara: - 07 consultas do dia 26 para o dia 06/04; - 11 consultas do dia 30 para o dia 06/04; - 11 consultas do dia 31 para o dia 07/04; - 07 consultas do dia 01 para o dia 07/04; <p>- Para Dr. Leonildo de Freitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas do dia 01 para o dia 06/04; 	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Março / 2009 (LICENÇAS)

					- 01 consulta do dia 02 para o dia 06/04. <i>(Tatiane)</i>		
30/03	CS Aruanã III	Fábio	Litemar Gualberto	7222	<i>Licença Médica (De 31/03 a 13/04)</i> . Foram canceladas 24 vagas disponíveis e 12 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>		***
30/03	Cais Vila Nova	Íris	Jeane Lustosa Machado	2638	<i>Licença Médica para acompanhar a mãe doente (a partir do dia 30/03 – por tempo indeterminado)</i> . Foram canceladas 74 vagas disponíveis e 65 vagas geradas. Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 31/03 para o dia 01/04; - 04 consultas do dia 31/03 para o dia 02/04; - 03 consultas do dia 31/03 para o dia 03/04; - 01 consulta do dia 01 para o dia 03/04. - As consultas foram remanejadas para a Dra. Tânia Stein. <i>(Tatiane)</i>		***
30/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Eberth Franco	579	<i>Licença Prêmio</i> . Comunica que o profissional irá usufruir licença no período de 04/05 a 02/06. Foram canceladas 180 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i> <i>Licença Prêmio</i> . Comunica que o profissional irá usufruir licença no período de 10/09 a 09/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>		NO PRAZO



Anexo 10 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: Março / 2009 (FALTAS)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/03	CS Parque Anhanguera	Dejanira	Eros de Souza	1973	<i>Atestado Médico.</i> Informa que o profissional não atenderá nos dias 03, 04, 05 e 06/03. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 43 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas do dia 03 para o dia 10/03; - 01 consulta do dia 03 para o dia 11/03; - 12 consultas do dia 04 para o dia 11/03; - 10 consultas do dia 05 para o dia 12/03; - 07 consultas do dia 06 para o dia 13/03. (<i>Tatiane</i>)	***
02/03	Cais Bairro Goiá	Jordana	Euli José Braga	5803	<i>Faltas (Dias 05 e 06/03 – Continuação).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 05 para o dia 09/03; - 01 consulta do dia 05 para o dia 10/03; - 05 consultas do dia 06 para o dia 10/03. (<i>Tatiane</i>)	***
02/03	Centro de Saúde Vila Clemente	Régio	Eros de Souza	1973	<i>Falta (Dia 25/02).</i> Foram remanejadas 05 consultas, todas para o dia 05/03. (<i>Tatiane</i>) <i>Atestado Médico (Dias 03, 04 e 05/03).</i> Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 03 para o dia 06/03; - 08 consultas do dia 03 para o dia 10/03; - 07 consultas do dia 04 para o dia 10/03; - 04 consultas do dia 04 para o dia 11/03; - 08 consultas do dia 05 para o dia 11/03; - 01 consulta do dia 05 para o dia 12/06. (<i>Tatiane</i>)	***
03/03	Cais Amendoeiras	Maria Cristina	Fabrcio Queiroz	8825	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que o profissional não atenderá até o dia 06/03. Foram canceladas 06 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	***
03/03	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marcelo Grando	11991	<i>Especialização fora de Goiânia (Dias 12 e 13/03).</i> Foram canceladas 30 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
03/03	CS Vila Santa Helena	Cleuza	Carlos Antônio Carneiro	3054	<i>Suspensão de agendamento (Dia 03/03).</i> Foram remanejadas 08 consultas, todas para o dia 10/03. (<i>Tatiane</i>)	***
03/03	Ciams Urías Magalhães	Heleusa	Edson Alves	987	<i>Falta (Dia 06/03 – para realizar exames cardiológicos).</i> Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, para o dia 09/03. (<i>Tatiane</i>)	***
04/03	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Adriana Helena de Matos	8572	<i>Falta (Dia 04/03 – por motivos particulares).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma:	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Março / 2009 (FALTAS)



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

							- 04 consultas para o dia 06/03; - 04 consultas para o dia 09/03; - 02 consultas para o dia 10/03. <i>(Tatiane)</i>	
04/03	Cais Cândida de Morais	Rosa	Alessandra Caroline	9049			<i>Faltas (Dias 04 e 05/03 – Por motivos de saúde)</i> . Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 42 consultas agendadas, da seguinte forma: - 18 consultas do dia 04 para o dia 10/03; - 13 consultas do dia 04 para o dia 11/03; - 11 consultas do dia 05 para o dia 11/03. <i>(Tatiane)</i>	***
04/03	Cais Vila Nova	Nívea	Jeane Lustosa	2638			<i>Falta (04/03 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 05/03. <i>(Tatiane)</i>	***
04/03	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Leila Maria da Silva	4011			<i>Atestado Médico (Dia 06/03)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 09/03; - 03 consultas para o dia 10/03; - 04 consultas para o dia 13/03. <i>(Tatiane)</i>	***
04/03	CS Norte Ferroviário	Juraci	Lais Santos Monteiro	3105			<i>Faltas – Motivos Particulares</i> . Informa que a Médica não atenderá no período de 16 a 19/03. Foram canceladas 72 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
04/03	Cais Bairro Goiás	Jordana	Cezar Gonçalves	5431			<i>Falta (Dia 02/03)</i> . Foram remanejadas 10 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 09/03; - 03 consultas para o dia 10/03; - 01 consulta para o dia 11/03; - 03 consultas para o dia 12/03. - As consultas foram remanejadas para o Dr. Alfredo Puppini. <i>(Tatiane)</i>	***
05/03	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Roseli Aparecida Resende	3671			<i>Congresso</i> . Comunica que a profissional não atenderá período de 18 a 25/03. Foram canceladas 42 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
05/03	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Célia Mendonça	5552			<i>Falta (Dia 23/03 – para se submeter a exames Médicos)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
05/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Ariluci Crescêncio	7275			<i>Atestado Médico (05/03)</i> . Foram remanejadas 13 consultas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 09/03; - 06 consultas para o dia 10/03; - 01 consulta para o dia 12/03. <i>(Tatiane)</i>	***
05/03	Cais Vila Nova	Íris	José Márcio Sócrates	1863			<i>Falta (Dia 14/04 – Consulta previamente agendada)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
05/03			Jeane Lustosa Machado	2638			<i>Capacitação em Informática na SMS (Dia 16/03)</i> . Foram canceladas 13 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO



			Caritas de Oliveira	4590	Capacitação em Informática na SMS (Dia 16/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)
			Tânia Stein	6291	Capacitação em Informática na SMS (Dia 16/03). Foram canceladas 14 vagas geradas. (Tatiane)
			Zilmar Vidal de Oliveira	2816	Capacitação em Informática na SMS (Dia 16/03). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)
			Carlos Alberto Cascão	2621	Capacitação em Informática na SMS (Dia 16/03). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)
			André Luiz Vasconcelos	6540	Capacitação em Informática na SMS (Dia 16/03). Foram canceladas 18 vagas geradas. (Tatiane)
			Michele Roncato	11751	Capacitação em Informática na SMS (Dia 16/03). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)
					Curso fora de Goiânia. Comunica que a profissional não atenderá no dia 09/04. Agenda não gerada. (Tatiane)
05/03	Centro de Saúde Vila Redenção	E-mail	Eline Correa	12597	Falta (05/03 – por problemas de saúde). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 09/03; - 06 consultas para o dia 10/03. (Tatiane)
05/03	CS Setor Rodoviário		Mônica de Fátima Silva	11088	Folga (Dia 19/03). Foram canceladas 11 vagas geradas e 04 retornos serão remanejados pela Unidade. (Tatiane)
05/03	CS Setor Perim		Antônio Wilson Porto	11617	Prova de residência (Dia 18/03). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)
05/03	Cais Amendoeiras		Fabrizio Queiroz	8825	Atestado Médico (03/03). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 10/03; - 04 consultas para o dia 12/03; - 05 consultas para o dia 13/03. (Tatiane)
06/03	Ciams Pedro Ludovico		José Márcio Sócrates	1863	Falta (Dia 14/04 – Irá testemunhar em audiência judicial). Agenda não gerada. (Tatiane)
06/03	Ciams Jd. América		Vilmar Pires de Paiva	3168	Falta (Dias 26 e 27/03 – Consulta previamente agendada). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)
06/03	Ciams Jd. América		Jacinto José de Almeida	3145	Reunião para o grupo de gestantes. Informa que o profissional não atenderá no dia 22/04. Agenda não gerada. (Tatiane)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Março / 2009 (FALTAS)

06/03				Marly Arruda Camargo	2611	<i>Participação no grupo de gestantes.</i> Comunica que a referida Médica não atenderá no dia 25/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>			NO PRAZO
06/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa		Hilton Stival	2840	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que o profissional não atenderá nos dias 09 e 10/03. Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 11/03. <i>(Tatiane)</i>			***
06/03	CS Aruanã III	Fabiana		Litemar Gualberto de Souza	7222	<i>Congresso sobre patologia cervical (Dias 19 e 20/03).</i> Foram canceladas 18 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>			FORA DO PRAZO
06/03	Ciams Pedro Ludovico	Porcina		Vicente José Vita	5669	<i>Falta (06/03 – por motivos pessoais).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 09/03; - 05 consultas para o dia 10/03; - 05 consultas para o dia 11/03. <i>(Tatiane)</i>			***
06/03	CS Setor Rodoviário	Juliana		Vera Maria Cactano	5924	<i>Falta (Dia 11/03 – por motivos particulares).</i> Foram canceladas 20 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>			***
09/03	Ciams Jd. América	Fátima		Fernando César	4641	<i>Falta (Dia 06/03).</i> Foram remanejadas 18 consultas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 12/03; - 05 consultas para o dia 13/03; - 06 consultas para o dia 16/03. <i>(Tatiane)</i>			***
09/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa		Priscilla Resende	13411	<i>Curso de Especialização em Dermatologia.</i> Comunica que a profissional não atenderá nos dias 23 e 24/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>			NO PRAZO
09/03	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel		Leila Maria da Silva	4011	<i>Atestado Médico.</i> Comunica que a profissional não atenderá no período de 09 a 13/03. Foi cancelada 01 vaga disponível. <i>(Tatiane)</i>			***
09/03	Cais Amendoeiras	Cida		Amanda Camargo	11023	<i>Falta (09/03).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 16/03. <i>(Tatiane)</i>			***
09/03	CS Vila Redenção	Clóvis		Eline Correa	12597	<i>Falta (09/03).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 11/03; - 06 consultas para o dia 12/03; - 03 consultas para o dia 13/03; - 06 consultas para o dia 16/03; - 03 consultas para o dia 17/03. - As consultas foram remanejadas para o Dr. Gutemberg. <i>(Tatiane)</i>			***
10/03	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel		Leila Maria da Silva	4011	<i>Atestado Médico / Afastamento.</i> Informa que a Médica não mais atenderá na Unidade. Foram canceladas 18 vagas disponíveis e 120 vagas geradas. Foram remanejadas 42 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para José Gonçalves:			***

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Março / 2009 (FALTAS)

				<p>-02 consultas do dia 09 para o dia 12/03; -05 consultas do dia 09 para o dia 17/03; -05 consultas do dia 09 para o dia 18/03; -04 consultas do dia 10 para o dia 18/03; -06 consultas do dia 10 para o dia 19/03; -Para Benedito Monteiro: -09 consultas do dia 13 para o dia 18/03; -07 consultas do dia 16 para o dia 20/03; -04 consultas do dia 17 para o dia 20/03; -01 consulta do dia 17 para o dia 18/03. (Tatiane)</p>			
			Benedito Monteiro	5408		<p>Falta (10/03 – por problemas de saúde). Foram remanejadas 11 consultas, da seguinte forma: -03 consultas para o dia 13/03; -03 consultas para o dia 16/03; -05 consultas para o dia 17/03. (Tatiane)</p>	***
10/03	CS Parque Amazônia	Rosângela	Flávia Duarte	8890		<p>Falta (10/03). Foram remanejadas 13 consultas, da seguinte forma: -01 consulta para o dia 11/03; -05 consultas para o dia 12/03; -06 consultas para o dia 13/03; -02 consultas para o dia 17/03. (Tatiane)</p>	***
10/03	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	8695		<p>Atestado Médico (Dias 10 e 11/03). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma: -03 consultas do dia 10 para o dia 11/03; -08 consultas do dia 10 para o dia 12/03; -05 consultas do dia 10 para o dia 16/03; -03 consultas do dia 11 para o dia 16/03; -11 consultas do dia 11 para o dia 17/03. - As consultas foram remanejadas para o profissional Flávio Matias. (Tatiane)</p>	***
10/03	CS Fama	Raquel	Rosa Maria Nascimento	3360		<p>Falta (10/03). Foram remanejadas 10 consultas, da seguinte forma: -03 consultas para o dia 13/03; -05 consultas para o dia 16/03; -02 consultas para o dia 17/03. (Tatiane)</p>	***
10/03	Cais Cândida de Moraes	Rosa	Alessandra Caroline	9049		<p>Atestado Médico (10/03). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: -09 consultas para o dia 12/03; -11 consultas para o dia 17/03. (Tatiane)</p>	***
10/03	CS Setor Rodoviário	Francisca	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007		<p>Palestra para o grupo de Hiperdia. Informa que a profissional não atenderá no</p>	NO PRAZO

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



13/03	CS Marinho Lemos	Camila	Roberta Coelho	13704	Curso de ACLS. Informa que a Médica não atenderá nos dias 15 e 16/04. Agenda não gerada. (Tatiane)	***
			Luiz Alves Ferreira	13558	Curso de ACLS. Informa que o Médico não atenderá nos dias 16, 17 e 18/04. Agenda não gerada. (Tatiane)	***
13/03	Cais Vila Nova	Íris	João Luiz Vinhal	9338	Falta (Dias 26 e 27/03 – para acompanhar o parto da esposa). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)	***
			Marcus Vinicius Naves	10629	Falta (16/03). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 17/03; - 09 consultas para o dia 18/03. (Tatiane)	***
13/03	CS Fama	Fábio	Humberto Fernandes Martins	10960	Atestado Médico (13/03). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 16/03; - 05 consultas para o dia 17/03; - 05 consultas para o dia 19/03; - 04 consultas para o dia 20/03. (Tatiane)	***
					Falta injustificada (13/03). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 16/03; - 05 consultas para o dia 17/03; - 05 consultas para o dia 18/03; - 01 consulta para o dia 19/03. (Tatiane)	***
13/03	Ciams Jd. América	Patrícia	Bernardo de Paula	2399	Faltas (Dias 07 e 08/04 – por motivos particulares). Agenda não gerada. (Tatiane)	***
13/03	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	Faltas (13/03). Foram remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 16/03. (Tatiane)	***
13/03	CS Vila Redenção	Clóvis	Sebastião Macedo	5329	Atestado Médico. Comunica que a profissional não atenderá nos dias 23 e 24/03. Foram canceladas 28 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas, para o mesmo dia com a Dra. Maria Inez. (Tatiane)	***
16/03	Ciams Jd. América	Patrícia	Marly Arruda	2611	Palestra para o grupo de gestantes. (Dia 25/03). Agenda não gerada. (Tatiane)	***
16/03	CS Setor Rodoviário	Graça	Vera Maria Caetano	5924	Atestado Médico. (27/03). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
16/03	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Edmar Rodrigues	2826	Consulta Odontológica (Dia 18/03). Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas, para o dia 19/03. (Tatiane)	***
16/03					Atestado Médico (16/03). Foram remanejadas 14 consultas, da seguinte forma:	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

						<ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 18/03; - 04 consultas para o dia 19/03; - 02 consultas para o dia 20/03; - 04 consultas para o dia 23/03. (<i>Tatiane</i>) 		
16/03	CS Conjunto Riviera	Hereño	Geovane José de Lima	5923		Consulta Médica (Dia 23/03) . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, todas para o dia 24/03. (<i>Tatiane</i>)	***	
16/03	CS Marinho Lemos	Camila	Luiz Alves Ferreira Filho	13558		Falta (16/03) . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 18/03; - 06 consultas para o dia 19/03; - 02 consultas para o dia 20/03; - 05 consultas para o dia 23/03. (<i>Tatiane</i>)	***	
16/03	CS São Francisco	Priscilla	Edna Maria Ferreira	4853		Folga . Informa que a profissional não atenderá no dia 30/03. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO	
16/03	CS Marinho Lemos	Camila	Gilson Moura De Brito	6313		15º Congresso Teórico de Ultrassonografia (Dia 20/03) . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 23/03; - 03 consultas para o dia 24/03. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO	
17/03	Ciams Pedro Ludovico	Divoneide	Divino Pereira	6093		Atestado Médico (17/03) . Foram remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 19/03; - 06 consultas para o dia 20/03; - 08 consultas para o dia 23/03; - 06 consultas para o dia 24/03. (<i>Tatiane</i>)	***	
17/03	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Samuel Sajji	12182		Prova de residência fora de Goiânia (De 25 a 27/03) . Foram canceladas 32 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 19/03; - 05 consultas para o dia 20/03. (<i>Tatiane</i>)	***	
18/03	Cais Vila Nova	Íris	Jeane Lustosa	2638		Falta (Dia 20/03 – por motivos particulares) . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 23/03. (<i>Tatiane</i>)	***	
18/03	CS Setor Rodoviário	Juliana	Vera Maria Caetano	5924		Faltas (Dias 19 e 20/03 – complicações em cirurgia odontológica) . Foram canceladas 23 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 16 consultas do dia 19 para o dia 23/03; - 01 consulta do dia 20 para o dia 23/03. (<i>Tatiane</i>)	***	
18/03	Cais Cândida de Moraes	Ana Maria	Glaus Monteiro	2432		Faltas ainda não justificadas . Informa que o referido Médico não atenderá nos	***	

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



				<p>dias 18 e 19/03. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 39 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas do dia 18 para o dia 20/03; - 16 consultas do dia 18 para o dia 25/03; - 19 consultas do dia 19 para o dia 25/03. <p>- As consultas foram remanejadas para o profissional Thales Augusto. (Tatiane)</p>		
18/03	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo Dos Santos Freire	7392	<p>Falta (18/03). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas para o dia 23/03; - 05 consultas para o dia 24/03; - 01 consulta para o dia 25/03. (Tatiane) 	***
18/03	CS Maria Dilce	Leila	Evelling Lorena	11672	<p>Atestado Médico (18/03). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas para o dia 23/03; - 07 consultas para o dia 24/03. (Tatiane) 	***
18/03	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Vauvenarques Fernandes	8676	<p>Falta (Dia 18/03 – Para se submeter a exames Médicos). Foram remanejadas 11 consultas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas para o dia 23/03; - 02 consultas para o dia 25/03; - 03 consultas para o dia 26/03. (Tatiane) 	***
18/03	CS Criméia Leste	Raimunda	Túlio César Magalhães	3319	<p>Falta (18/03 – problemas de saúde). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 20/03; - 06 consultas para o dia 23/03; - 06 consultas para o dia 24/03. (Tatiane) 	***
19/03	Ciams Jd. América	Nilzilene	Doliana Martins Brasil	8956	<p>Atestado Médico (19/03). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 23/03; - 03 consultas para o dia 25/03; - 04 consultas para o dia 26/03; - 01 consulta para o dia 27/03. (Tatiane) 	***
19/03	CS Maria Dilce	Francisca	Evelling Lorena	11672	<p>Atestado Médico (19/03). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas para o dia 24/03; - 06 consultas para o dia 25/03. (Tatiane) 	***
19/03	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Mara Rúbia de Paiva	4271	<p>Atestado Odontológica (26/03). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)</p>	***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Março / 2009 (FALTAS)



19/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	José Márcio Sócrates Gomes	1863	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Vilmar Pires de Paiva	3168	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Grade não gerada. (Tatiane)	
			Hilton Stival Gonçalves	2840	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	
			Marilú Celeste Carvalho	2507	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)	
			Angélica Lomazzi	2810	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	
			Vicente José Viça	5669	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	
			Priscila Resende Balduino	13411	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	
			Jader Leonel de Paula	2652	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	
			Maria Goretti Castro Dias	3659	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	
19/03	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Maria Ângela de Miranda	5244	Tratamento Médico (Dia 09/04). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	***
			Atestado Médico (19 e 20/03). Foram remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dr. Túlio: - 09 consultas do dia 19 para o dia 25/03; - 06 consultas do dia 19 para o dia 26/03; - 01 consulta do dia 19 para o dia 27/03; - 11 consultas do dia 20 para o dia 27/03; - Para Dra. Humberto Pereira: - 06 consultas do dia 20 para o dia 23/03. (Tatiane)			
20/03	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Hilton Stival	2840	Palestra na Unidade sobre <i>Pediatria (Dia 23/03)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
20/03	CS Setor Rodoviário	Francisca	Vera Maria Caetano	5924	Consulta Odontológica (Dias 01 e 02/04). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)	***
20/03	CS Pq. Amazônia	Ivanilde	Flávia Duarte	8890	Atestado Médico (20/03). Foram remanejadas 12 consultas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 24/03;	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

20/03	CS Vila Boa	Jeosafá	Maria Goretti de Castro	3659	- 06 consultas para o dia 25/03. (Tatiane)	Capacitação em Dengue (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO		
20/03	CS Esplanada do Anicuns	Beatriz	Juliana de Melo Melgaço	8335	Atestado Médico (20/03). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 23/03; - 04 consultas para o dia 24/03. (Tatiane)	***			
20/03	Cais Amendoeiras	-----	João Serafim	5362	Congresso (Dia 07/04). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO			
23/03	CS Água Branca	Dulce	Leandro Matos	4891	Atestado Médico (23/03). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 25/03; - 03 consultas para o dia 26/03; - 03 consultas para o dia 27/03; - 04 consultas para o dia 30/03. (Tatiane)	***			
23/03	Cais Chácara do Governador	Cárita	Anna Carolina	10395	Luto em família (23 e 24/03). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 33 consultas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 23 para o dia 30/03; - 03 consultas do dia 23 para o dia 30/03; - 13 consultas do dia 24 para o dia 31/03; - Para Dra. Fabricio: - 06 consultas do dia 24 para o dia 26/03. (Tatiane)	***			
23/03	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Musbah Nader	5953	Recusa de atendimento no dia 20/03. Foram remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 27/03; - 04 consultas para o dia 30/03. (Tatiane)	***			
24/03	CS Setor Rodoviário	Maria José	Patrícia Barbosa	8007	Falta (24/03 – por motivo de doença). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 30/03; - 03 consultas para o dia 31/03. (Tatiane)	***			
24/03	Cais Vila Nova	Íris	Jeanne Lustosa Machado	2638	Falta (24/03 – Para acompanhar a mãe com problemas de saúde). Foram remanejadas 03 consultas, todas para o dia 25/03 com a Dra. Cáritas. (Tatiane)	***			
24/03	CS Maria Dilce	Francisca	Darque Maria de Araújo	3261	Capacitação em Tabagismo. Informa que a profissional não atenderá nos dias 23 e 24/04. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO			
24/03	Cais Bairro Goiá	Crisólia	Wandemberg Monte Negro	3602	Faltas (Dias 20 e 23/03 – Doença e luto na família). Foram remanejadas 27 consultas (somente os usuários que compareceram). (Tatiane)	***			

						<p><i>Falta (23/03 – Viagem).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 27/03; - 04 consultas para o dia 30/03. <i>(Tatiane)</i></p>	***
						<p><i>Congresso não especificado (Dias 23 e 24/03).</i> Foram remanejadas 11 consultas (somente os usuários que compareceram). <i>(Tatiane)</i></p>	FORA DO PRAZO
24/03						<p><i>Palestra para o grupo de gestantes (Dia 31/03).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas, todas para o dia 01/04. <i>(Tatiane)</i></p>	FORA DO PRAZO
24/03						<p><i>Atestado Médico (Dia 25/03).</i> Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, todas para o dia 26/03. <i>(Tatiane)</i></p>	***
25/03						<p><i>Falta (Dia 25/03 – problemas de saúde).</i> Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - 14 consultas para o dia 30/03; - 18 consultas para o dia 01/04. <i>(Tatiane)</i></p>	***
25/03						<p><i>Falta (24/03 – Turno vespertino – por problemas pessoais).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 27/03; - 05 consultas para o dia 30/03. <i>(Tatiane)</i></p>	***
25/03						<p><i>Atestado Médico (Dia 25/03 – Cancelamento).</i> Informa que a profissional atenderá normalmente nesse dia, ao contrário do que foi informado anteriormente. <i>(Tatiane)</i></p>	***
						<p><i>Capacitação em Asma.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 07/05. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i></p>	
						<p><i>Congresso.</i> Comunica que o referida Médico não atenderá no dia 17/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i></p>	
						<p><i>Capacitação em Asma.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 07/05. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i></p>	NO PRAZO
25/03						<p><i>Congresso.</i> Comunica que a referida Médica não atenderá nos dias 15 e 16/04. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i></p>	
						<p><i>Capacitação em Asma.</i> Informa que a profissional não atenderá no dia 07/05. Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i></p>	
25/03						<p><i>Falta (25/03).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 30/03; - 05 consultas para o dia 31/03;</p>	***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Março / 2009 (FALTAS)



				- 03 consultas para o dia 01/04. (Tatiane)	
26/03	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Anselmo de Oliveira	6451	Reunião na Rede Básica (Dia 14/04). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)
			Benedito Monteiro	5408	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 19 vagas geradas. (Tatiane)
			José Gonçalves	2889	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)
			Eliane Olimpio	4794	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)
			Tanit Ribeiro	7013	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)
			Carlos Augusto	5038	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 14 vagas geradas. (Tatiane)
			Gracyella Pedrosa	11484	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)
			Luiz Antônio Campos	3262	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 08 vagas geradas. (Tatiane)
26/03	CS Criméia Leste	Kelly	Vinícius Gomes Batista	9078	Reunião na Rede Básica (Dia 15/04). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)
			Diolindo dos Santos	7392	Falta (26/03). Foram remanejadas 12 consultas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 30/03; - 05 consultas para o dia 31/03; - 02 consultas para o dia 01/04. (Tatiane)
26/03	Cais Cândida de Morais	Aline	Marlene Quimico	2818	Falta (27/03). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 34 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 31/03; - 14 consultas para o dia 01/04; - 07 consultas para o dia 02/04. (Tatiane)
26/03	Ciams Pedro Ludovico	Rosana	Maria Elizabeth de Morais	4805	Atestado Médico (Dia 27/03). Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 30/03; - 03 consultas para o dia 01/04; - 03 consultas para o dia 02/04. (Tatiane)
26/03	Cais Bairro Goiá	Jordana	Nicolau Tadeu	3219	Falta (25/03). Foram remanejadas 14 consultas, da seguinte forma: ***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

						<p>- 05 consultas para o dia 31/03; - 08 consultas para o dia 01/04; - 01 consulta para o dia 02/04. (Tatiane)</p>	
		Roseli Aparecida			3671	Falta (25/03). Foram remanejadas 09 consultas, todas par ao dia 30/03. (Tatiane)	
27/03	Cais Vila Nova	Íris			2638	Falta (Dia 30/03 – para acompanhar a mãe em exame de alta complexidade). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas, todas para o dia 31/03. (Tatiane)	***
27/03	Cais Bairro Goiá	-----			5291	Falta (Dia 31/03 – Para realizar exame Médico). Foram canceladas 07 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
27/03	CS Setor Rodoviário	Francisca			8007	Consulta Médica (Dia 13/04). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	***
27/03	CS Vila Clemente	Geny			3401	Participação do grupo de Tabagismo (Dia 30/03). Foram canceladas 24 vagas disponíveis. A Médica atenderá as 08 consultas que estão agendadas. (Tatiane)	***
30/03	CS Aruanã III	Fábio			7222	Atestado Médico (30/03). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 01/04; - 04 consultas para o dia 02/04; - 04 consultas para o dia 03/04. (Tatiane)	***
30/03	CS Vila Clemente	Ronice			3401	Atestado Médico (Dia 31/03). Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, todas para o dia 01/04. (Tatiane)	***
30/03	Cais Bairro Goiá	Cris			5291	Falta (Dia 31/03 – Para realizar exame Médico - Continuação). Foram remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 02/04. (Tatiane)	***
30/03	CS Pq. Amazônia	Rosângela			7275	Atestado Médico (30/03). Foram remanejadas 12 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 02/04; - 03 consultas para o dia 03/04; - 04 consultas para o dia 06/04; - 02 consultas para o dia 07/04. (Tatiane)	***
30/03	CS Vila Regina	Devalmir			13411	Curso de Especialização em Dermatologia. Informa que a Médica não atenderá nos dias 28 e 29/05. Agenda não gerada. (Tatiane)	
30/03	CS Vila Redenção	Clóvis			12841	Ausência por motivos particulares (Dias 22; 23 e 24/04). Foram canceladas 42 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
30/03	CS Vila Clemente	Vanilda			12597	Curso ACSL (Dias 15 e 16/04). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
30/03	CS Vila Clemente				3401	Participação no programa de tabagismo (Dia 06/04 – 2º horário). Foram canceladas 15 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Março / 2009 (FALTAS)



31/03	CS Vila Moraes	Shirley	Mônica Gonçalves Fernandes	5005	<i>Atestado Médico (31/03)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 02/04. (<i>Tatiane</i>)	***
31/03	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Benedito Monteiro	5408	<i>Falta (Parto de emergência)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 03/04; - 03 consultas para o dia 06/04; - 04 consultas para o dia 07/04; - 01 consulta para o dia 08/04. (<i>Tatiane</i>)	***
31/03	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Falta (31/03 – pela manhã)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 01/04; - 14 consultas para o dia 02/04. (<i>Tatiane</i>)	***
31/03	Ciams Novo Horizonte	-----	Antoninho Cruvinel	1660	<i>Ausência por motivos particulares</i> . Informa que o profissional não atenderá no período de 06 a 09/04. Foram canceladas 17 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	***
31/03	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Darque Maria de Araújo	3261	<i>Capacitação de Tabagismo</i> . Informa que a profissional não atenderá nos dias 14 e 15/04. Foram canceladas 32 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO



Anexo 11 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: Março / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/03	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Geraldo Magela	9440	<i>Afastamento.</i> Comunica que o profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 03/03. Foram canceladas 80 vagas geradas e 68 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas – utilizando as vagas do novo profissional. <i>(Tatiane)</i>	***
03/03	Cais Bairro Goiás	Eliane	Alfredo Puppini	5431	<i>Bloqueio pra agendamento.</i> Foi cancelada 01 vaga disponível para que a Unidade efetue o agendamento de um retorno. <i>(Tatiane)</i>	***
04/03	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<i>Bloqueio de vaga para realizar procedimento (Dia 06/03).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
05/03	Cais Vila Nova	Íris	Antônio Alessandro Paris	9862	<i>Afastamento.</i> Comunica que o referido Médico não mais atenderá na Unidade a partir do dia 14/03. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	***
05/03	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<i>Bloqueio de vaga para realizar procedimento (Dia 09/03).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
06/03	CS Vila Canaã	Maria Luiza / Paulo César	Maria Suely Gomes	3622	<i>Grade equivocada (profissional não atende mais às 6's feiras).</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis para o dia 13/03 e remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 06 para o dia 09/03; - 04 consultas do dia 06 para o dia 10/03; - 04 consultas do dia 06 para o dia 11/03; - 04 consultas do dia 06 para o dia 12/03; - 01 consulta do dia 06 para o dia 16/03; - 06 consultas do dia 13 para o dia 16/03. <i>(Tatiane)</i>	***
09/03	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia	11110	<i>Bloqueio de vaga pra realizar procedimento.</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 13/03, para que o profissional realize uma cauterização. <i>(Tatiane)</i>	***
10/03	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Glaus Monteiro	2432	<i>Afastamento.</i> Comunica que o profissional não atenderá na Unidade a partir do dia 18/03. Foram canceladas 30 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. Foram remanejadas 02 consultas agendadas, do dia 18/03 para o mesmo dia com o profissional José Marcelo. <i>(Tatiane)</i>	***
12/03	Cais Vila Nova	Íris	João Luiz Vinhal	9338	<i>Bloqueio de grade de retorno.</i> Solicita o cancelamento da grade de retorno gerada para os dias 19 e 20/03. <i>(Tatiane)</i>	***
16/03	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<i>Bloqueio para realizar cauterização.</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 20/03. <i>(Tatiane)</i>	***
16/03	CS Vila Boa	Jeosafá /	Saulo Gonçalves	6568	<i>Alteração em grade.</i> Informa que o Médico não mais atenderá às 3 ^{as} feiras.	***



		Marta		Foram remanejadas 12 consultas agendadas, do dia 17/03, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 23/03; - 08 consultas para o dia 25/03; - 01 consulta para o dia 26/03. (Tatiane)		
20/03	Cais Jd. Novo Mundo	Fábio	Gracyella Pedrosa	11484	Grade Equivocada (Dias 20 e 27/03; 03; 17 e 24/04). Foram canceladas 35 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. Foram remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 20 para o dia 23/03; - 07 consultas do dia 20 para o dia 24/03; - 06 consultas do dia 20 para o dia 25/03; - 02 consultas do dia 27 para o dia 26/03. (Tatiane)	***
20/03	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Isaura Santos	7331	Afastamento (Atendendo urgência). Informa que a profissional deixará de atender ambulatorio a partir do dia 23/03. Foram canceladas 31 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
23/03	Cais Jd. Novo Mundo	-----	Marcelle Brandão	11039	Grade equivocada (profissional de férias). Solicita o cancelamento da grade do período de 15 a 24/04. Foram canceladas 100 vagas geradas. (Tatiane)	***
23/03	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Isaura Santos	7331	Afastamento (Continuação). Foram canceladas 45 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 23 para o dia 25/03; - 10 consultas do dia 23 para o dia 26/03; - 01 consulta do dia 26 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 26 para o dia 27/03; - 01 consulta do dia 27 para o mesmo dia. - As consultas foram remanejadas para a Dra. Maria da Conceição. (Tatiane)	***
24/03	CS Vila Regina	Devalmir	Janete Guimarães	5326	Grade equivocada (profissional de licença). Foram canceladas 41 vagas disponíveis. Foram remanejadas 10 consultas para o dia 03/04 e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 03 consultas. (Tatiane)	***
25/03	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Marcelle Brandão	11039	Grade Equivocada (27, 28, 29 e 30/04 - profissional de férias). Foram canceladas 80 vagas geradas. (Tatiane)	***
26/03	CS Balneário Meia Ponte	Anaides	Domingos de Souza	12552	Afastamento. Comunica que o profissional não atenderá a partir do dia 29/03. Foram canceladas 33 vagas disponíveis e 380 vagas geradas. (Tatiane)	***
27/03	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	Bloqueio de vagas para realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 03/04. (Tatiane)	***
27/03	CS Balneário Meia Ponte	Ketlen	Domingos de Souza	12552	Afastamento (Continuação). Foram remanejadas 47 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 30 para o dia mesmo dia;	***



				<ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 30 para o dia 31/03; - 03 consultas do dia 30 para o dia 01/04; - 03 consultas do dia 31 para o dia 02/04; - 03 consultas do dia 31 para o dia 03/04; - 08 consultas do dia 31 para o dia 06/04; - 09 consultas do dia 01 para o dia 06/04; - 04 consultas do dia 01 para o dia 07/04; - 08 consultas do dia 02 para o dia 07/04. (Tatiane) 		
31/03	Cais Amendoeiras	Amanda	Khodr Mahmud Ale	3967	<p>Exoneração. Informa que o profissional não atenderá nesta Unidade a partir desta data. Foram canceladas 37 vagas disponíveis e remanejadas 47 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para Dr. Fabrício Queiroz: - 16 consultas do dia 31/03 para o dia 03/04; - Para Dr. Waler José: - 08 consultas do dia 31/03 para o dia 03/04; - 05 consultas do dia 31/03 para o dia 07/04; - 06 consultas do dia 02 para o dia 06/04; - 10 consultas do dia 02 para o dia 08/04; - Para Dr. Oswaldo Batista: - 02 consultas do dia 02 para o dia 06/04. (Tatiane) 	***
31/03	Cais Amendoeiras	Amanda	Ana Laura Bezerra	8919	<p>Grade equivocada (profissional e férias). Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas, todas para o mesmo dia com o Dr. Antônio Alessandro. (Tatiane)</p>	***