



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 08 – ABRIL/2009

- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
ABRIL/2009

165 Pgs

Registrado

**Relatório de Gestão**

Relatório Mensal n.º 08 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão Abril/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.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	11
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	12
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	13
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	14
3. RECURSOS HUMANOS.....	14
3.1. Pessoal Envolvido.....	14
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	15
4.1. Dados Estatísticos.....	15
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	15
4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2008.....	17
4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	17



4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Abril de 2009.....	19
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	20
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	20
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	21
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	22
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....	23
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2007 e 2009.....	24
4.1.10. Demonstrativo gráfico do mês de Abril nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....	25
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	25
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	26
4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	27
4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	28
4.1.15 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Março/09 e Abril/09.....	30
4.1.16 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Março e Abril/2009	30
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À ABRIL /09.....	32
5.1. Pontos Positivos.....	44
5.2. Pontos Negativos.....	89
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	90
5.4. Sugestões para implementações	97
ANEXOS.....	100



RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 08 – ABRIL/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

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH e a Secretaria Municipal de Saúde tem atuado de forma efetiva para que a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, destacada como referência no que diz respeito a qualidade do serviço prestado ao cidadão que utiliza o Sistema Único de Saúde para agendamento de consultas básicas, continue realizando um atendimento humanizado, onde o perfil do usuário é considerado e as prioridades garantidas por lei ou asseguradas em função de seu estado de saúde sejam respeitadas.

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

No mês de Abril/2009, o Teleconsulta agendou 59.818 (cinquenta e nove mil oitocentos e dezoito) consultas de clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia, marca que superou os anos de 2006 e 2007, onde foram marcadas 49.909 (quarenta e nove mil novecentos e nove) e 57.870 (cinquenta e sete mil oitocentos e setenta) consultas nesse mesmo período.

Os beneficiados foram usuários residentes na área de abrangência das 39 unidades de saúde atendidas pelo serviço. Com esse quantitativo, ultrapassa em 1.675.550 (um milhão seiscentos e setenta e cinco mil e quinhentos e cinquenta) o número de consultas agendadas desde a inauguração da central, em 4 de agosto de 2006.

Nesses trinta e dois meses de funcionamento, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta está passando por um redimensionamento. A equipe destinada ao atendimento ao público será reforçada por 24 (vinte e quatro) profissionais, 12 (doze) por turno, o que representará um aumento de 26% (vinte e seis por cento) na capacidade de atendimento. Considerando a ligação padrão ideal, de 4 minutos, o Teleconsulta, que funciona das 07h00min às 19h00min, todos os dias da semana e atende uma média de 10.800 (dez mil e oitocentos) ligações diariamente, terá condições de atender 13.600 (treze mil e seiscentos), ou seja, 2.800 (dois mil e oitocentos) a mais.



Entre as medidas anunciadas está a contratação de 18 (dezoito) Agentes de Atendimento sendo 09 (nove) por turno, para a substituição de profissionais em gozo de férias, licença médica ou atestado e outros afastamentos temporários, como os intervalos para exercícios laborais.

O setor do Observatório será efetivado e a equipe responsável pelo relacionamento com as unidades de saúde (processamento da agenda e monitoramento das escalas de trabalho), contará com 04 (quatro) novos profissionais. Serão contratados ainda um gerente e um subgerente de unidade e 03 (três) enfermeiros, sendo 01 (um) para o turno matutino e 02 (dois) para o vespertino. Atualmente, o Teleconsulta conta com 06 (seis) enfermeiros e 07 (sete) médicos para apoiar o atendimento ao usuário.

Melhorias na área tecnológica também estão em andamento. Os cabos metálicos serão substituídos por feixes de fibra ótica, que conferem maior estabilidade na operação do sistema e maior facilidade em caso de ampliação. A instalação será feita pela Brasil Telecom. A central de transbordo, equipamento que garante que o usuário, ao ligar para o Teleconsulta, seja informado quando não há agentes disponíveis para atendê-lo naquele momento, ganhará mais uma placa telefônica. As linhas, que hoje somam 30, poderão chegar a 60, se for necessário.

A nova placa da central de transbordo poderá ser utilizada, também, para substituir a placa da central principal, em caso de defeito. Em função das constantes quedas de energia ocasionadas por problemas na rede do Setor Oeste e do prolongamento dessas panes de eletricidade, a capacidade do no break foi ampliada. O equipamento garantirá a manutenção em funcionamento também de algumas posições de atendimento (PA's). Dois aparelhos de televisão foram instalados para que todos os colaboradores possam acompanhar, em tempo real, o desempenho da Central.

A monitoria on-line possibilitará a visualização de gráficos e painéis relativos ao atendimento que está sendo realizado (número de consultas agendadas e usuários em atendimento, por exemplo) e também mensagens institucionais de interesse dos colaboradores da Central, como avisos, comunicados e homenagens.

O reordenamento do atendimento também foi providenciado para tornar o acesso à Central ainda mais ágil. O Agente de Atendimento poderá estender a busca por vagas a todas as unidades da área de abrangência do Distrito Sanitário onde seu bairro está situado. Antes, a busca era feita em três unidades e apenas o Supervisor realizava a abertura para outras áreas. A mudança reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, a espera de outros usuários.

O agente de atendimento também passou a ter autonomia para alterar a prioridade do usuário. Se ele se encaixa no perfil para atendimento em 24 ou 48 horas (prioridades 01 e 02), mas não apresentar risco (sua consulta é de rotina), o Agente poderá transferi-lo para a prioridade 03, que prevê atendimento em até uma semana. O formulário de cadastro virtual foi simplificado. Foram eliminados campos que se tornaram dispensáveis, como o número do Cartão SUS, visto que o mesmo não é mais exigido.

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 Secretario Municipal de Saúde para providências. Essa medida permitirá que o 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 providências tomadas 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 Abril/ 09 2.313 (dois mil trezentos e treze usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 3,87% (três ponto oitenta e sete por cento) do total das consultas agendadas.

Das consultas agendadas, 49.038 (quarenta e nove mil e trinta e oito) foram de primeira vez e 10.780 (dez mil setecentos e oitenta) de retorno, perfazendo 81,98% (oitenta e um ponto noventa e oito por cento) e 18,02% (dezoito ponto zero dois por cento) das 59.818 (cinquenta e nove mil oitocentos e dezoito) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Março/08, pode-se observar um decréscimo de 1.96% (hum ponto noventa e seis por cento) no número de consultas marcadas para retorno.

O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e 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) tem melhorado o atendimento ao usuário.

As consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Abril/09 houve um acréscimo de 10,86% (dez ponto oitenta e seis por cento) para as vagas perfazendo um total de 6.861 (seis mil oitocentos e sessenta e uma) das consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândia de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 3.965 (três mil novecentos e sessenta e cinco) agendamentos, seguido do CIAMS Jardim América (3.076), Pedro Ludovico (3.003), CIAMS Urias Magalhães (2.666), CAIS Chácara do Governador (2.604), CIAMS Novo Horizonte (3.594), CAIS Bairro Goiá (2.533). Entre os Centros de Saúde, o Parque Amazonas se despontou com 2.253 (dois mil duzentos e cinquenta e três) agendamentos. A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 07 (sete) Unidades se destacaram: CAIS Cândia de Moraes (2.073), CIAMS Jardim América (1.499), CIAMS Urias Magalhães (1.332), CIAMS Pedro Ludovico (1.311), Centro de Saúde Parque Amazonas (1.217), CIAMS Novo Horizonte (1.180), CAIS Chácara do Governador (1.172), CAIS Vila Nova (1.135), CAIS Bairro Goiá (1038) e Centro de Saúde Parque Industrial João Brás (1.011).

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 Abril /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 65% (sessenta e cinco por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Vila União (74%), Centro de Saúde Aruanã (73%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (72%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (72%), Centro de Saúde Fama (71%), Centro de Saúde Norte Ferroviário (71%) e CAIS Chácara do Governador (71%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Perím efetivou apenas (46%).



Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 65 % (sessenta e cinco por cento) foram efetivadas, 18 % (dezoito por cento) não efetivadas e 17 % (dezessete por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Março/09 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas efetivadas de 64% (sessenta e três por cento) para 65 % (sessenta e cinco por cento), manteve o número de não efetivadas em 18 % (dezoito por cento) e um decréscimo no número de não informado 18 % (dezoito por cento) para 17 % (dezessete 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 355 (trezentos e cinquenta e cinco) agendamentos, sendo 173 (cento e setenta e três) para puérperas e 182 (cento e oitenta e dois) para recém-nascidos realizados no mês de Abril/09 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 Abril/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 8,73% (oito ponto setenta e três por cento) referiram ser portadores de diabetes, 8,78% (oito ponto setenta 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 Abril/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 Abril/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), Setor Leste Vila Nova (1.336), Parque Industrial João Braz (1.264), Cidade Jardim (1.089), Vila Santa Helena (1.067), 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 período compreendido entre 01 e 30 de Abril/2009 foram convertidas 1.469 (hum quatrocentos e sessenta e nove) 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 1.239 (hum mil duzentas e trinta e nove) consultas, convertidas na prioridade 0 pelo sistema.

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, no mês de Abril/09 todas as Unidades 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.

Com as medidas a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e o Idtech, responsável pelo gerenciamento do Teleconsulta, é a de que a central supere a recorrente sobrecarga de ligações registrada principalmente no período das 7 às 10 horas da manhã. As mudanças contribuirão para melhorar o acesso do usuário aos atendentes, mesmo nos momentos de pico, porém o usuário também deverá contribuir, diversificando os horários das suas ligações, além de recorrer à Central também nos finais de semana e feriados. Nesses dias e horários, a procura pelo serviço é bem menor do que em dias normais.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma breve análise das atividades desenvolvidas no mês de Abril/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, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

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

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



1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

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

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

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

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

URA - Unidade de Resposta Audível

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

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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

Posição de Supervisão

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

Estatística do Sistema

O sistema possui recursos computacionais para emissão de vários tipos de relatórios, como gerenciais, estatísticos, de monitoração por grupo de serviço e/ou atendentes, identificação da PA, tipo de serviço mais solicitado, quantidade de chamadas atendidas de forma automática e personalizada, tempo de ocupação por PA, quantidade de chamadas em fila de espera, quantidade de Troncos e PA's ocupadas, livres, bloqueadas, etc.. Estes relatórios



são emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

Correio de Voz

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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



O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

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

Integração com a Aplicação

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

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

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



2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

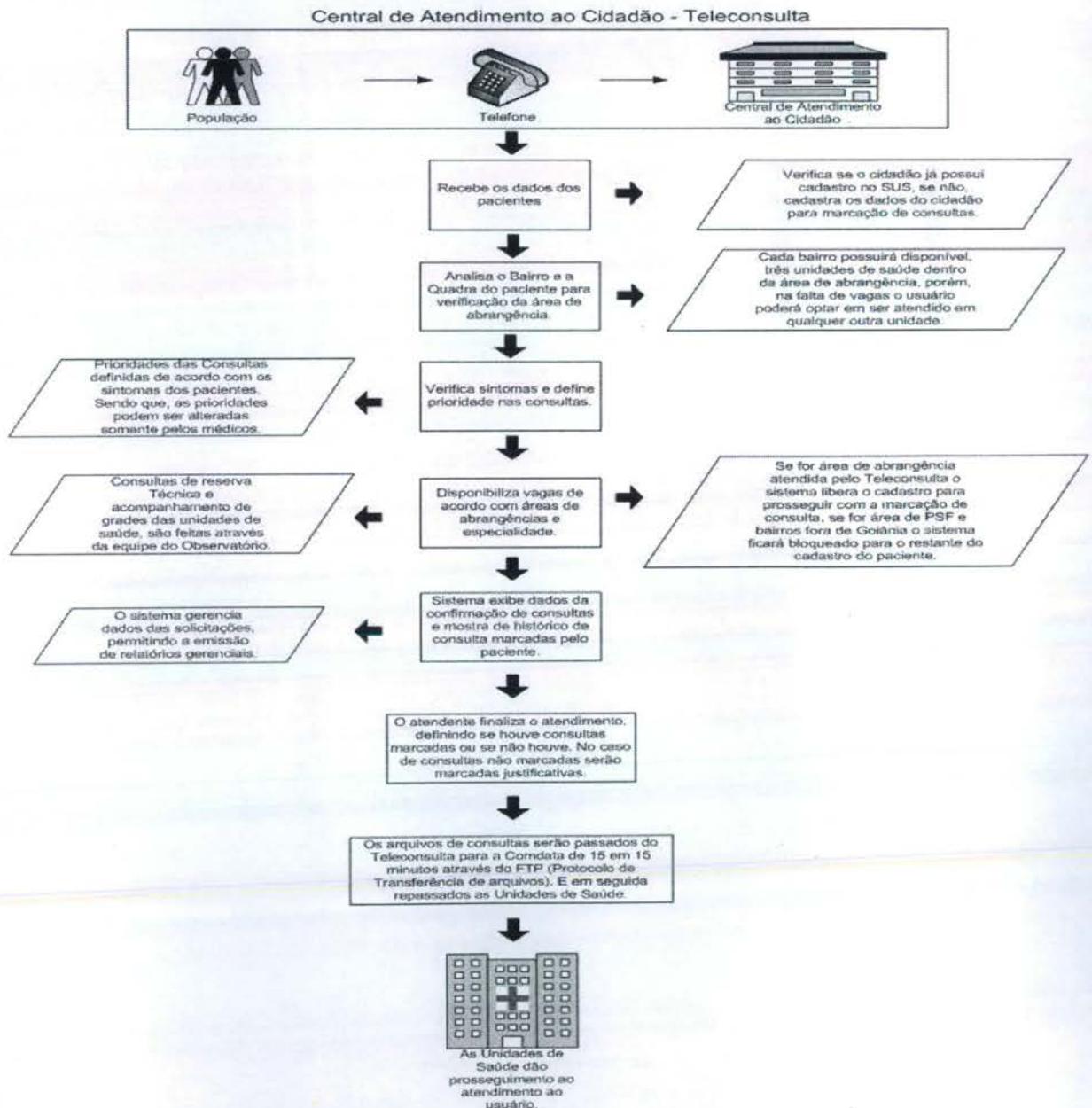
Turno	Horário
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

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

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

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

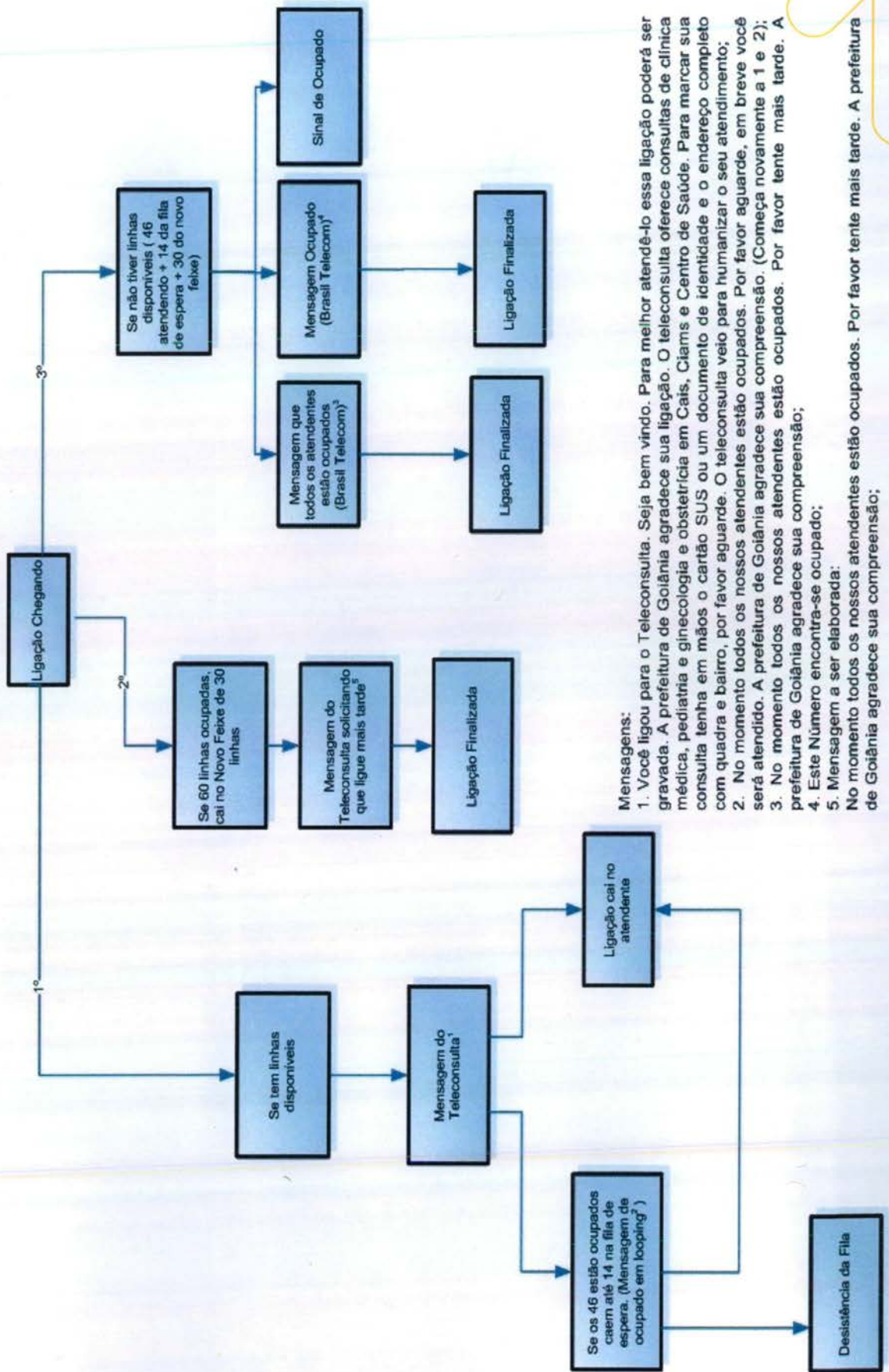
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários





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

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

1. Você ligou para o Teleconsulta. Seja bem vindo. Para melhor atendê-lo essa ligação poderá ser gravada. A prefeitura de Goiânia agradece sua ligação. O teleconsulta oferece consultas de clínica médica, pediatria e ginecologia e obstetria 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 Abril/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 ABRIL/ 2009.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiá	21.	Centro de Saúde São Francisco
2.	CAIS Amendoeiras	22.	Centro de Saúde Maria Dilce
3.	CAIS Finsocial	23.	Centro de Saúde Balneário Meia Ponte
4.	CAIS Curitiba	24.	Centro de Saúde Vila Redenção
5.	CAIS Cândida de Moraes	25.	Centro de Saúde Parque Amazônia
6.	CAIS Novo Mundo	26.	Centro de Saúde Água Branca
7.	CAIS Vila Nova	27.	Centro de Saúde Riviera
8.	CAIS Campinas	28.	Centro de Saúde Aruanã III
9.	CAIS Chácara do Governador	29.	Centro de Saúde Itatiaia
10.	CIAMS Jardim América	30.	Centro de Saúde Vila Canaã
11.	CIAMS Urias Magalhães	31.	Centro de Saúde Rodoviário
12.	CIAMS Novo Horizonte	32.	Centro de Saúde Fama
13.	CIAMS Pedro Ludovico	33.	Centro de Saúde Santa Helena
14.	Centro de Saúde Pq. Anhanguera	34.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns
15.	Centro de Saúde Vila Boa	35.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Brás
16.	Centro de Saúde Vila Mauá	36.	Centro de Saúde Vila Morais
17.	Centro de Saúde Vila União	37.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
18.	Centro de Saúde Vila Regina	38.	Centro de Saúde Marinho Lemos
19.	Centro de Saúde Vl. Clemente	39.	Centro de Saúde Criméia Leste
20.	Centro de Saúde Perim		-

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Abril/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 Abril/ 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).

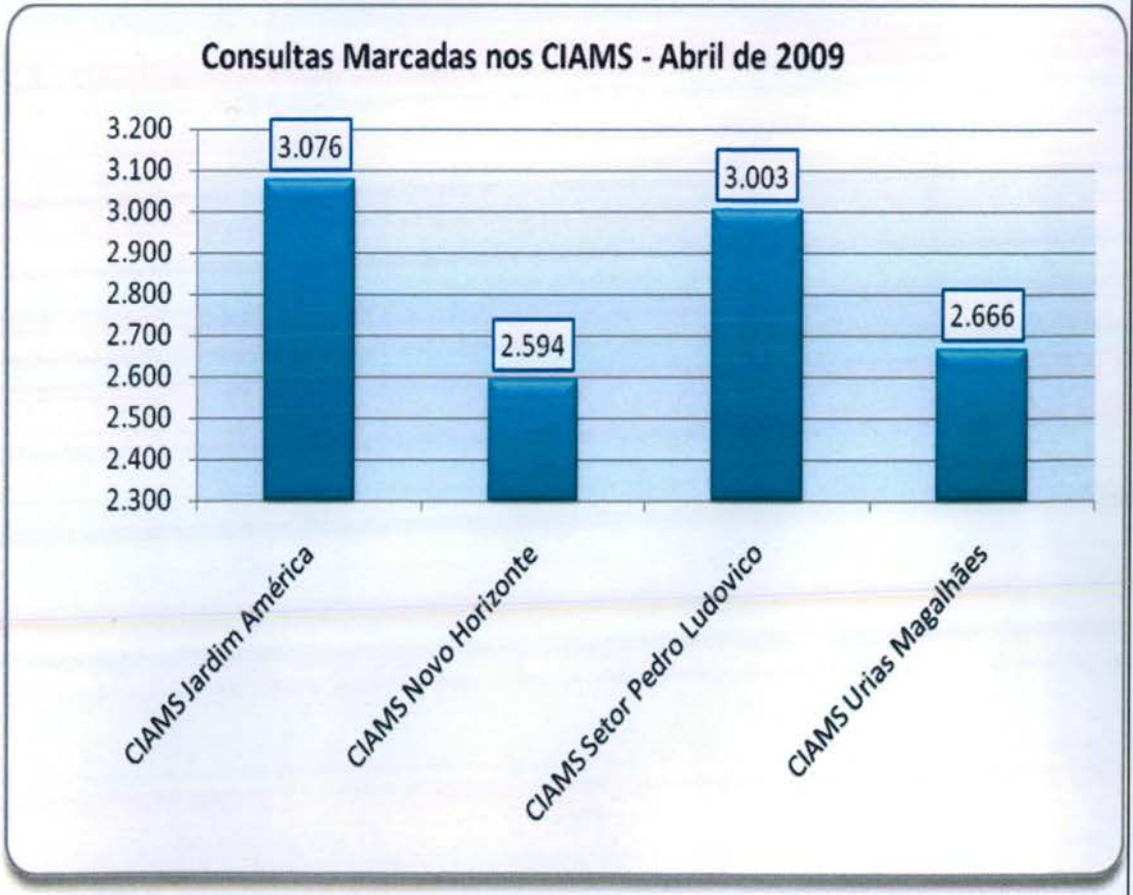
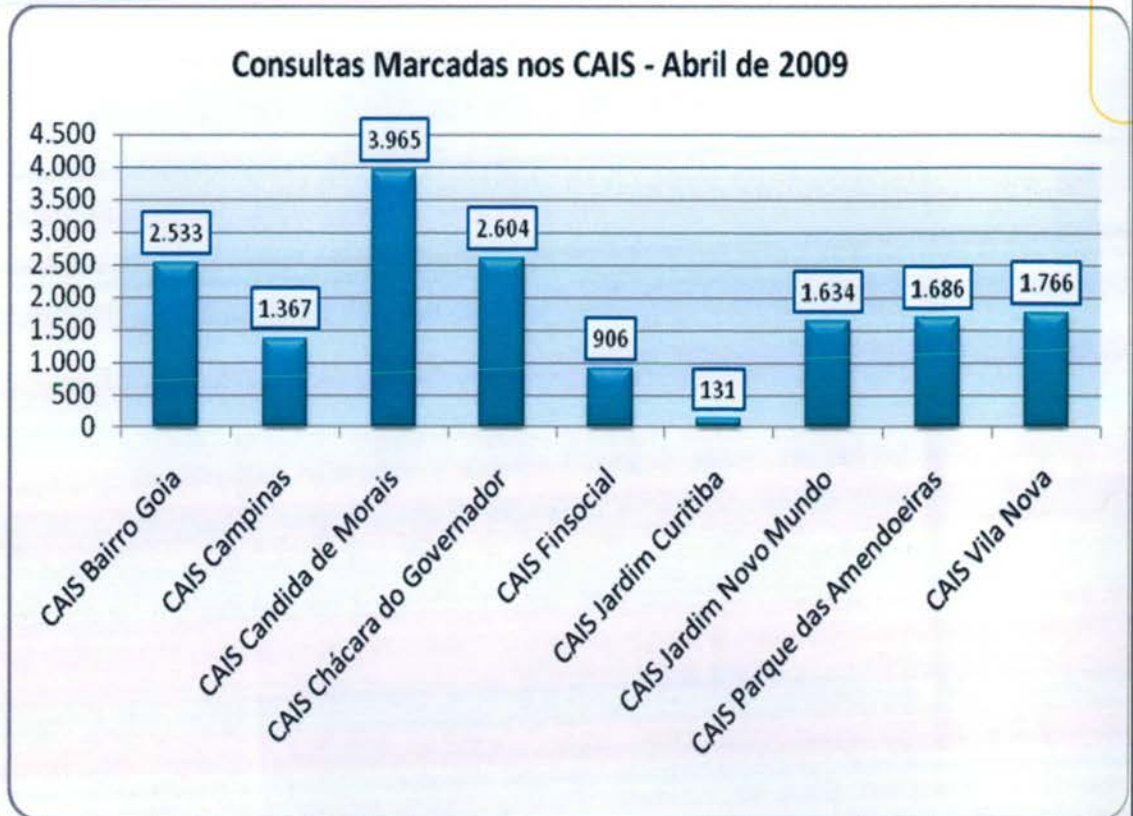
Abril / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	13.497	14.530	28.027
Ginecologia	6.123	9.087	15.210
Pediatria	8.311	8.270	16.581
Total	27.931	31.887	59.818



CAIS Chácara do Governador	1.172	541	891	2.604
CAIS Finsocial	473	325	108	906
CAIS Jardim Curitiba	0	0	131	131
CAIS Jardim Novo Mundo	748	208	678	1.634
CAIS Parque das Amendoeiras	871	559	256	1.686
CAIS Vila Nova	1.135	122	509	1.766
Centro de Saúde Água Branca	563	147	232	942
Centro de Saúde Aruanã III	289	143	247	679
Centro de Saúde Conjunto Riviera	440	191	107	738
Centro de Saúde Criméia Leste	547	341	254	1.142
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	530	357	417	1.304
Centro de Saúde Fama	845	332	277	1.454
Centro de Saúde Itatiaia	531	377	225	1.133
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	210	385	508	1.103
Centro de Saúde Maria Dilce	792	392	149	1.333
Centro de Saúde Marinho Lemos	499	307	307	1.113
Centro de Saúde Norte Ferroviário	244	417	297	958
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.217	504	532	2.253
Centro de Saúde Parque Anhanguera	535	541	409	1.485
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.011	272	143	1.426
Centro de Saúde São Francisco	221	381	323	925
Centro de Saúde Setor Perim	553	421	283	1.257
Centro de Saúde Setor Rodoviário	407	507	371	1.285
Centro de Saúde Vila Boa	864	329	637	1.830
Centro de Saúde Vila Canaã	290	372	178	840
Centro de Saúde Vila Clemente	452	338	186	976
Centro de Saúde Vila Mauá	558	575	427	1.560
Centro de Saúde Vila Moraes	699	360	341	1.400
Centro de Saúde Vila Redenção	515	346	351	1.212
Centro de Saúde Vila Regina	486	163	233	882
Centro de Saúde Vila Santa Helena	472	400	467	1.339
Centro de Saúde Vila União	760	189	369	1.318
CIAMS Jardim América	1.499	867	710	3.076
CIAMS Novo Horizonte	1.180	736	678	2.594
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.311	904	788	3.003
CIAMS Urias Magalhães	1.332	500	834	2.666
Total	28.027	15.210	16.581	59.818



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





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



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

ABRIL- 2009				
Unidades de Saúde	Clinico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	1.038	645	850	2.533
CAIS Campinas	665	177	525	1.367
CAIS Cândida de Morais	2.073	539	1.353	3.965





CAIS Chácara do Governador	1.172	541	891	2.604
CAIS Finsocial	473	325	108	906
CAIS Jardim Curitiba	0	0	131	131
CAIS Jardim Novo Mundo	748	208	678	1.634
CAIS Parque das Amendoeiras	871	559	256	1.686
CAIS Vila Nova	1.135	122	509	1.766
Centro de Saúde Água Branca	563	147	232	942
Centro de Saúde Aruanã III	289	143	247	679
Centro de Saúde Conjunto Riviera	440	191	107	738
Centro de Saúde Criméia Leste	547	341	254	1.142
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	530	357	417	1.304
Centro de Saúde Fama	845	332	277	1.454
Centro de Saúde Itatiaia	531	377	225	1.133
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	210	385	508	1.103
Centro de Saúde Maria Dilce	792	392	149	1.333
Centro de Saúde Marinho Lemos	499	307	307	1.113
Centro de Saúde Norte Ferroviário	244	417	297	958
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.217	504	532	2.253
Centro de Saúde Parque Anhanguera	535	541	409	1.485
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.011	272	143	1.426
Centro de Saúde São Francisco	221	381	323	925
Centro de Saúde Setor Perim	553	421	283	1.257
Centro de Saúde Setor Rodoviário	407	507	371	1.285
Centro de Saúde Vila Boa	864	329	637	1.830
Centro de Saúde Vila Canaã	290	372	178	840
Centro de Saúde Vila Clemente	452	338	186	976
Centro de Saúde Vila Mauá	558	575	427	1.560
Centro de Saúde Vila Moraes	699	360	341	1.400
Centro de Saúde Vila Redenção	515	346	351	1.212
Centro de Saúde Vila Regina	486	163	233	882
Centro de Saúde Vila Santa Helena	472	400	467	1.339
Centro de Saúde Vila União	760	189	369	1.318
CIAMS Jardim América	1.499	867	710	3.076
CIAMS Novo Horizonte	1.180	736	678	2.594
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.311	904	788	3.003
CIAMS Urias Magalhães	1.332	500	834	2.666
Total	28.027	15.210	16.581	59.818



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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/4/2009	1.411	753	918	3.082
2/4/2009	553	298	722	1.573
3/4/2009	209	134	409	752
4/4/2009	287	152	160	599
5/4/2009	466	237	333	1.036
6/4/2009	1.608	850	741	3.199
7/4/2009	1.310	723	726	2.759
8/4/2009	975	660	538	2.173
9/4/2009	696	372	260	1.328
10/4/2009	251	151	112	514
11/4/2009	473	235	184	892
12/4/2009	564	272	368	1.204
13/4/2009	1.982	1.036	986	4.004
14/4/2009	987	525	783	2.295
15/4/2009	1.270	679	788	2.737
16/4/2009	1.197	645	688	2.530
17/4/2009	735	373	445	1.553
18/4/2009	331	199	203	733
19/4/2009	270	141	290	701
20/4/2009	1.156	676	433	2.265
21/4/2009	979	586	389	1.954
22/4/2009	1.856	1.033	1.016	3.905
23/4/2009	1.329	671	871	2.871
24/4/2009	542	269	551	1.362
25/4/2009	349	161	170	680
26/4/2009	538	291	359	1.188
27/4/2009	1.784	984	869	3.637
28/4/2009	1.582	834	860	3.276
29/4/2009	1.366	727	798	2.891
30/4/2009	971	543	611	2.125
Total	32.857	18.485	18.661	70.003

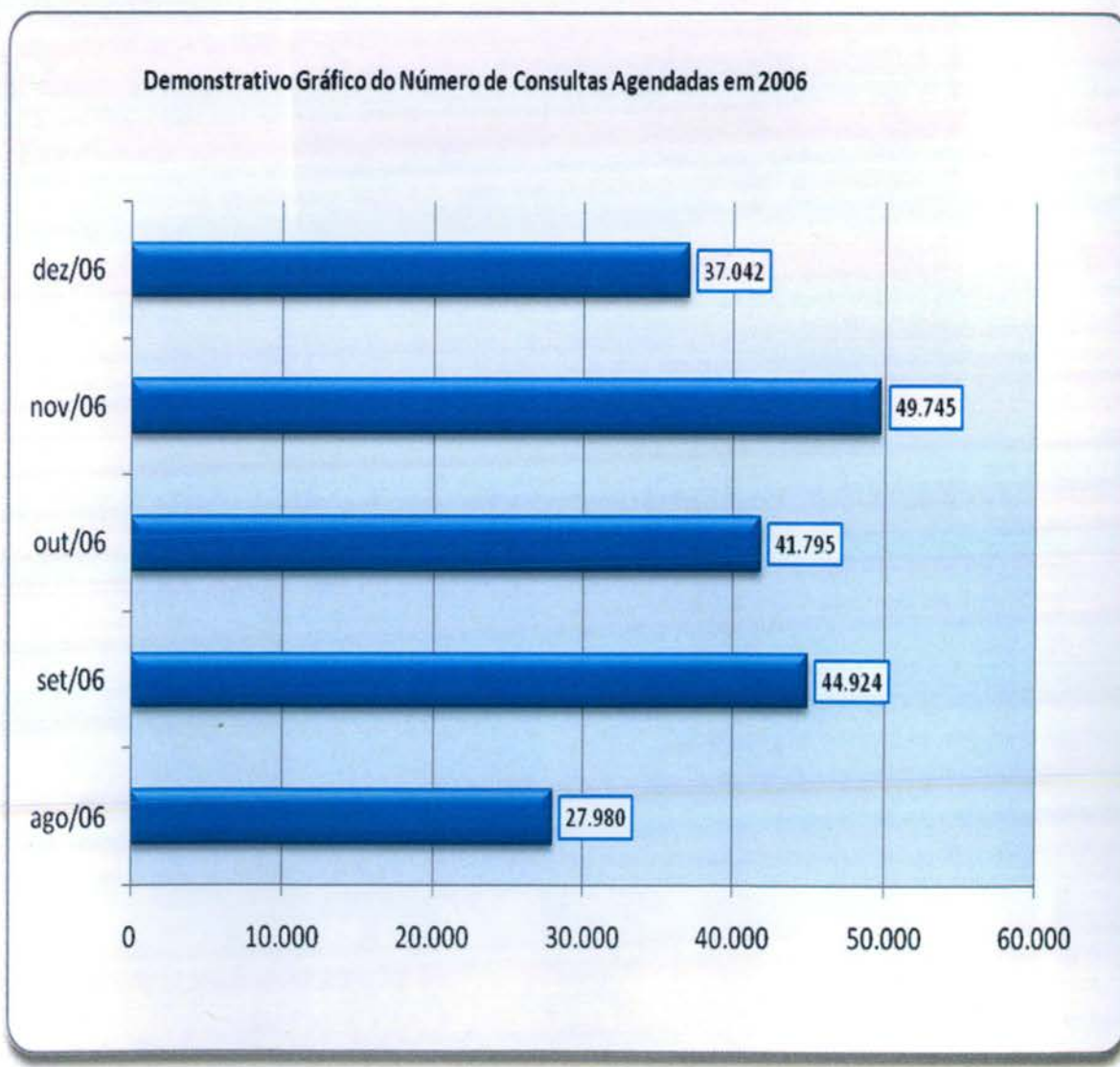


4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006

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

* de 04 a 31/08

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





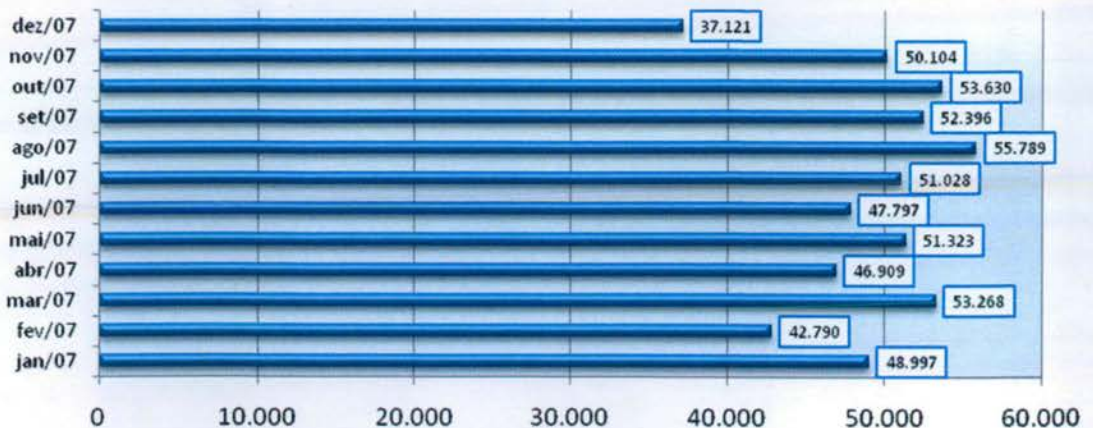
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



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

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007





Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007

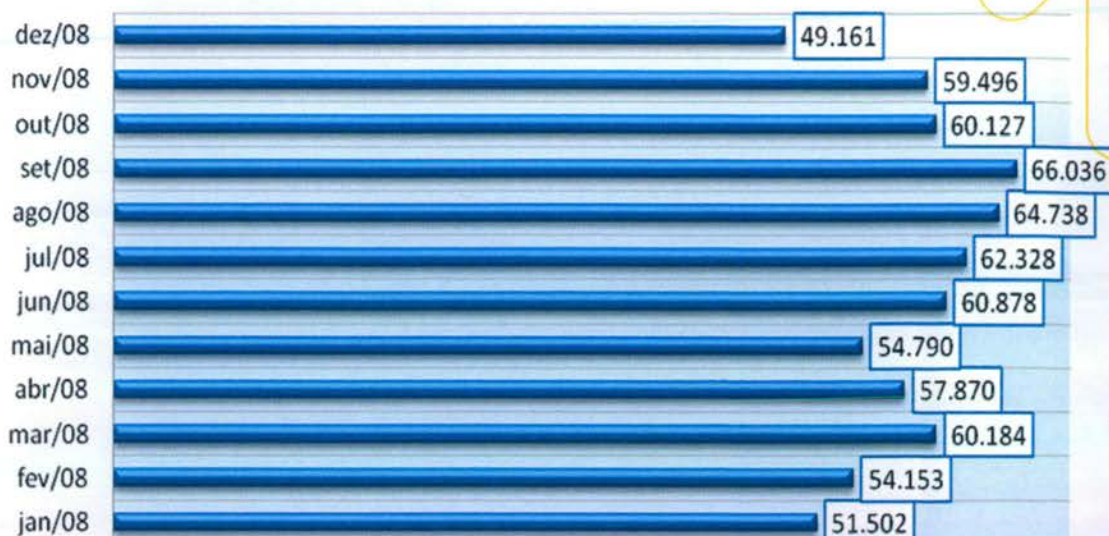


4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

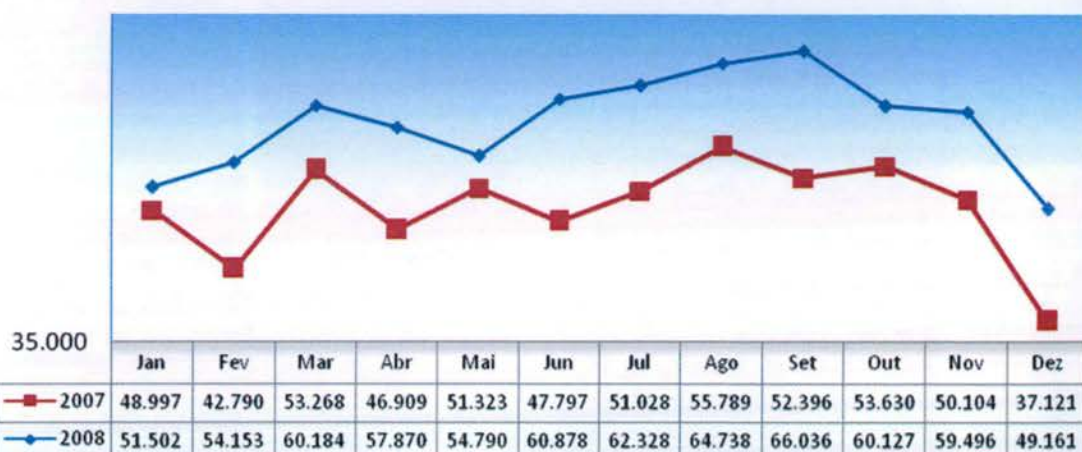
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2008	jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	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-dos anos de 2007 e 2008



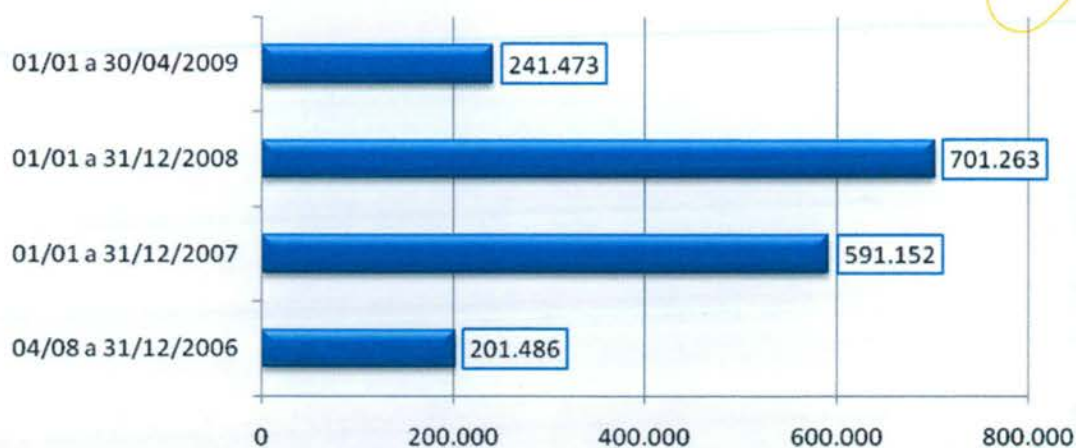
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.

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 30/04/2009	113.905	61.732	65.836	241.473
Total		1.593.188	932.542	1.007.037	1.675.556

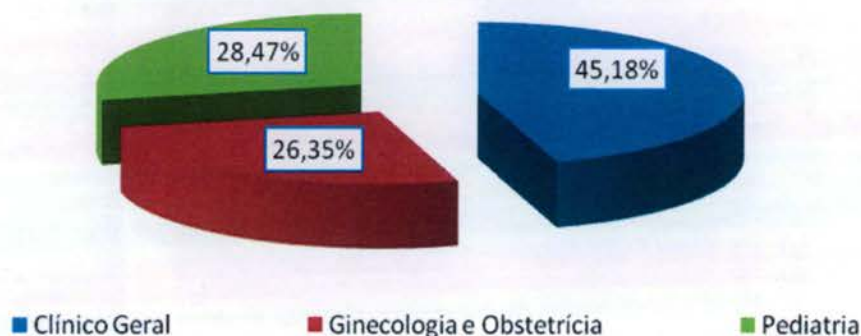




Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.



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.



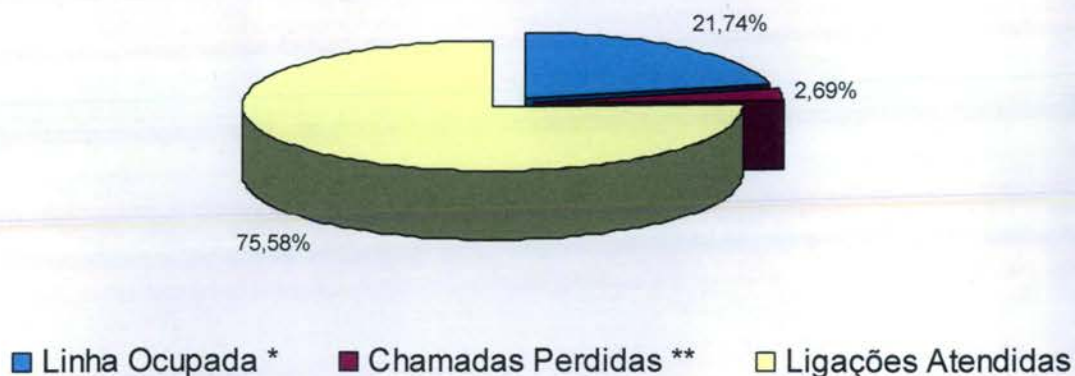
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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.

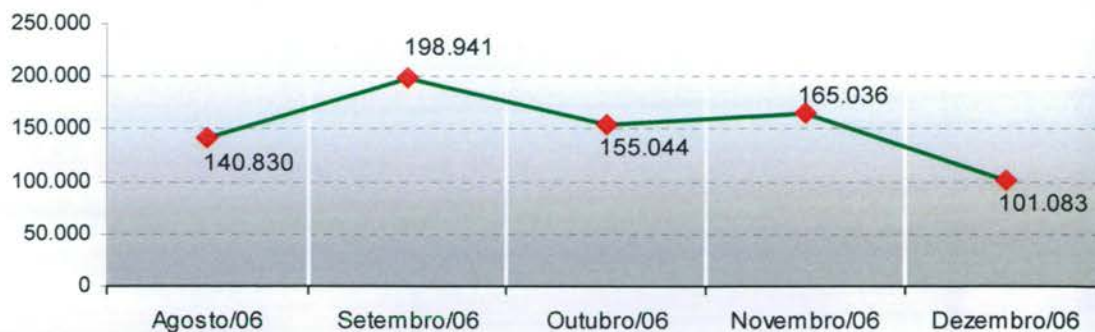
** Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

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

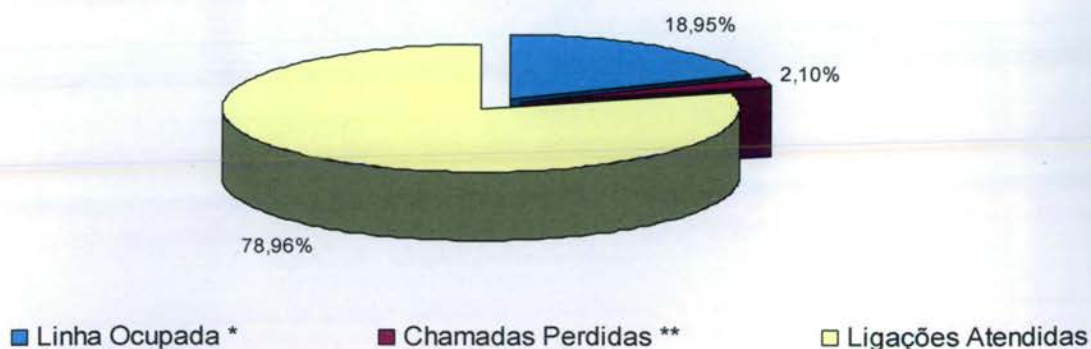
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

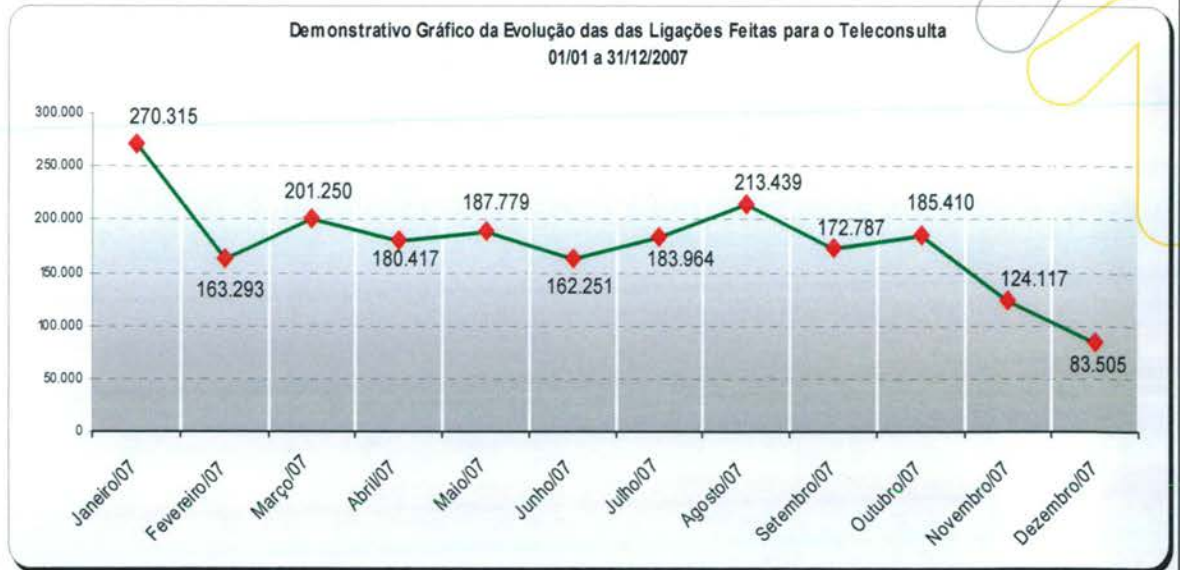
² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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





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

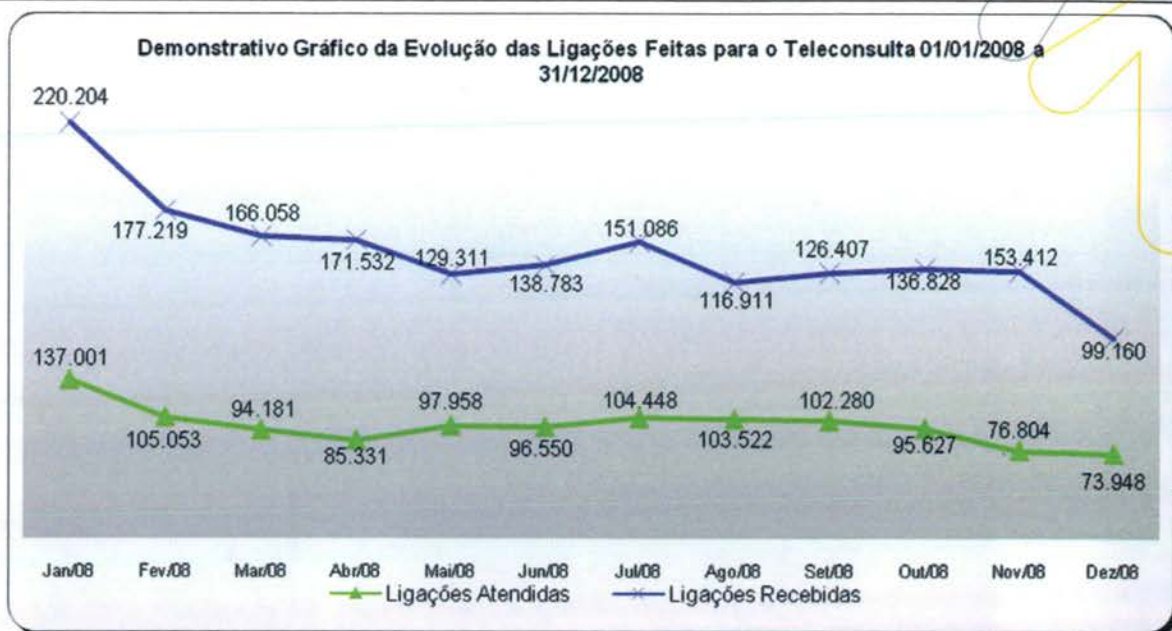
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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





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	--	51.779	422.693	683.624
Total	936.227	180.196	3.556.825	5.359.996

* 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
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
Total		683.624	133.380	422.693	51.779

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

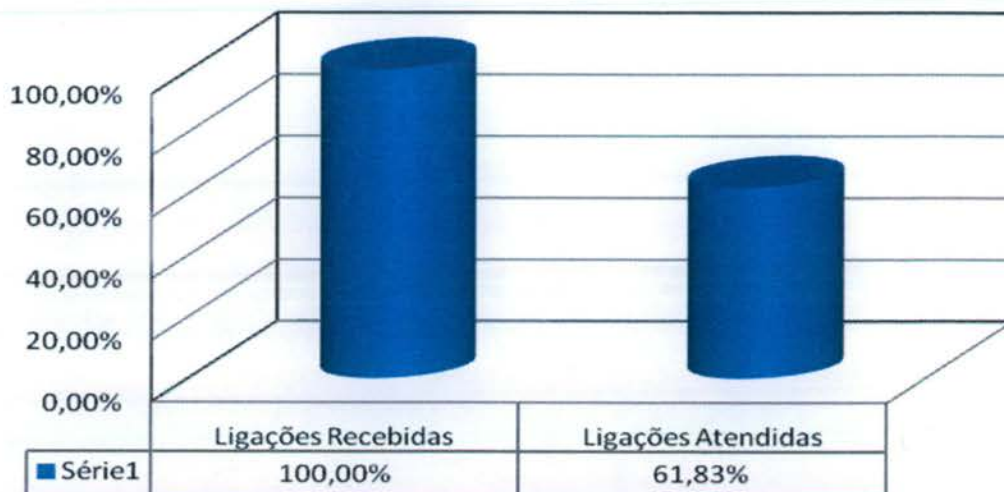
² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

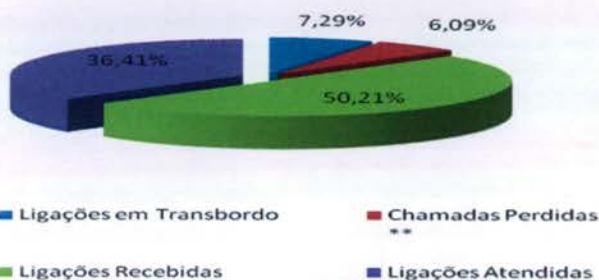
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



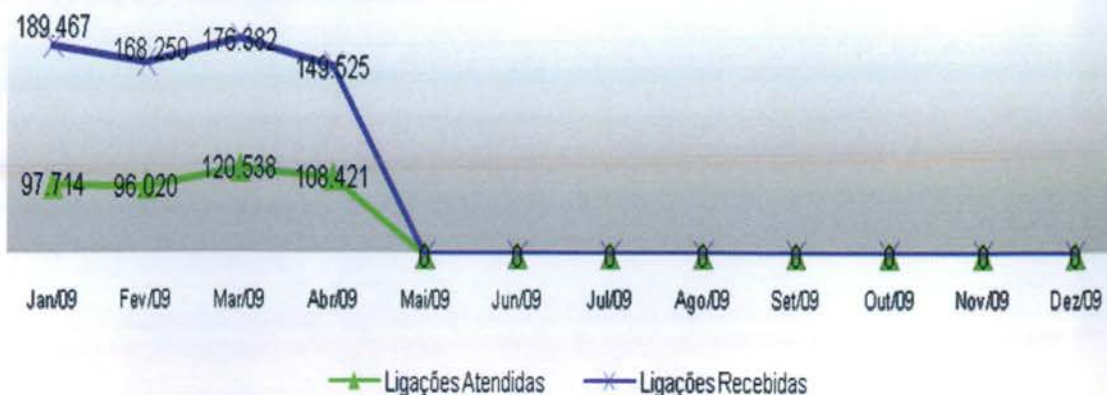
Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 30/04/2009



Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 01 a 30/04/2009



Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2009 a 30/04/2009





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



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

Especificação	Março/09	Abril/09	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	120.538	108.421	10,05%*
Ligações Recebidas	176.382	149.525	15,23%*
Ligações Perdidas	14.577	18.147	24,49%
Ligações em Transbordo	29.819	21.708	27,20%

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

Foram atendidas no mês de Abril/09 108.421 (cento e oito mil, quatrocentos e vinte e um), enquanto que no mês de Março/09 foram 120.538 (cento e vinte mil, quinhentos e trinta e oito). As ligações recebidas no mês de Março/09 foi de 176.382 (cento e setenta e seis mil, trezentos e oitenta e dois) e no mês de Abril foi de 149.525 (cento e quarenta e nove mil, quinhentos e vinte e cinco).

Analisando de forma proporcional houve um decréscimo de 10,05% (dez ponto zero cinco por cento) referente as ligações atendidas, e um decréscimo de 15,23% (quinze ponto vinte e três por cento) referente as ligações recebidas, se comparado ao mês de março/09.



Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Março/09 foram atendidas 68,34% (sessenta e oito ponto trinta e quatro por cento) das ligações recebidas, e no mês de Abril/09 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 72,51% (setenta e dois ponto cinquenta e um).

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 opta por não permanecer em fila, ocasionando um aumento na reincidência de tentativas de ligações até que seja atendido.

Pode-se ressaltar ainda, que apesar do número de ligações recebidas nesse mês ter sido menor que no mês de Março/09 e mesmo assim o aproveitamento de ligações atendidas ter sido maior, foi devido a redução da média do tempo de atendimento das ligações, de 3,79 (três ponto setenta e nove) no mês de Março/09 para 3,61 (três ponto sessenta e um) no mês de Abril/09.

Conforme quadro que se segue, no mês de Abril/09 houve uma média de Agentes de Atendimento (soma total de agentes por dia no mês, dividido pela quantidade de dias do mês) no turno matutino de segunda a sexta igual 39,80 (trinta e nove ponto oitenta) no turno matutino e 28,04 (vinte e oito ponto zero quatro) no turno vespertino, e nos finais de semana e feriados o total foi de 18,75 (dezoito ponto setenta e cinco) no turno matutino e 14,25 (quatorze ponto vinte e cinco) no turno vespertino. Já no mês de Abril/2009 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 35,27 (trinta e cinco ponto vinte e sete) e no turno vespertino resultou em 27,09 (vinte e sete ponto zero nove). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 19,22 (dezenove ponto vinte e dois) e 14,56 (quatorze ponto cinquenta e seis).

Em análise ao aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, observou-se 11 (onze) dias no mês de Abril/09 que apresentaram um aproveitamento crítico, ou seja, o percentual do número de ligações atendidas referente as ligações recebidas foi menor que 70% (setenta por cento), considerando as análises estatísticas que mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações é 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, ou seja, déficits no quadro de agentes previsto no Teleconsulta, licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias. Em comparação com o mês anterior obteve-se um melhor aproveitamento, visto que no mês de Março/09 houveram 18 (dezoito) dias com aproveitamento menor que 70% (setenta por cento), o que mostra que quanto mais o tempo de atendimento reduzir os dias críticos diminuirão.

Desta forma, pode-se concluir que em Abril, durante a semana no turno matutino houve uma média de agentes equivalente a 35,27 (trinta e cinco ponto vinte e sete) e no turno vespertino a média foi de 27,09 (vinte e sete ponto zero nove), o que demonstra um decréscimo de 4,53 (quatro ponto cinquenta e três) e 0,95 (zero ponto noventa e cinco) no número de agentes durante a semana no matutino e no vespertino respectivamente. Nesse mês em questão, pode-se fazer o seguinte comparativo, se com 35,27 (trinta e cinco ponto vinte e sete) de média de agentes no turno matutino obteve-se 72,51% (setenta e dois ponto cinquenta e um) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas serão necessários 48,64 Agentes de Atendimento.



Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Março	Abril	
Segunda a sexta (matutino)	39,8	35,27	4,53*
Segunda a sexta (Vespertino)	28,04	27,09	0,95*
Finais de Semana e Feriado (matutino)	18,75	19,22	0,47
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	14,25	14,56	0,31

*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.

No mês de Abril/09 as ligações em transbordo resultaram em 21.708 (vinte um mil setecentos e oito), 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. Se comparado ao mês anterior obteve-se um decréscimo 27,20% de ligações em transbordo, o que se deve a menor procura pelo Teleconsulta neste mês de Abri/09.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), em Abril resultaram 18.147 (dezoito mil, cento e quarenta e sete) enquanto que no mês de Março esse número resultou 14.577 (quatorze mil, quinhentos e setenta e sete), demonstrando um acréscimo de 24,49% (vinte e quatro ponto quarenta e novo por cento) se comparado com o mês de Março/09.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Março 70.003 (setenta mil e três) consultas. Em análise com o número de ligações atendidas (120.538 – cento e vinte mil quinhentos e trinta e oito) obteve-se um aproveitamento de 58,07% (cinquenta e oito ponto zero sete por cento). No mês de Abril/09 agendou-se 59.818 (cinquenta e nove mil, oitocentos e dezoito) e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas (108.421 – cento e oito mil, quatrocentos e vinte e um) igual a 55,17% (cinquenta e cinco ponto dezessete por cento), demonstrando que em Abril a procura pelo Teleconsulta foi menor, ocasionando um menor número de atendimentos e conseqüentemente um aproveitamento menor de consultas referente as ligações atendidas.

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 ABRIL/09

- No dia 16 de Abril/09 o Sr. Walber irmão do Prefeito de Estreito – Maranhão, esteve presente 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 mês de Abril/09 seguindo cronograma destinado a estratégias motivacionais, a Central de Atendimento ao Cidadão permaneceu decorada em comemoração à Páscoa.



- No dia 09 de Abril/09 colaboradores receberam bombons e um ovo de páscoa foi sorteado por turno de trabalho. O sorteio foi realizado conforme tradição, através de uma ligação premiada.





Daniilo de Paula -Ganhador do turno matutino Chubasco Amiche – Ganhador do turno vespertino

- No dia 16 de Abril foi realizada a 3ª Campanha da Voz pelo IDTECH em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde em comemoração ao Dia Mundial da Voz, com o objetivo de prevenir os problemas que acometem as cordas vocais e a capacidade da fala. O título da Campanha foi: Saboreie os cuidados com a sua voz.

Os Agentes de Atendimento receberam um panfleto elaborado pela Assessoria de Comunicação com informações repassadas pelo Departamento de Atenção à Saúde da SMS.

Saboreie os cuidados com a sua voz



Coma uma maçã.

Ela tem efeito adstringente, ou seja, limpa a faringe, que é o caminho por onde passa a voz.

Também estimula a musculatura mastigatória, a mesma que usamos para falar.

3ª Campanha da Voz do Idtech/SMS

Prefeitura
Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde
Departamento de Atenção à Saúde



Voz é o som produzido pelo ser humano. É a expressão da personalidade e da emoção da pessoa. Se o indivíduo não estiverem condições saudáveis, a voz deixará transparecer, o que pode vir a comprometer a fala e a comunicação

Se você apresenta...

Ardência ou dor na garganta, perda de voz ou rouquidão, você tem sinais de problema vocal.

ATENÇÃO!

A consulta com um otorrinolaringologista ou fonoaudiólogo é necessária caso os sintomas permaneçam por um período prolongado.

Cuide da saúde e da voz:

- Evite excessos vocais, como falar, gritar ou cantar uma noite inteira, em ambientes ruidosos. Evite "competir" com os outros;
- Evite trabalhos exaustivos demais;
- Beba bastante água, principalmente quando tiver de falar muito;
- Se for alérgico, evite exposição à poeira, gás e cheiros muito fortes;
- Evite fumo, álcool e drogas;
- Não use roupas apertadas, especialmente na região do pescoço e da cintura. Prefira tecidos leves e naturais;
- Preste atenção ao tipo de calçado que usa: saltos altos prejudicam a postura e solas grossas e emborrachadas impedem o fluxo natural de suas energias;
- Café e refrigerantes irritam a laringe e o cigarro aumenta consideravelmente a chance de câncer de laringe e pulmão.



Os Agentes de Atendimento realizaram um teste / triagem aplicado pelas Fonoaudiólogas da SMS e foram orientados a adquirirem o hábito de comer uma maçã diariamente, visto que a fruta por causa do seu efeito adstringente, limpa e hidrata o trato vocal, além de exercitar a musculatura da face, a mesma que é utilizada na fala.





- Foi anunciada às 08 horas do dia 24 de Abril/09 pelo Prefeito Iris Rezende e pelo Secretario Paulo Rassi (Saúde) a ampliação da capacidade de atendimento do Teleconsulta em 26% (vinte e seis) por cento.





- Vereadores que acompanharam a visita do Prefeito Iris Rezende e do Secretário Municipal de Saúde, Paulo Rassi à sede da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta aproveitaram a oportunidade para conhecer de perto o funcionamento do serviço que garante o agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em Goiânia. João Ferreira Guimarães (PRB), o *Joãozinho*; Sebastião Mendes dos Santos (PR), o *Tiãozinho do Cais*, e Fábio Alves Caixeta (PMN) foram acompanhados pela Coordenação Técnica do Teleconsulta. *Tiãozinho do Cais*, que tem uma militância forte na área de Saúde, elogiou o Teleconsulta e disse que vai repassar às suas bases as informações que recebeu sobre o funcionamento da Central. Também esteve no Teleconsulta, acompanhando a visita do prefeito, o vereador Daniel Vilela (PMDB).





- No dia 13 de Abril o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião – Saúde. A voz é tema de campanha do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 14 de Abril o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral com temas sobre a Voz e Maçã, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 14 de Abril o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião a respeito da Voz, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 15 de Abril a Secretaria de Comunicação – Edição de Notícias de Goiânia em Rede publicou uma matéria: Agentes do Teleconsulta participam de Campanha da Voz, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 16 de Abril a Secretaria de Comunicação – Edição de Notícias de Goiânia em Rede publicou uma matéria: Campanha da Voz do IDTECH / SMS atinge 8 mil Agentes de Atendimento, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 22 de Abril o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião – Saúde. O Prefeito Iris Rezende lançará, sexta-feira a ampliação do Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 23 de Abril a Secretaria de Comunicação – Edição de Notícias de Goiânia em Rede publicou uma matéria: SMS anuncia ampliação do Serviço de Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 23 de Abril o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Cidades Iris e o Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 24 de Abril a Secretaria de Comunicação – Edição de Notícias de Goiânia em Rede publicou uma matéria: Teleconsulta terá sua capacidade de atendimento ampliada, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 24 de Abril o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 24 de Abril o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião – Saúde. Às 8 horas, Iris Rezende e o Secretário Paulo Rassi (Saúde) anunciam ampliação da capacidade de atendimento do Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 25 de Abril o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Cidades – Saúde - Teleconsulta tem ampliação de 26%, conforme recorte em **Anexo 1**;



- No dia 25 de Abril o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Cidades – Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 27 de Abril a Secretaria de Comunicação – Edição de Notícias de Goiânia em Rede publicou uma matéria: Vereadores visitam sede do Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 1**;
- No dia 03 de Abril/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH registra balanço positivo em 2008, Referência para o País, IDTECH tem novos colaboradores, Novo Conselho Fiscal, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 06 de Abril/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH comemora a Páscoa, Campanha da Voz será dia 16 de Abril, Colaboradores receberão maçãs, Sobre a data, 3ª Campanha da Voz no IDTECH / SMS, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 23 de Abril/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Teleconsulta passa por ampliação, Outras medidas estão sendo implementadas, Março registra recorde, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 01 de Abril/09 transcorreu com poucas vagas no sistema, mas sem registros de intercorrências;
- No dia 01 de Abril/09 as Enfermeiras relataram que no momento da ginástica, todos os Agentes de Atendimento foram parabenizados pelo agendamento de 70.000 (setenta mil) consultas no mês de Março/2009 e motivados a continuar apresentando agilidade, direcionamento e qualidade no atendimento;
- No dia 01 de Abril/09 foram entregues a todos Colaboradores o Relatório de Gestão do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano / 2008;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa a Agente Ariany Cristine (vespertino) no dia 02 de Abril/09 foi orientada a somente cancelar consultas com 5hs de antecedência, visto que conforme verificação do CallMed - Cancelamento de Consultas, a mesma cancelou uma consulta às 13h50min deste dia para as 14h17min;
- Dra. Thaliana relatou que o plantão do dia 03 de Abril/09 transcorreu de forma tranqüila, apesar de praticamente não haver vaga disponível no sistema nas 3 prioridades em função de ser sexta-feira e do feriado na semana;
- Dra. Livia Carla relatou que a Agente de Atendimento Leila Evann, no dia 03 de Abril/09 orientou de forma incorreta uma nova Agente de Atendimento, discordando das orientações passadas pela referida Médica, posteriormente também verificada pelo Supervisor Operacional Rony Peterson;
- Dra. Livia Carla referiu que no dia 03 de Abril/09 utilizou apenas a metade do horário destinado a almoço (33min), mas se atrasou durante o intervalo destinado a lanche, visto que acompanhou a consulta de seu bebê ao pediatra (infecção intestinal importante por rota vírus), já que não conseguiu a troca do plantão;
- No dia 04 de Abril/09 o Dr. Cláudio Tavares registrou em ata que mais uma vez orientou os Agentes a informar aos usuários a ligar no dia seguinte, pois não concorda em ter que anotar os casos dos pacientes que precisam de consulta para segunda ou terça. “Nestes casos não tem condições de agendar para segunda ou terça, pois as vagas do observatório são de reserva técnica e geralmente tem vaga apenas nos próximos 06 dias em diante;”



- No dia 07 de Abril/09 a Dra. Salma Maria relatou que o plantão transcorreu com várias mudanças de prioridade e busca de vagas junto ao Setor de Observatório, porém sem registros de intercorrências;
- No dia 09 de Abril/09 as Enfermeiras Daísa Lessa e Cristina Capuzzo registraram em ata que o Dr. Frederico Ribeiro assumiu o plantão às 07h41min e retornou do intervalo destinado a almoço com atraso de 20min, os quais foram registrados em planilha própria;
- As Enfermeiras relataram que no dia 09 de Abril/09 em comemoração a Páscoa todos os colaboradores presentes receberam bombons e através de uma ligação premiada os Agentes de Atendimento Danilo de Paula (matutino) e Chubasco Amiche (vespertino) foram contemplados com um ovo de páscoa;
- Dra. Lívia Carla relatou que no dia 10 de Abril/09 não houve vagas na prioridade 01 e 02, visto que não haveria atendimento neste dia, nem no dia seguinte. Referiu ainda que permaneceu todo o plantão mudando a prioridade apenas para 03;
- Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão do dia 11 de Abril/09 transcorreu de forma tranqüila e que houve queda de energia com duração de aproximadamente 03min às 11h07min;
- No dia 12 de Abril a Enfermeira Priscila Zanelatto registrou em ata que houve queda de energia no período compreendido entre 13h25min e 13h30min;
- No dia 13 de Abril/09 a Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila, com falta de vagas no período vespertino;
- No dia 13 de Abril/09 as Enfermeiras orientaram a Agente de Atendimento Ludmila Alves (vespertino) a seguir o protocolo quando bloquear o cadastro de usuários moradores de outros municípios, visto que foi verificado junto ao CallMed - Histórico do usuário que a Agente não colocou as informações necessárias para o bloqueio do cadastro;
- Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 13 de Abril/09 transcorreu de forma tranqüila, com pouquíssimas vagas no sistema em virtude da proximidade do feriado;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão no dia 15 de Abril/09 transcorreu de forma tranqüila, com poucas vagas para clínico e ginecologista principalmente no período vespertino.
- No dia 15 de Abril/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daiane Lima registraram em ata que antes do término do turno, os aniversariantes (vespertino) foram homenageados através de um saudosos e alegre canto de PARABÉNS;
- Dra. Fernanda Silveira relatou que o turno matutino do dia 16 de Abril/09 transcorreu com boa disponibilidade de vagas e o vespertino com disponibilidade limitada para consultas com clínico geral e ginecologista;
- No dia 16 de Abril/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa registraram em ata que em comemoração ao Dia Mundial da Voz, foi realizada a 3º Campanha da Voz do IDTECH / SMS com o tema “Saboreie os cuidados com a sua voz” contando com a presença das Fonoaudiólogas Margarita Costa e Helgas (matutino) e Patrícia Passos e Raquel Aparecida de Sousa (vespertino), as quais realizaram testes e orientações a respeito dos cuidados com a voz. Todos os colaboradores presentes receberam uma maçã e um folheto informativo;
- As Enfermeiras relataram que no dia 16 de Abril/09 Sr. Walber irmão do Prefeito de Estreito – Maranhão, esteve presente no turno matutino, acompanhado pela Coordenação Técnica, a fim de obter informações a respeito do funcionamento do Teleconsulta;



- Foi relatado que por volta das 16h15min do dia 16 de Abril/09 a Enfermeira Daiane Lima foi solicitada pela Agente Renata Lourenço (posição de atendimento de número 30) para receber um elogio da Sra. Lindaura, esposa do usuário Washington Honorato Rodrigues (Id: 87201), a qual referiu que foi muito bem atendida e que está extremamente satisfeita com o Teleconsulta;
- Foi relatado também que por volta das 16h45min ocorreu um problema no Sistema Receptivo, interrompendo os atendimentos aos usuários. A Assessoria de Tecnologia foi comunicada do fato. O problema persistiu por mais ou menos três minutos;
- De acordo com as Enfermeiras Alline Sena e Daísa Lessa a Dra. Lívia Carla no dia 17 de Abril/09 assumiu o plantão às 06h56min e às 08h09min foi solicitado junto a Coordenação Técnica, momento em que foi desligada do quadro de funcionários;
- Dra. Alinne Elália relatou que houve interrupção do atendimento por cerca de 10min (11h34min às 11h45min) no dia 17 de Abril/09;
- Relatou também que o período vespertino do dia 17 de Abril/09 transcorreu com muitos atendimentos e diversas mudanças de prioridade (3 – 1) para retorno em consulta;
- Dra. Alinne Elália relatou que no dia 17 de Abril/09 “particularmente acha extremamente complicado atender o paciente e não revisar o retorno. Entendo o usuário neste sentido quando se vê insatisfeito (penaliza relação médico – paciente). Como foi meu primeiro dia senti dificuldades em regular, neste sentido procurei não subestimar nenhum sintoma (antevendo prováveis gravidades) talvez por este motivo tenha solicitado “observações” e definido prioridades além do convencional. Gostaria inclusive se possível, ter acesso a um comparativo de outros médicos para averiguar a qualidade do serviço prestado e para posterior aprendizado;
- As Enfermeiras relataram que durante o turno (matutino) do dia 17 de Abril/09 ocorreram diversas falhas no sistema operacional de alguns Agentes de Atendimento, sendo sempre necessário que reiniciassem todo o sistema. Às 11h34min houve falha em todo sistema operacional (callmed e receptivo) de todos os Agentes de Atendimento, o qual foi comunicado à Assessoria de Tecnologia da Informação e em seguida, às 11h45min o Atendimento foi normalizado com a regularização do sistema;
- Após observação do desempenho durante o turno de trabalho e visando um atendimento direcionado e de qualidade a Agente de Atendimento Sheila de Moraes (vespertino) no dia 17 de Abril/09 foi orientada novamente pela Enfermeira Daísa Lessa quanto aos procedimentos: bloqueio de PSF, bloqueio de PSF sem médico, bloqueio de moradores de outros municípios, informações sobre encaminhamento e quanto a solicitação do Supervisor em momentos adequados;
- Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 22 de Abril/09 no turno vespertino transcorreu com pouca disponibilidade de vagas para clínico e ginecologia em algumas unidades de saúde, ocasionando várias reclamações dos usuários pela dificuldade de agendamento. Ocorreram problemas no sistema no início do plantão vespertino;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa no início do turno vespertino do dia 22 de Abril/09 houve ocorreu uma paralisação no sistema Receptivo que conseqüentemente interrompeu os atendimentos aos Usuários. A Assessoria de Tecnologia da Informação foi comunicada do fato, retornando a normalidade às 13h28min. As 13h50min a paralisação ocorreu novamente e persistiu até às 13h56min;
- Dra. Alinne Elália relatou que o plantão do dia 24 de Abril/09 transcorreu com diversas mudanças de prioridade para retorno, mas sem registros de intercorrências;



- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daiane Lima por volta das 08h00min, ocorreu a Solenidade de ampliação dos serviços prestados, com a presença do Prefeito de Goiânia Iris Rezende, Secretário Municipal da Saúde Paulo Rassi, Vereador Daniel Vilela, Assessores, imprensa local e convidados, os quais foram acompanhados pela Coordenação Executiva e Técnica;
- Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 27 de Abril/09 transcorreu movimentado, principalmente no turno vespertino;
- Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 28 de Abril/09 transcorreu de forma tranqüila, com várias mudanças de prioridade, mas sem registros de intercorrências;
- Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 29 de Abril/09 transcorreu de forma tranqüila, embora observada acentuada falta de vagas para Clínico e Ginecologia em algumas unidades (ex: Novo Horizonte, Itatiaia, Canaã, etc.) em relação às demais;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daisa Lessa, em virtude do feriado do dia 01 de Maio/09 no dia 30 de Abril/09 durante os intervalos de ginástica, os Agentes de Atendimento foram parabenizados e motivados através do resgate da história do Dia do Trabalho, lembrando que esta data não é somente para relembrar as reivindicações, mas também para comemorar a possibilidade de trabalho, contribuindo para sociedade, comemorando a vitória de possuir um trabalho perante tantos desempregados no nosso país. Na oportunidade agradeceu a importância do papel que cada um realiza no Idtech e no Teleconsulta.
- 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 Abril /09 pelas Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta.

Dia	Unidade	Período
03/04	Cais Amendoeiras	20 a 25/04
24/04	Cais Jardim Curitiba	11 a 16/05

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

Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Justificativa
01/abr	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Darque Maria de Araújo	Clínica Geral	3261	Capacitação em Tabagismo nos dias 14 e 15/04
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Luzia Augusta de Almeida	Pediatra	2832	Licença prêmio no período de 13/04 a 12/07
06/abr	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves	Clínica Geral	8007	Folga no dia 20/04
	Cais Cândida de Moraes	Marcelo Grandó Correia	Clínico Geral	11991	Pós Graduação em Belo Horizonte no dia 17/04
	Centro de Saúde Setor Perim	Tereza Cristina da Rocha Medeiros	Pediatra	4558	Folgas nos dias 17 e 20/04



08/abr	Ciams Urias Magalhães	Marilda de Freitas Macedo	Pediatra	4195	Falta (Dia 17/04 – no turno vespertino) - Casamento do filho
	Cais Cândida de Moraes	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	Pediatra	9049	Folgas nos dias 15 e 16/04
14/abr	Centro de Saúde Vila Santa Helena	Alcioni Teixeira Magalhães	Clínico Geral	1442	Viagem de negócios no dia 20/04
	Centro de Saúde Vila Boa	Kátia Maria Cavalcante	Pediatra	6320	Capacitação em Tabagismo (Dias 14 e 15/04)
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivanete Maria Siqueira	Pediatra	3629	13ª Jornada de Pediatria (Dia 24/04)
15/abr	Ciams Jardim América	Maria Inês Pires	Pediatra	3752	Jornada de Pediatria no dia 24/04
	Centro de Saúde São Francisco	Edna Maria Ferreira	Pediatria	4853	Folga no dia 20/04
16/abr	Centro de Saúde Setor Perim	Tânia Rezende Ferraz	Clínico Geral	6559	Capacitação do Tabagismo nos dias 23 e 24/04
20/abr	CS Vila Clemente	Carmem Lúcia Nery Alves	Ginecologista	11110	Férias no período de 04/05 a 02/06.
	Centro de Saúde Maria Dilce	Darque Maria de Araújo	Clínica Geral	3261	Capacitação em Tabagismo (Dia 23/04)
	Centro de Saúde Vila Canaã	Ana Paula Braga Maranhão	Clínica Geral	13959	Palestra para o grupo de gestantes (Dia 28/04)
22/abr	Cais Finsocial	Messias Alves Vieira	Ginecologista	7434	Congresso no CRM (dias 27 e 29/04)
	Centro de Saúde Vila Mauá	Maria da Conceição Matos Machado	Pediatria	5173	Congresso no dia 24/04
23/abr	Cais Bairro Goiá	Roseli Aparecida Resende	Pediatra	3671	13ª Jornada de Pediatria (Dia 24/04).
	Ciams Novo Horizonte	Hélio Alves Cruvinel	Ginecologista	3094	Férias a partir do dia 04/05
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Bárbara de Mello Florentino	Clínica Geral	12996	Férias a partir do dia 04/05
	Ciams Novo Horizonte	Maria da Conceição Matos Machado	Pediatria	5173	Falta por motivos particulares dia 24/04
	Centro de Saúde Itatiaia	João Gomes do Sacramento	Pediatria	3315	Seminário de Pediatria dia 24/04
24/abr	Centro de Saúde Fama	Carlos Antônio Carneiro	Ginecologista	3054	Férias a partir do dia 04/05.
	Cais Bairro Goiá	João Gomes do Sacramento	Pediatra	3315	13ª Jornada Goiana de Pediatria (Dia 24/04)
27/abr	Ciams Setor Pedro Ludovico	Jader Leonel de Paula	Pediatria	2652	Falta por motivos pessoais no dia 30/04
	Centro de Saúde Itatiaia	Divaldo Matos Santana	Ginecologista	1477	Falta no dia 06/05, no período matutino, para atender o grupo de Tabagismo.
28/abr	Cais Vila Nova	Cáritas de Oliveira	Pediatria	4590	Falta por motivos pessoais no dia 30/04
	Cais Chácara do Governador	Patrícia Edwirges Figueira	Pediatria	9482	Falta por motivos pessoais no dia 28/04
	Centro de Saúde Marinho Lemos	Luiz Alves Ferreira Filho	Clínico Geral	13558	Capacitação em Asma (Dia 07/05)
		Roberta Coelho Tomé	Clínica Geral	13704	
Maria Lúcia da Silva Costa		Pediatra	3708		
29/abr	Centro de Saúde Eplanada do Anicuns	Juliana de Melo Melgaço	Pediatria	8335	Congresso de UTI Pediátrica dia 07/05 a 08/05.
30/abr	Centro de Saúde Vila Moraes	Mônica Gonçalves Fernandes	Pediatra	5005	Capacitação em Tabagismo
		Aline de Almeida e Souza	Ginecologista	10416	
		Daniel Ribeiro Alencar	Clínico geral	9973	



	Maria Cláudia Silveira	Clinico geral	13377	
Centro de Saúde Vila Santa Helena	Carlos Antonio Carneiro	Ginecologista	3054	Falta (dia 07/05 – Viagem de Negócios)
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Marcelo Fernando Ranulfo	Ginecologista	3969	Férias a partir do dia 11/05.
Centro de Saúde Vila Mauá	Linon Roze Arantes de Miranda	Pediatra	4212	Férias a partir do dia 04/05.
	Celso Tavares dos Reis	Clínico Geral	3047	Férias a partir do dia 04/05.

- 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 à Diretoria de Atenção à Saúde, para encaminhamento de planilhas contendo respostas às reclamações efetuada pelos usuários que utilizam o serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, junto a Central de Ouvidoria de Goiânia.

5.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;



- Entrevi em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- 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 Obstetria;

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

Situação das Equipe de Programa da Saúde da Família em Abril/09			
S	Distrito	Unidade do PSF	Situação
N	NOROESTE	CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 11	Sem Médico
C	NOROESTE	CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 12	Sem Médico
A	NOROESTE	UABSF - BAIRRO BOA VISTA - EQUIPE 16	Sem Médico
S	NOROESTE	UABSF - BAIRRO DA VITÓRIA - EQUIPE 18	Sem Médico
E	NOROESTE	UABSF - BAIRRO FLORESTA - EQUIPE 17	Licença Maternidade
M	NOROESTE	UABSF - NOVO PLANALTO - EQUIPE 45	Sem Médico
	NOROESTE	UABSF - NOVO PLANALTO - EQUIPE 02	Sem Médico
A	NOROESTE	UABSF - CAIS JARDIM CURITIBA - EQUIPE 08	Sem Médico
B	NOROESTE	UABSF - JARDIM CURITIBA II - EQUIPE 10	Sem Médico
R	NOROESTE	UABSF - MORADA DO SOL - EQUIPE 24	Sem Médico
L	NOROESTE	UABSF - ESTRELA DALVA - EQUIPE 26	Sem Médico
L	OESTE	UABSF - ITAPUÃ - EQUIPE 03	Férias
V	OESTE	UABSF - PARQUE DOS BURITIS - EQUIPE 24	Férias
2	OESTE	UABSF - GOIÂNIA VIVA - EQUIPE 09	Férias
	SUDOESTE	UABSF - RESIDENCIAL ITAIPÚ - EQUIPE 10	Sem Médico
	SUDOESTE	UABSF - ANDRÉIA CRISTINA - EQUIPE 11	Sem Médico
	SUDOESTE	UABSF - CONDOMÍNIO DAS ESMERALDAS - EQUIPE 06	Férias
	LESTE	UABSF - DOM FERNANDO - EQUIPE 15	Sem Médico
Total de Equipes			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 Abril/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CAIS Jardim Novo Mundo, CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Pedro Ludovico, CIAMS Urias Magalhães, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Chácara do Governador, Centro de Saúde Vila Boa, CIAMS Jardim América, Centro de Saúde Parque Anhanguera e CAIS Bairro Goiá.
- 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
ABRIL – 2009 *

Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	21.202	12.391	355	33.948
Centro de Saúde Criméia Leste	24.271	21.952	2.882	49.105
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	22.429	7.240	848	30.517
Centro de Saúde Fama	18.144	14.176	926	33.246
Centro de Saúde Vila Santa Helena	30.740	18.516	679	49.935
CIAMS Urias Magalhães	37.618	17.205	970	55.793
Centro de Saúde Marinho Lemos	15.501	13.456	379	29.336
Centro de Saúde Vila Moraes	24.570	19.762	1.327	45.659
Centro de Saúde Aruanã III	16.155	16.428	602	33.185
Centro de Saúde Conjunto Riviera	21.787	23.570	664	46.021
Centro de Saúde Água Branca	15.970	16.722	1.349	34.041
CAIS Jardim Novo Mundo	44.297	36.521	3.341	84.159
CAIS Parque das Amendoeiras	27.119	23.812	1.286	52.217
Centro de Saúde Vila Regina	24.059	19.355	2.113	45.527
Centro de Saúde Vila Boa	32.547	26.604	2.020	61.171
Centro de Saúde Parque Anhanguera	31.079	22.248	802	54.129
Centro de Saúde Vila Mauá	33.550	20.724	801	55.075
Centro de Saúde Vila Canaã	23.953	15.715	1.894	41.562
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	13.340	14.325	2.889	30.554
Centro de Saúde Setor Rodoviário	20.553	13.859	1.082	35.494
CIAMS Novo Horizonte	43.786	33.251	5.281	82.318
Centro de Saúde Vera Cruz I	6.562	3.633	125	10.320
Centro de Saúde Vera Cruz II	6.691	3.996	154	10.841



CAIS Bairro Goiá	30.900	32.247	2.326	65.473
Centro de Saúde São Judas Tadeu	6.772	3.915	136	10.823
CAIS Campinas	27.708	22.098	2.490	52.296
CIAMS Jardim América	31.274	27.149	2.140	60.563
Centro de Saúde Vila Redenção	22.240	20.338	416	42.994
CAIS Chácara do Governador	33.118	28.442	1.051	62.611
Centro de Saúde Parque Amazônia	30.800	31.996	3.349	66.145
CIAMS Setor Pedro Ludovico	39.776	42.315	1.358	83.449
Centro de Saúde Vila União	30.338	21.601	540	52.479
CAIS Vila Nova	30.259	24.299	2.480	57.038
CAIS Finsocial	19.054	9.382	862	29.298
Centro de Saúde Vila Clemente	11.474	4.525	376	16.375
CAIS Jardim Curitiba	14.345	6.815	591	21.751
Centro de Saúde Setor Perim	19.046	7.525	682	27.253
Centro de Saúde São Francisco	27.178	20.180	1.820	49.178
Centro de Saúde Parque dos Buritis	12.055	6.622	306	18.983
Centro de Saúde Maria Dilce	9.613	4.725	334	14.672
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	18.651	14.648	713	34.012
Centro de Saúde Vila Mutirão	10.268	5.823	200	16.291
CAIS Cândida de Moraes	30.264	23.735	3.375	57.374
Centro de Saúde Itatiaia	9.431	2.105	212	11.748
Centro de Saúde Parque Atheneu	14.205	12.590	260	27.055
Total	1.034.692	788.536	58.786	1.882.014

* 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 Abril /2009 o quantitativo geral de atendimentos foi de 135.369 (cento e trinta e cinco mil trezentos e sessenta e nove), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 66.295 (sessenta e seis mil duzentos e noventa e cinco);

Dos 135.369 (cento e trinta e cinco mil trezentos e sessenta e nove), 66.295 (sessenta e seis mil duzentos e noventa e cinco) incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 69.074 (sessenta e nove mil e setenta e quatro) 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 32.656 (trinta e dois mil seiscentos e



cinquenta e seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 2.947 (dois mil novecentos e quarenta e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Março /2009, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 151.123 (cento e cinquenta e um mil cento e vinte e três) para 135.369 (cento e trinta e cinco mil trezentos e sessenta e nove), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 73.671 (setenta e três mil seiscentos e setenta e um) para 66.295 (sessenta e seis mil duzentos e noventa e cinco). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

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

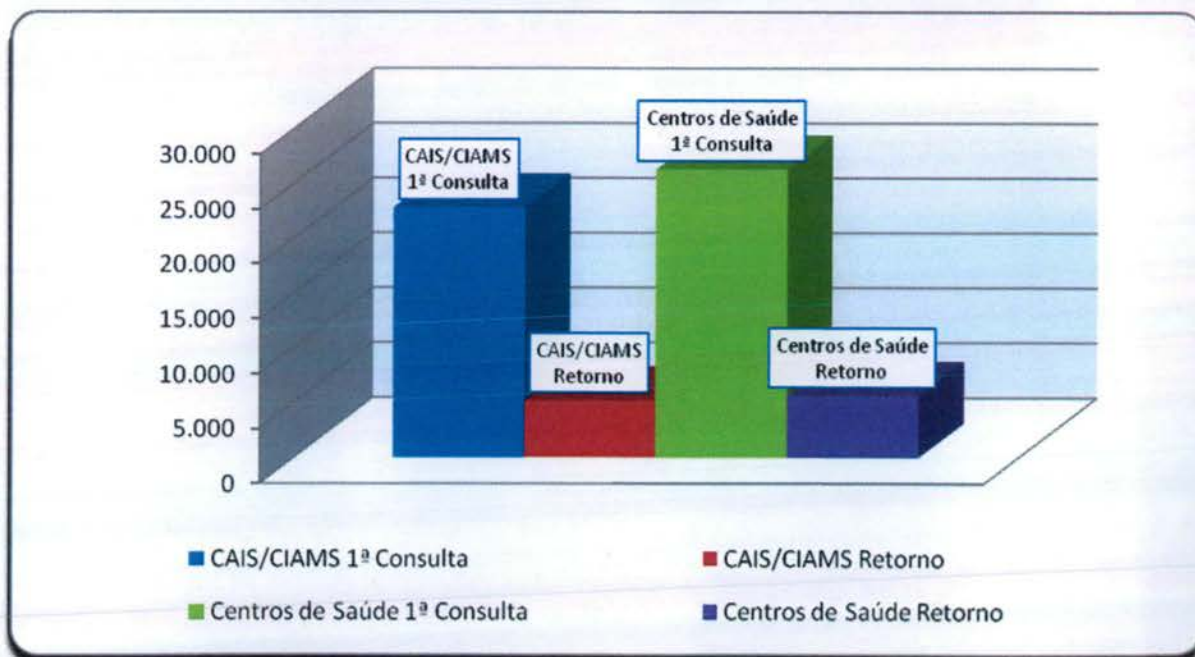
Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	62	0,05%
2	Somente Informação	6.739	4,98%
3	Consulta Marcada com Sucesso	66.295	48,97%
4	Consulta Não Marcada	175	0,13%
5	Fora da Área de Abrangência	118	0,09%
6	Área de PSF	2.706	2,00%
7	Outras Unidades	30	0,02%
8	Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	498	0,37%
9	Não há Vaga	32.656	24,12%
10	Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	2.947	2,18%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	1.405	1,04%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.459	1,08%
13	Recusa da Unidade Oferecida	2.471	1,83%
14	Mau atendimento da Unidade	3	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	12	0,01%
16	Longe da Residência	403	0,30%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	381	0,28%
18	Recusa do Profissional	621	0,46%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	4	0,00%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	3	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.073	0,79%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.688	1,25%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	160	0,12%



24	Cancelamento de Consulta	2.313	1,71%
25	Outros	8.553	6,32%
26	Falta Dados Cadastrais	710	0,52%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	1.024	0,76%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	166	0,12%
29	Não há Vaga (RETORNO)	694	0,51%
Total		135.369	

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

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
Clínico Geral	11.035	2.462	13.497	11.921	2.609	14.530
Ginecologia	4.695	1.428	6.123	7.220	1.867	9.087
Pediatria	7.046	1.265	8.311	7.121	1.149	8.270
Total	22.776	5.155	27.931	26.262	5.625	31.887



- **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 36.943 (trinta e seis mil novecentos e quarenta e três) atendimentos foram qualificados, destes 23.197 (vinte e três mil cento e noventa e sete) usuários foram atendidos, porém destes, 6.586 (seis mil quinhentos e oitenta e seis) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Março/2009, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 37.112 (trinta e sete mil cento e doze) para 36.943 (trinta e seis mil novecentos e quarenta e três), manteve o número de usuários atendidos em 23.197 (vinte e três mil cento e noventa e sete) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.153 (sete mil cento e cinquenta e três) para 6.586 (seis mil quinhentos e oitenta e seis).

O quadro descritivo abaixo mostra a lista nominal de todos os usuários que ligaram dez vezes ou mais nesse período e quantitativo de consultas que conseguiram marcar.

QUADRO DESCRITIVO DOS USUÁRIOS QUE LIGARAM NO TELECONSULTA MAIS DE 10 VEZES EM ABRIL/2009

Mês – Abril / 09		
Nome	Atendimentos	Consultas
KATIANA BERNARDES SIMAO VAZ	35	1
SHEILA SUZY SANTOS MOTA	23	1
JESSIKA SUELLEN ABREU TEIXEIRA MOTA	20	0
MARIA GONCALVES PEREIRA	19	1
AMANDA CRISOSTOMO DA SILVA	19	1
WALDOMIRA DAVI NARCIZO	18	1
DIVINA GOMES DA SILVA	18	1
ELIZA PEREIRA DA SILVA	15	1
NATALINA DE CAMPOS HOLANDA	15	1
JOSIANE PEIXOTO DE FREITAS	15	1
NUBIA VIEIRA MENDANHA	15	0
SUELY MARIA DE SOUZA	15	1
ROSICLAIR DE OLIVEIRA TEODORO	14	1
NELCI FERREIRA GOMES	14	1
SABINA PEREIRA DA CRUZ	13	1
ALBANIZA DE SOUZA EVANGELISTA	13	0
LUCIANA CALDEIRA	13	2
LETICIA CRISTINA PIRES SALVINO	13	1
MARIA DE FATIMA SILVA TARGINO	12	1
LORRANE LOPES DE OLIVEIRA	12	0
MICHEL BERNARDES PADILHA	12	0
GISLANE FERNANDES SOARES	12	1
LAURA AUGUSTA DOS SANTOS FELIPE	12	1
MARIA DE JESUS DA SILVA	12	0



FERNANDA MORAES MARQUES DE SA	12	1
ALTINA GOMES DE ALMEIDA	11	1
SIRLENE MARTINS DE SOUZA	11	0
LUCIMAR CANDIDA PEREIRA	11	0
KELLY CRISTINE DE FREITAS LIMA	11	0
EDNA FERNANDES CUNHA	11	0
DOMINGAS DIAS DE PAULA	11	0
CANDICE LEANDRA ROSA PEREIRA	11	1
APARECIDA MARIA LAMONIER	11	1
DIVINA MARIA FERNANDES	11	1
ANIRAN DE SOUSA ALVES	11	2
CARINE VIEIRA	11	0
ROSA GARDENIA CALADO DE LIMA	10	0
NEUZA DE SOUZA FERNANDES	10	1
CLEIDE MARIA DE ARAUJO AZEVEDO	10	1
MARILZA CARVALHO DA SILVA	10	1
BRUNA LORRANY ROCHA SOUSA	10	1
MARLUCE CARDOSO DE CASTRO	10	0
KATIA CRISTINA CLAUDINO COUTINHO	10	1
KEILA MARA SANTANA BORGES	10	1
ANA APARECIDA DO NASCIMENTO	10	1
SOLANGE SOUZA MARQUES	10	2
JOAO ROBERTO DOS SANTOS COSTA FERREIRA	10	1
KATIANA BERNARDES SIMAO VAZ	35	1
SHEILA SUZY SANTOS MOTA	23	1
JESSIKA SUELLEN ABREU TEIXEIRA MOTA	20	0
MARIA GONCALVES PEREIRA	19	1
AMANDA CRISOSTOMO DA SILVA	19	1
WALDOMIRA DAVI NARCIZO	18	1
DIVINA GOMES DA SILVA	18	1
ELIZA PEREIRA DA SILVA	15	1
NATALINA DE CAMPOS HOLANDA	15	1
JOSIANE PEIXOTO DE FREITAS	15	1
NUBIA VIEIRA MENDANHA	15	0
SUELY MARIA DE SOUZA	15	1
ROSICLAIR DE OLIVEIRA TEODORO	14	1
NELCI FERREIRA GOMES	14	1
SABINA PEREIRA DA CRUZ	13	1
ALBANIZA DE SOUZA EVANGELISTA	13	0



LUCIANA CALDEIRA	13	2
LETICIA CRISTINA PIRES SALVINO	13	1
MARIA DE FATIMA SILVA TARGINO	12	1
LORRANE LOPES DE OLIVEIRA	12	0
MICHEL BERNARDES PADILHA	12	0
GISLANE FERNANDES SOARES	12	1
LAURA AUGUSTA DOS SANTOS FELIPE	12	1
MARIA DE JESUS DA SILVA	12	0
FERNANDA MORAES MARQUES DE SA	12	1
ALTINA GOMES DE ALMEIDA	11	1
SIRLENE MARTINS DE SOUZA	11	0
LUCIMAR CANDIDA PEREIRA	11	0
KELLY CRISTINE DE FREITAS LIMA	11	0
EDNA FERNANDES CUNHA	11	0
DOMINGAS DIAS DE PAULA	11	0
CANDICE LEANDRA ROSA PEREIRA	11	1
APARECIDA MARIA LAMONIER	11	1
DIVINA MARIA FERNANDES	11	1
ANIRAN DE SOUSA ALVES	11	2
CARINE VIEIRA	11	0
ROSA GARDENIA CALADO DE LIMA	10	0
NEUZA DE SOUZA FERNANDES	10	1
CLEIDE MARIA DE ARAUJO AZEVEDO	10	1
MARILZA CARVALHO DA SILVA	10	1
BRUNA LORRANY ROCHA SOUSA	10	1
MARLUCE CARDOSO DE CASTRO	10	0
KATIA CRISTINA CLAUDINO COUTINHO	10	1
KEILA MARA SANTANA BORGES	10	1
ANA APARECIDA DO NASCIMENTO	10	1
SOLANGE SOUZA MARQUES	10	2
JOAO ROBERTO DOS SANTOS COSTA FERREIRA	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 Abril/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 8,73% (oito ponto setenta e três por cento) referiram ser portadores de diabetes, 8,78% (oito ponto setenta 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 Abril/2009			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goia	7,88%	7,97%	84,15%
CAIS Campinas	9,06%	8,53%	82,41%
CAIS Cândida de Moraes	8,53%	8,10%	83,37%
CAIS Chácara do Governador	7,94%	6,54%	85,53%
CAIS Finsocial	10,83%	10,65%	78,52%
CAIS Jardim Novo Mundo	8,25%	7,64%	84,11%
CAIS Parque das Amendoeiras	10,31%	11,08%	78,61%
CAIS Vila Nova	8,37%	8,14%	83,49%
Centro de Saúde Água Branca	8,50%	9,12%	82,38%
Centro de Saúde Aruanã III	7,10%	9,57%	83,33%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	7,32%	8,54%	84,15%
Centro de Saúde Criméia Leste	6,43%	6,92%	86,66%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	9,23%	10,05%	80,72%
Centro de Saúde Fama	8,74%	10,55%	80,70%
Centro de Saúde Itatiaia	9,22%	7,51%	83,28%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	10,48%	6,11%	83,41%
Centro de Saúde Maria Dilce	9,92%	11,54%	78,54%
Centro de Saúde Marinho Lemos	9,77%	7,10%	83,13%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	7,99%	11,11%	80,90%



Centro de Saúde Parque Amazônia	9,16%	9,44%	81,40%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	8,35%	9,33%	82,32%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8,67%	10,04%	81,29%
Centro de Saúde São Francisco	10,24%	8,27%	81,50%
Centro de Saúde Setor Perim	8,77%	10,77%	80,46%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	9,19%	9,41%	81,40%
Centro de Saúde Vila Boa	9,24%	9,24%	81,52%
Centro de Saúde Vila Canaã	8,90%	8,28%	82,82%
Centro de Saúde Vila Clemente	7,30%	8,28%	84,42%
Centro de Saúde Vila Mauá	9,95%	9,79%	80,26%
Centro de Saúde Vila Moraes	10,31%	8,91%	80,79%
Centro de Saúde Vila Redenção	9,04%	9,57%	81,39%
Centro de Saúde Vila Regina	10,04%	9,14%	80,82%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	10,11%	8,66%	81,23%
Centro de Saúde Vila União	8,17%	8,64%	83,20%
CIAMS Jardim América	7,60%	7,78%	84,62%
CIAMS Novo Horizonte	7,33%	8,11%	84,57%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	8,04%	8,32%	83,64%
CIAMS Urias Magalhães	9,59%	8,04%	82,36%
Total	8,73%	8,78%	82,49%

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

Nesse período foram registradas 105.913 (cento e cinco mil novecentos e treze) ligações, destas 54.262 (cinquenta e quatro mil duzentos e sessenta e dois) resultaram em consultas marcadas, com 51,23% (cinquenta e um ponto vinte e três por cento) de aproveitamento.

Ligações	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Márcio Souza Mattos	2.166	1178	54,39%
Alexandre Martins Pereira	1.502	914	60,85%
Ketlyn Da Silva Mendes	1.344	564	41,96%
Dorlanes De Souza Nogueira	1.592	940	59,05%
Viviana Aparecida Mendes	1.657	626	37,78%



Luciano Betanin Roque	99	62	62,63%
Marina De Castro França Lima	1.451	987	68,02%
Rithiely Karla De Lima	1.562	752	48,14%
Flávia Aparecida Alves	78	18	23,08%
Zacarias Lopes Barros Teixeira	1.069	381	35,64%
Samuel Batista De Melo	97	52	53,61%
Tislander Correia De Oliveira	1.449	891	61,49%
Amanda De Oliveira Santana	1.361	861	63,26%
Daniella Gonçalves De Carvalho	157	54	34,39%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.370	924	67,45%
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	1.191	460	38,62%
Vitor Conrad Fleury	1.632	628	38,48%
Mariana Camargo Cabral	1.205	464	38,51%
Larissa Pereira Das Chagas	48	23	47,92%
Thiago Alves Rodrigues	1.699	1050	61,80%
Leila Evann Lobo De Abreu	1.496	558	37,30%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.318	846	64,19%
Paulo César Rodrigues Júnior	1.615	1051	65,08%
Sócrates Eduardo Modesto Fonseca	40	31	77,50%
Angélica Neves Da Silva	1.344	503	37,43%
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.503	910	60,55%
Nara Mendes Gonçalves	1.181	505	42,76%
Renata Lourenço De Paula	1.577	578	36,65%
Murilo Martins Alves	1.017	501	49,26%
Juliana Bueno De Melo Alex	1.925	1165	60,52%
Juliane Vieira Da Silva	1.578	1003	63,56%
Aline Gonçalves Borges	1.424	896	62,92%
Chubasco Amiche Sussuara	1.562	596	38,16%
Jesuslene Salvador Da Silva	1.366	479	35,07%
Eliane Frazão Araújo	1.271	795	62,55%
Rubens De Oliveira Araújo	1.825	980	53,70%
Cleomar Oliveira Batista Junior	134	58	43,28%
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.873	1122	59,90%
Keila Silva De Souza	1.214	731	60,21%



Suely Silveira Leite Alves	989	359	36,30%
Nais Neres Quirino	1.512	604	39,95%
Ariany Cristine Da Silva	1.570	560	35,67%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.703	1068	62,71%
Paula Cunha Ramos	1.959	785	40,07%
Jozimar Mendes Viana	2.169	1265	58,32%
Afra Alves Rodrigues	1.664	1008	60,58%
Edna Rodrigues Nunes	1.407	879	62,47%
Cleber Gonçalves Oliveira	1.127	388	34,43%
Gisele Celina Dos Santos	1.350	909	67,33%
Andre Luiz Costa Octaviano	1.291	408	31,60%
Lucas Dias Lima Couto	42	35	83,33%
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	1.170	430	36,75%
Bruno Pereira Dos Santos	1.510	799	52,91%
Harley Max Fernandes Lima	1.383	853	61,68%
Dannilo De Paula Ferreira	1.966	1040	52,90%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.320	470	35,61%
Rangel Ferreira Matos	1.720	923	53,66%
Vivian Dos Reis Oliveira	379	129	34,04%
Mayra Ortegal Costa	1.335	787	58,95%
Renata Freitas Augusto	1.666	631	37,88%
Divaine Maria De Faria	1.523	550	36,11%
Pollyana de Abreu Bueno	1.602	943	58,86%
Adelia Maria Santana Dos Santos	1.234	527	42,71%
Hevertton Frederico Rabelo Silva	1.672	556	33,25%
Rangel Gonçalves Afonso	1.915	1066	55,67%
Marielle Figueiredo Galvão	190	98	51,58%
Daiane Marques Rodrigues	95	54	56,84%
Taynara Pinheiro De Menêzes	54	15	27,78%
Danila Carvalho Evangelista	1.901	1273	66,96%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.361	842	61,87%
Kellen Caetano De Jesus	791	509	64,35%
Paulo De Araújo Júnior	1.261	778	61,70%
Kely Gonçalves De Miranda	1.176	714	60,71%



Esterline Neres Sousa	1.309	889	67,91%
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	2.022	1159	57,32%
Raphael Iglesias Valadares	1.661	1063	64,00%
Weverton Garcia Da Silva	1.777	1090	61,34%
Marsal Alves Ferreira Júnior	77	30	38,96%
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	1.327	510	38,43%
Ludmilla Alves De Oliveira	1.465	614	41,91%
Heric Prado Rocha	1.515	557	36,77%
Severiano Pereira Nunes Junior	552	220	39,86%
Sheila De Moraes	971	335	34,50%
Gregório Galvão Santos	1.238	403	32,55%
Total Geral	105.913	54.262	51,23%

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Março /2009 houve um decréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 59,53% (cinquenta e nove ponto cinquenta e três por cento para 56,17 (cinquenta e seis ponto dezessete por cento).

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

No mês de Abril /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 65% (sessenta e cinco por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Vila União (74%), Centro de Saúde Aruanã (73%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (72%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (72%), Centro de Saúde Fama (71%), Centro de Saúde Norte Ferroviário (71%) e CAIS Chácara do Governador (71%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Perím efetivou apenas (46%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 65 % (sessenta e cinco por cento) foram efetivadas, 18 % (dezoito por cento) não efetivadas e 17 % (dezessete por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Março/09 pode-se observar que houve um acréscimo no numero de consultas efetivadas de 64% (sessenta e três por cento) para 65 % (sessenta e cinco por cento), manteve o número de não efetivadas em 18 % (dezoito por cento) e um decréscimo no número de não informado 18 % (dezoito por cento) para 17 % (dezessete por cento).

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional			
Mês de Abril de 2009			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goia	60%	24%	16%
CAIS Campinas	67%	15%	18%
CAIS Cândida de Moraes	65%	18%	17%



CAIS Chácara do Governador	71%	14%	15%
CAIS Finsocial	57%	26%	17%
CAIS Jardim Curitiba	56%	34%	10%
CAIS Jardim Novo Mundo	67%	16%	17%
CAIS Parque das Amendoeiras	52%	33%	15%
CAIS Vila Nova	68%	13%	19%
Centro de Saúde Água Branca	54%	29%	17%
Centro de Saúde Aruanã III	73%	13%	14%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	67%	17%	16%
Centro de Saúde Criméia Leste	63%	13%	24%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	70%	17%	13%
Centro de Saúde Fama	71%	11%	18%
Centro de Saúde Itatiaia	63%	17%	20%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	72%	14%	14%
Centro de Saúde Maria Dilce	62%	24%	14%
Centro de Saúde Marinho Lemos	68%	19%	13%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	71%	9%	20%
Centro de Saúde Parque Amazônia	62%	20%	18%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	69%	19%	12%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	65%	19%	16%
Centro de Saúde São Francisco	63%	16%	21%
Centro de Saúde Setor Perim	46%	38%	16%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	67%	21%	12%
Centro de Saúde Vila Boa	69%	14%	17%
Centro de Saúde Vila Canaã	60%	18%	22%
Centro de Saúde Vila Clemente	66%	21%	13%
Centro de Saúde Vila Mauá	66%	21%	13%
Centro de Saúde Vila Moraes	68%	16%	16%
Centro de Saúde Vila Redenção	51%	34%	15%
Centro de Saúde Vila Regina	68%	15%	17%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	72%	15%	13%
Centro de Saúde Vila União	74%	14%	12%
CIAMS Jardim América	68%	16%	16%
CIAMS Novo Horizonte	67%	8%	25%



CIAMS Setor Pedro Ludovico	66%	19%	15%
CIAMS Urias Magalhães	66%	20%	14%
Total	65%	18%	17%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Abril /2009, 72.813 (setenta dois mil oitocentos e treze) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 59.818 (cinquenta e nove mil oitocentos e dezoito) foram marcadas, 8.395 (oito mil trezentos e noventa e cinco) foram canceladas e 4.600 (quatro mil e seiscentos) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Abril de 2009													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	2.978	1.153	1.038	107	8	679	645	32	2	1.146	850	78	218
CAIS Campinas	1.541	729	665	63	1	203	177	26	0	609	525	77	7
CAIS Cândida de Moraes	4.836	2.420	2.073	344	3	589	539	49	1	1.827	1.353	417	57
CAIS Chácara do Governador	2.901	1.249	1.172	75	2	560	541	17	2	1.092	891	142	59
CAIS Finsocial	1.104	559	473	85	1	412	325	78	9	133	108	16	9
CAIS Jardim Curitiba	169	0	0	0	0	0	0	0	0	169	131	19	19
CAIS Jardim Novo Mundo	1.810	806	748	58	0	263	208	54	1	741	678	28	35
CAIS Parque das Amendoeiras	2.354	1.113	871	230	12	628	559	69	0	613	256	89	268
CAIS Vila Nova	1.995	1.190	1.135	50	5	137	122	14	1	668	509	152	7
Centro de Saúde Água Branca	1.041	617	563	50	4	163	147	16	0	261	232	25	4
Centro de Saúde Aruanã III	855	309	289	16	4	192	143	48	1	354	247	45	62
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.006	497	440	55	2	200	191	9	0	309	107	39	163
Centro de Saúde Criméia Leste	1.388	680	547	132	1	436	341	95	0	272	254	17	1
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.473	562	530	13	19	371	357	12	2	540	417	67	56
Centro de Saúde Fama	1.619	866	845	16	5	353	332	20	1	400	277	121	2
Centro de Saúde Itatiaia	1.469	678	531	146	1	464	377	40	47	327	225	43	59
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.274	264	210	54	0	419	385	32	2	591	508	67	16
Centro de Saúde Maria Dilce	1.765	954	792	131	31	481	392	71	18	330	149	51	130
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.670	632	499	128	5	410	307	102	1	628	307	85	236
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.425	380	244	136	0	443	417	24	2	602	297	34	271
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.481	1.321	1.217	99	5	564	504	56	4	596	532	63	1
Centro de Saúde Parque Anhanguera	2.248	677	535	140	2	617	541	73	3	954	409	109	436



Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.743	1.157	1.011	122	24	293	272	21	0	293	143	150	0
Centro de Saúde São Francisco	1.153	258	221	37	0	426	381	40	5	469	323	49	97
Centro de Saúde Setor Perim	1.757	658	553	102	3	488	421	57	10	611	283	92	236
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.602	458	407	50	1	611	507	100	4	533	371	42	120
Centro de Saúde Vila Boa	2.044	913	864	45	4	340	329	9	2	791	637	71	83
Centro de Saúde Vila Canaã	934	308	290	16	2	427	372	53	2	199	178	20	1
Centro de Saúde Vila Clemente	1.417	517	452	60	5	387	338	30	19	513	186	61	266
Centro de Saúde Vila Mauá	1.941	631	558	73	0	670	575	90	5	640	427	98	115
Centro de Saúde Vila Moraes	1.570	764	699	62	3	389	360	28	1	417	341	52	24
Centro de Saúde Vila Redenção	1.465	530	515	14	1	374	346	27	1	561	351	29	181
Centro de Saúde Vila Regina	1.019	540	486	54	0	189	163	25	1	290	233	54	3
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.689	581	472	109	0	479	400	78	1	629	467	79	83
Centro de Saúde Vila União	1.756	860	760	98	2	216	189	27	0	680	369	78	233
CIAMS Jardim América	3.161	1.538	1.499	37	2	876	867	6	3	747	710	32	5
CIAMS Novo Horizonte	2.887	1.277	1.180	95	2	791	736	54	1	819	678	137	4
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.439	1.447	1.311	131	5	990	904	81	5	1.002	788	80	134
CIAMS Urias Magalhães	3.834	1.557	1.332	223	2	586	500	85	1	1.691	834	283	574
Total Geral	72.813	31.650	28.027	3.456	167	17.116	15.210	1.748	158	24.047	16.581	3.191	4.275

Em comparação ao mês de Março/2009 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 79.170 (setenta e nove mil cento e setenta) para 72.813 (setenta dois mil oitocentos e treze), um decréscimo no número de consultas marcadas 70.003 (setenta mil e três) foram marcadas para 59.818 (cinquenta e nove mil oitocentos e dezoito), um decréscimo número de disponível de 6.321 (seis trezentos e vinte e um) para 4.600 (quatro mil e seiscentos) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 2.846 (dois mil oitocentos e quarenta e seis) para 8.395 (oito mil trezentos e noventa e cinco).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Abril/2009, 82,12 % (oitenta e dois ponto doze por cento) das consultas foram marcadas, 6,41 % (seis ponto quarenta e um por cento) disponível e 11,47 % (onze ponto quarenta e sete por cento) canceladas, como se segue:

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Abril de 2009 (Percentual)												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.978	90,03%	9,28%	0,69%	679	94,99%	4,71%	0,29%	1.146	74,17%	6,81%	19,02%
CAIS Campinas	1.541	91,22%	8,64%	0,14%	203	87,19%	12,81%	0,00%	609	86,21%	12,64%	1,15%
CAIS Cândida de Moraes	4.836	85,66%	14,21%	0,12%	589	91,51%	8,32%	0,17%	1.827	74,06%	22,82%	3,12%
CAIS Chácara do Governador	2.901	93,84%	6,00%	0,16%	560	96,61%	3,04%	0,36%	1.092	81,59%	13,00%	5,40%



CAIS Finsocial	1.104	84,62%	15,21%	0,18%	412	78,88%	18,93%	2,18%	133	81,20%	12,03%	6,77%
CAIS Jardim Curitiba	169				0				169	77,51%	11,24%	11,24%
CAIS Jardim Novo Mundo	1.810	92,80%	7,20%	0,00%	263	79,09%	20,53%	0,38%	741	91,50%	3,78%	4,72%
CAIS Parque das Amendoiras	2.354	78,26%	20,66%	1,08%	628	89,01%	10,99%	0,00%	613	41,76%	14,52%	43,72%
CAIS Vila Nova	1.995	95,38%	4,20%	0,42%	137	89,05%	10,22%	0,73%	668	76,20%	22,75%	1,05%
Centro de Saúde Água Branca	1.041	91,25%	8,10%	0,65%	163	90,18%	9,82%	0,00%	261	88,89%	9,58%	1,53%
Centro de Saúde Aruanã III	855	93,53%	5,18%	1,29%	192	74,48%	25,00%	0,52%	354	69,77%	12,71%	17,51%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.006	88,53%	11,07%	0,40%	200	95,50%	4,50%	0,00%	309	34,63%	12,62%	52,75%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.388	80,44%	19,41%	0,15%	436	78,21%	21,79%	0,00%	272	93,38%	6,25%	0,37%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.473	94,31%	2,31%	3,38%	371	96,23%	3,23%	0,54%	540	77,22%	12,41%	10,37%
Centro de Saúde Fama	1.619	97,58%	1,85%	0,58%	353	94,05%	5,67%	0,28%	400	69,25%	30,25%	0,50%
Centro de Saúde Itatiaia	1.469	78,32%	21,53%	0,15%	464	81,25%	8,62%	10,13%	327	68,81%	13,15%	18,04%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.274	79,55%	20,45%	0,00%	419	91,89%	7,64%	0,48%	591	85,96%	11,34%	2,71%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.765	83,02%	13,73%	3,25%	481	81,50%	14,76%	3,74%	330	45,15%	15,45%	39,39%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.670	78,96%	20,25%	0,79%	410	74,88%	24,88%	0,24%	628	48,89%	13,54%	37,58%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.425	64,21%	35,79%	0,00%	443	94,13%	5,42%	0,45%	602	49,34%	5,65%	45,02%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.481	92,13%	7,49%	0,38%	564	89,36%	9,93%	0,71%	596	89,26%	10,57%	0,17%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	2.248	79,03%	20,68%	0,30%	617	87,68%	11,83%	0,49%	954	42,87%	11,43%	45,70%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.743	87,38%	10,54%	2,07%	293	92,83%	7,17%	0,00%	293	48,81%	51,19%	0,00%
Centro de Saúde São Francisco	1.153	85,66%	14,34%	0,00%	426	89,44%	9,39%	1,17%	469	68,87%	10,45%	20,68%
Centro de Saúde Setor Perim	1.757	84,04%	15,50%	0,46%	488	86,27%	11,68%	2,05%	611	46,32%	15,06%	38,63%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.602	88,86%	10,92%	0,22%	611	82,98%	16,37%	0,65%	533	69,61%	7,88%	22,51%
Centro de Saúde Vila Boa	2.044	94,63%	4,93%	0,44%	340	96,76%	2,65%	0,59%	791	80,53%	8,98%	10,49%
Centro de Saúde Vila Canaã	934	94,16%	5,19%	0,65%	427	87,12%	12,41%	0,47%	199	89,45%	10,05%	0,50%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.417	87,43%	11,61%	0,97%	387	87,34%	7,75%	4,91%	513	36,26%	11,89%	51,85%
Centro de Saúde Vila	1.941	88,43%	11,57%	0,00%	670	85,82%	13,43%	0,75%	640	66,72%	15,31%	17,97%



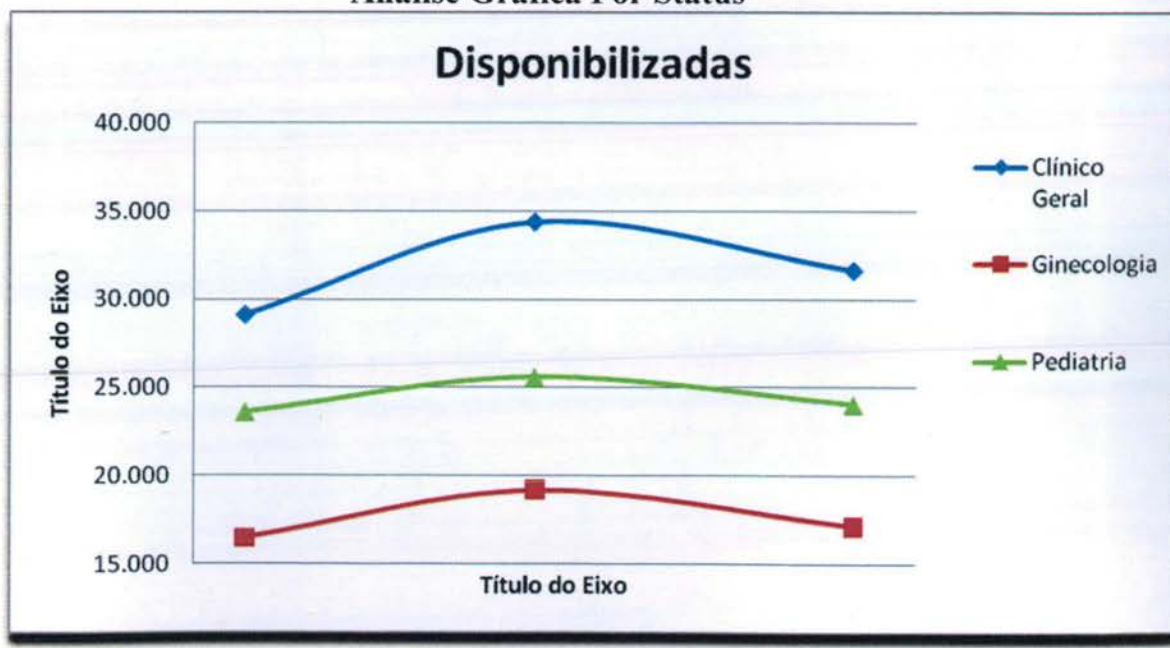
Mauá												
Centro de Saúde Vila Moraes	1.570	91,49%	8,12%	0,39%	389	92,54%	7,20%	0,26%	417	81,77%	12,47%	5,76%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.465	97,17%	2,64%	0,19%	374	92,51%	7,22%	0,27%	561	62,57%	5,17%	32,26%
Centro de Saúde Vila Regina	1.019	90,00%	10,00%	0,00%	189	86,24%	13,23%	0,53%	290	0,00%	0,00%	0,00%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.689	81,24%	18,76%	0,00%	479	83,51%	16,28%	0,21%	629	74,24%	12,56%	13,20%
Centro de Saúde Vila União	1.756	88,37%	11,40%	0,23%	216	87,50%	12,50%	0,00%	680	54,26%	11,47%	34,26%
CIAMS Jardim América	3.161	97,46%	2,41%	0,13%	876	98,97%	0,68%	0,34%	747	95,05%	4,28%	0,67%
CIAMS Novo Horizonte	2.887	92,40%	7,44%	0,16%	791	93,05%	6,83%	0,13%	819	82,78%	16,73%	0,49%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.439	90,60%	9,05%	0,35%	990	91,31%	8,18%	0,51%	1.002	78,64%	7,98%	13,37%
CIAMS Urias Magalhães	3.834	85,55%	14,02%	0,15%	580	85,32%	14,51%	0,17%	1.691	49,32%	16,74%	33,94%
Total Geral	72.813	88,55%	10,92%	0,53%	17.116	88,86%	10,21%	0,92%	24.047	68,95%	13,27%	17,78%

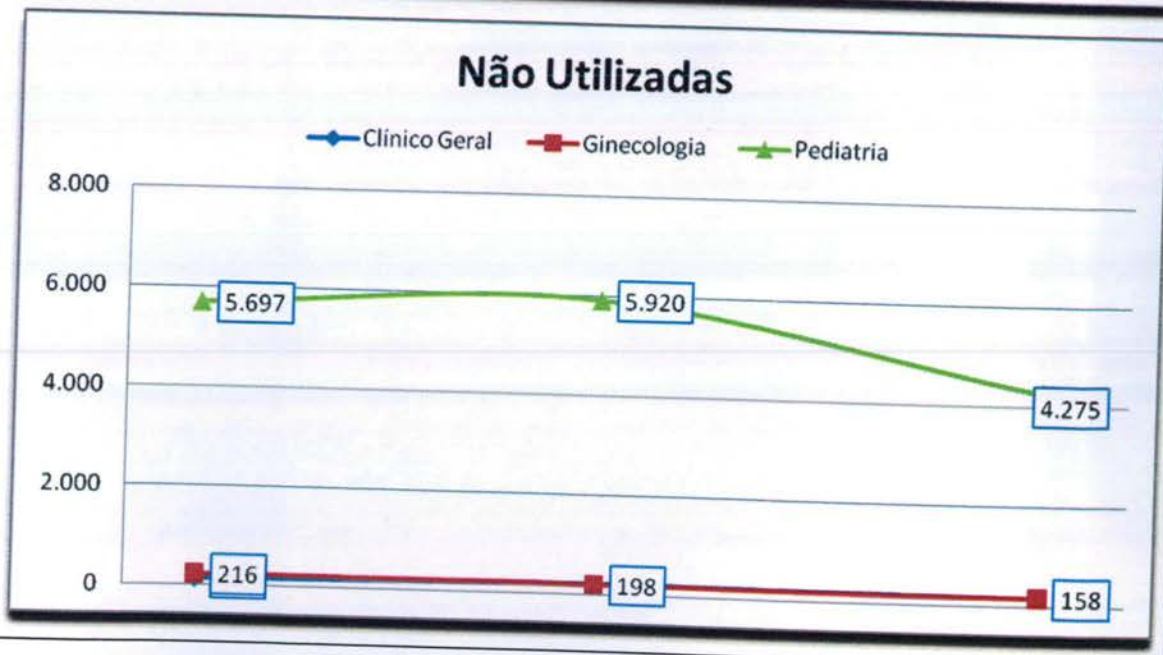
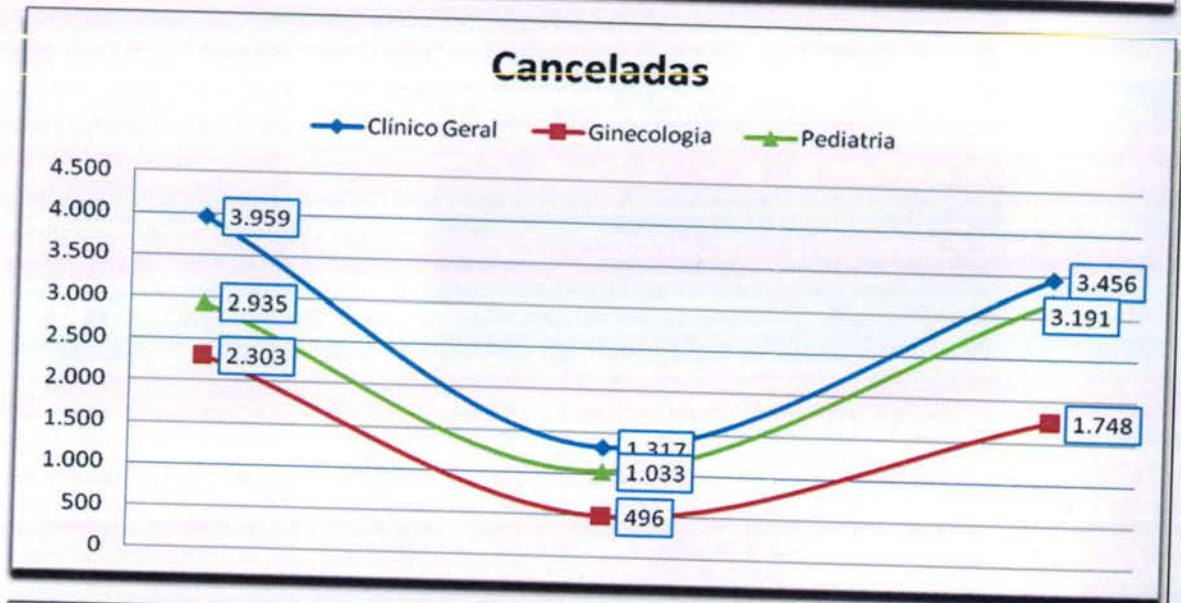
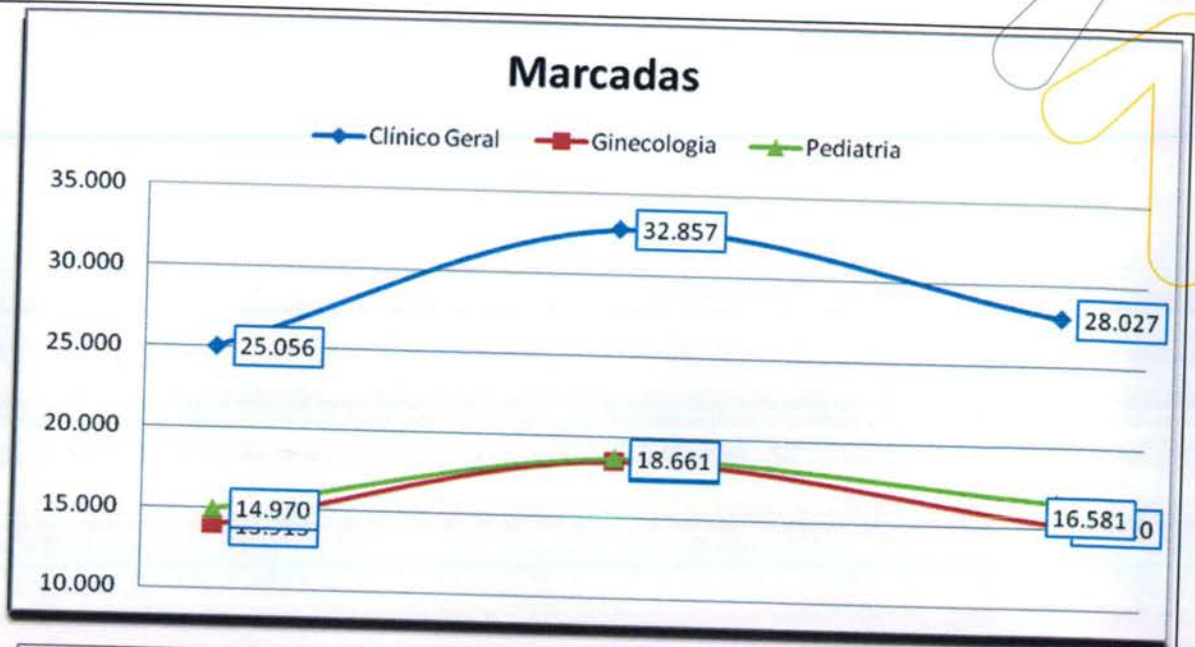
Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Março / 2009 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 88,27% (oitenta e oito ponto vinte e sete por cento) para 82,12 % (oitenta e dois ponto doze por cento), um acréscimo no de consultas canceladas de 8,24% (oito ponto vinte e quatro por cento) para 11,47 % (onze ponto quarenta e sete por cento) e um acréscimo no número de disponíveis de 3,48% (três ponto quarenta e oito por cento) para 6,41 % (seis ponto quarenta e um 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:

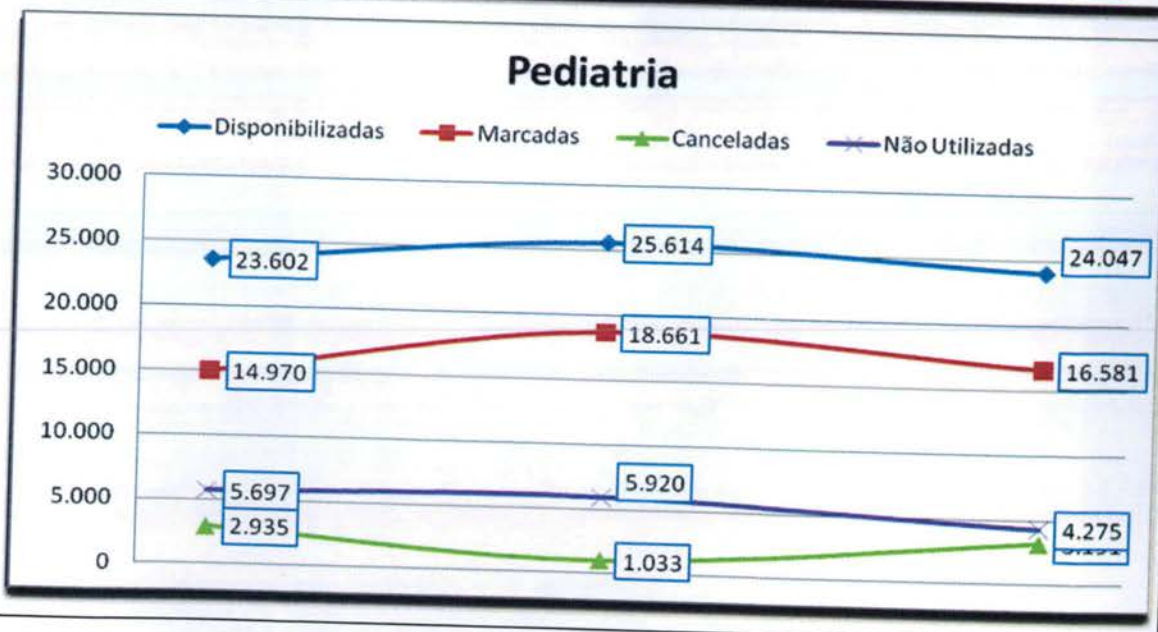
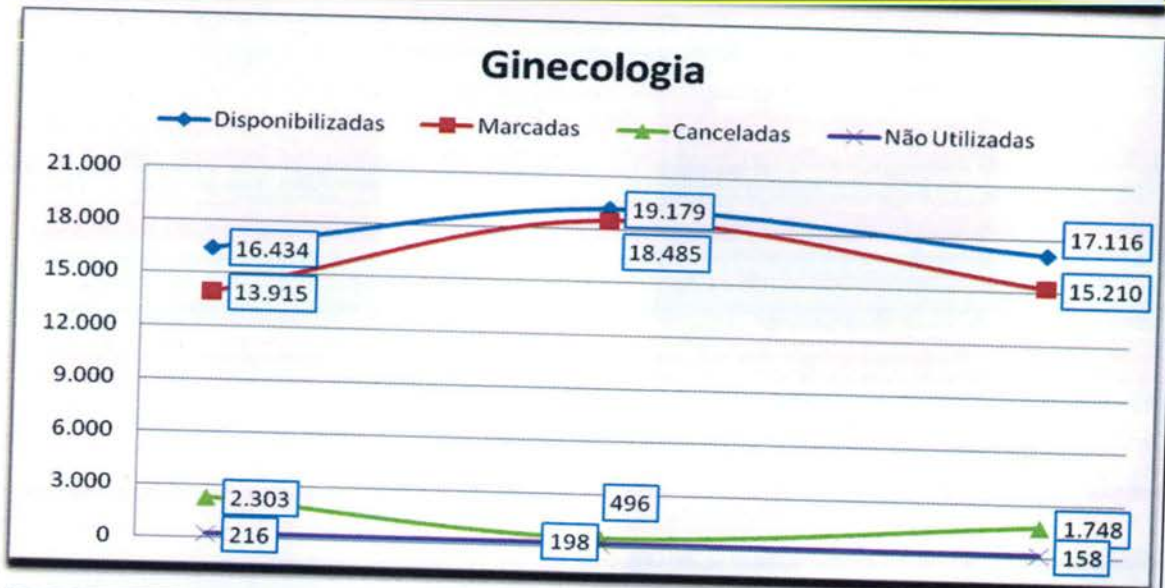
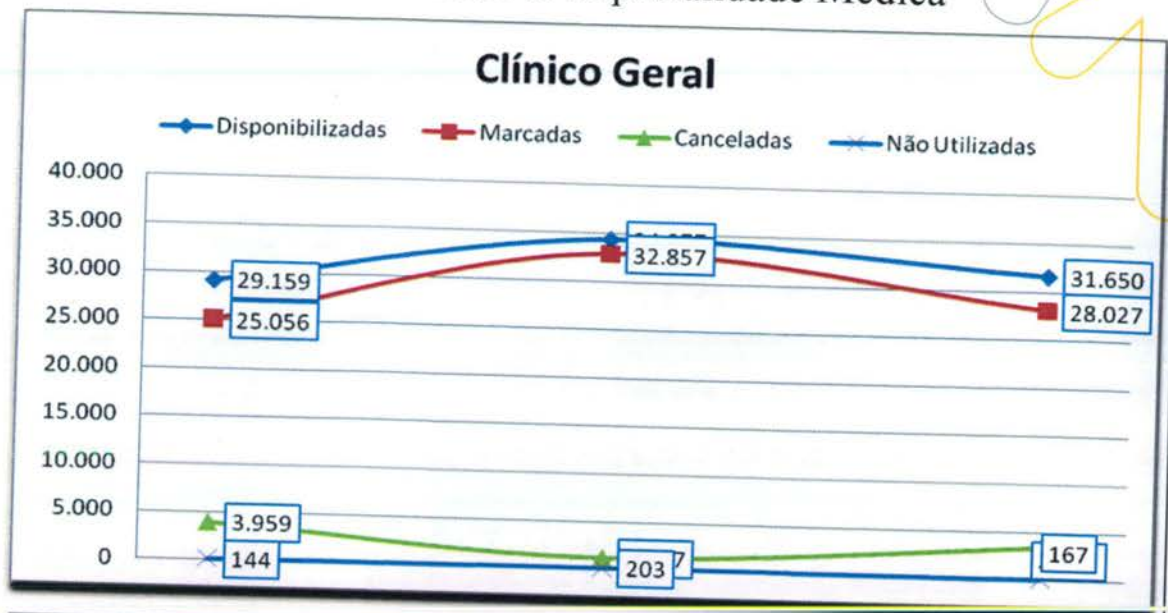
Análise Gráfica Por Status





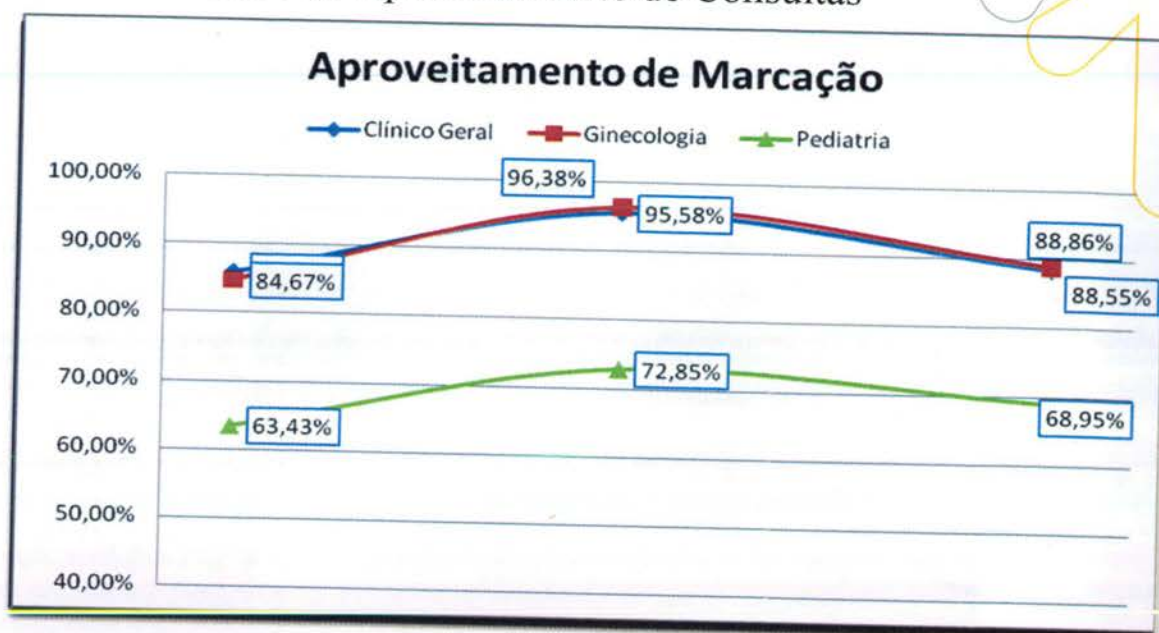


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Índice de Aproveitamento de Consultas



e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Abril/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 3** que as Unidades de Saúde Centros de Saúde São Francisco e Vila Regina solicitaram cancelamento de consultas.

f) Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros).

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 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 Abril/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	Façallville	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 Moraes	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 Cândida de Moraes	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 Ville	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 Moraes	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 Itamaracá	189
90	Vila Coronel Cosme	187
91	Parque Industrial de Goiânia	185
92	Soiange 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 Sevene	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 Paraíso	86
149	Chácara 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	Chácara 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 Residencial 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 Paraíso	51
190	Solange Park III	51
191	Vila São José - Extensão	51
192	Conjunto Residencial Padre Pelágio	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	Chácara 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	Jarúim 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 Talismã	17
260	Residencial Green Park	16
261	Residencial Sonho Verde Complemento	16
262	Vila Santa Efigênia	16
263	Conjunto Residencial Campos	15
264	Conjunto Vila Isabel	15
265	Jardim Santa Cecília	15
266	Jardim Vista Bela	15
267	Residencial Aquários	15
268	Residencial Lírios 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 Teofilo 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 Goiás Setor Veloso	8
293	Condomínio Parque dos Cisnes	8
294	Jardim Mariliza	8
295	Jardim Sonia Maria	8
296	Setor Caraveias	8
297	Setor Chácara São Joaquim	8
298	Chácara 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	Chácara Mansões Rosa de Ouro	6
305	Jardim Mirabel	6
306	Parque Eldorado Oeste	6
307	Residencial Granville	6
308	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	6
309	Setor Empresarial	6
310	Village Santa Rita	6
311	Parque das Paneiras	5
312	Parque das Paneiras 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	Village 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 Andréia 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	Chácara 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	Maísa Extensão	1
381	Parque Atheneu	1
382	Parque Buriti	1
383	Parque das Paneiras 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 Abril /2009 o Agente de Atendimento **Danila Carvalho Evangelista** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.273 (hum mil duzentos e setenta e três) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento Mês de Abril/2009	
Agente de Atendimento	Quantidade
Adelia Maria Santana Dos Santos	527
Afra Alves Rodrigues	1.008
Alexandre Martins Pereira	914
Aline Gonçalves Borges	896
Amanda De Oliveira Santana	861
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.159



Ana Cristina Bernardes Maciel	846
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	924
Anália Fernanda Queiroz	993
Andre Luiz Costa Octaviano	408
Angélica Neves Da Silva	503
Ariany Cristine Da Silva	560
Bruno Pereira Dos Santos	799
Chubasco Amiche Sussuara	596
Claudio Tavares Silveira	3
Cleber Gonçalves Oliveira	388
Cleomar Oliveira Batista Junior	58
Cristina Guimarães Capuzzo	3
Daiane Marques Rodrigues	54
Daniella Gonçalves De Carvalho	54
Danila Carvalho Evangelista	1.273
Dannilo De Paula Ferreira	1.040
Divaine Maria De Faria	550
Dorlanes De Souza Nogueira	940
Edna Rodrigues Nunes	879
Eliana Rordrigues De Miranda	8
Eliane Frazão Araújo	795
Esterline Neres Sousa	889
Flávia Aparecida Alves	18
Gisele Celina Dos Santos	909
Gregório Galvão Santos	403
Harley Max Fernandes Lima	853
Heric Prado Rocha	557
Hevertton Frederico Rabelo Silva	556
Idenise Watonabe Viana Brito	470



Jesuslene Salvador Da Silva	479
Jozimar Mendes Viana	1.265
Juliana Bueno De Melo Alex	1.165
Juliane Vieira Da Silva	1.003
Keila Silva De Souza	731
Kellen Caetano De Jesus	509
Kely Gonçalves De Miranda	714
Ketlyn Da Silva Mendes	564
Larissa Pereira Das Chagas	23
Leila Evann Lobo De Abreu	558
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	842
Lucas Dias Lima Couto	35
Luciano Betanin Roque	62
Ludmilla Alves De Oliveira	614
Márcio Souza Mattos	1.178
Mariana Camargo Cabral	464
Marielle Figueiredo Galvão	98
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.068
Marina De Castro França Lima	987
Marsal Alves Ferreira Júnior	30
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	510
Maxilley Souza Lima	1.031
Mayra Ortegal Costa	787
Murilo Martins Alves	501
Nais Neres Quirino	604
Nara Mendes Gonçalves	505
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	460
Observatorio Provistorio	2.070
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	430



Paula Cunha Ramos	785
Paulo César Rodrigues Júnior	1.051
Paulo De Araújo Júnior	778
POLLYANA DE ABREU Bueno	943
Priscila Franca Zanelatto	23
Rangel Ferreira Matos	923
Rangel Gonçalves Afonso	1.066
Raphael Iglesias Valadares	1.063
Renata Freitas Augusto	631
Renata Lourenço De Paula	578
Rithiely Karla De Lima	752
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	910
Rony Peterson Borges	14
Rubens De Oliveira Araújo	980
Samuel Batista De Melo	52
Severiano Pereira Nunes Junior	220
Sheila De Moraes	335
Sócrates Eduardo Modesto Fonseca	31
Suely Silveira Leite Alves	359
Tatiane Lemes Moreira	1.411
Taynara Pinheiro De Menêzes	15
Thiago Alves Rodrigues	1.050
Tislander Correia De Oliveira	891
Vitor Conrad Fleury	628
Vivian Dos Reis Oliveira	129
Viviana Aparecida Mendes	626
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.122
Weverton Garcia Da Silva	1.090
Zacarias Lopes Barros Teixeira	381



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 ABRIL/09					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goia	81	460	451	1.541	2.533
CAIS Campinas	2	275	272	818	1.367
CAIS Cândida de Moraes	21	750	741	2.453	3.965
CAIS Chácara do Governador	53	513	493	1.545	2.604
CAIS Finsociai	16	177	176	537	906
CAIS Jardim Curitiba	1	20	21	89	131
CAIS Jardim Novo Mundo	8	312	300	1.014	1.634
CAIS Parque das Amendoeiras	48	293	307	1.038	1.686
CAIS Vila Nova	8	329	314	1.115	1.766
Centro de Saúde Água Branca	15	194	188	545	942
Centro de Saúde Aruanã III	37	124	128	390	679
Centro de Saúde Conjunto Riviera	32	136	136	434	738
Centro de Saúde Criméia Leste	6	239	219	678	1.142
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	45	249	247	763	1.304
Centro de Saúde Fama	13	276	278	887	1.454
Centro de Saúde Itatiaia	26	203	220	684	1.133
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	9	206	203	685	1.103
Centro de Saúde Maria Dilce	51	221	242	819	1.333
Centro de Saúde Marinho Lemos	50	224	219	620	1.113
Centro de Saúde Norte Ferroviário	41	201	173	543	958
Centro de Saúde Parque Amazônia	5	446	412	1.390	2.253
Centro de Saúde Parque Anhanguera	56	283	279	867	1.485
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	22	256	278	870	1.426
Centro de Saúde São Francisco	10	169	167	579	925



Centro de Saúde Setor Perim	52	225	230	750	1.257
Centro de Saúde Setor Rodoviário	31	254	241	759	1.285
Centro de Saúde Vila Boa	45	358	344	1.083	1.830
Centro de Saúde Vila Canaã	5	146	142	547	840
Centro de Saúde Vila Clemente	30	192	173	581	976
Centro de Saúde Vila Mauá	43	299	297	921	1.560
Centro de Saúde Vila Moraes	13	269	259	859	1.400
Centro de Saúde Vila Redenção	13	256	232	711	1.212
Centro de Saúde Vila Regina	6	180	170	526	882
Centro de Saúde Vila Santa Helena	52	263	265	759	1.339
Centro de Saúde Vila União	53	264	267	734	1.318
CIAMS Jardim América	8	621	603	1.844	3.076
CIAMS Novo Horizonte	8	538	510	1.538	2.594
CIAMS Setor Pedro Ludovico	90	615	583	1.715	3.003
CIAMS Urias Magalhães	134	545	507	1.480	2.666
Total	1.239	11.581	11.287	35.711	59.818

Desta forma, no mês de Abril/09 foram agendadas 1.239 (hum mil duzentas e trinta e nove) 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 Abril/09.

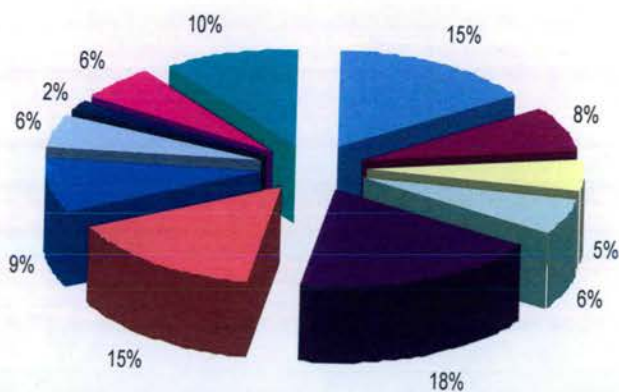
AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE ABRIL/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Hospital Coração de Jesus	26	26	52
Hospital Goiânia Leste	13	13	26



Hospital das Clínicas	9	9	18
Hospital Materno Infantil	10	12	22
Hospital Monte Sinai	33	36	69
Santa Casa de Misericórdia	26	27	53
Hospital Santa Lúcia	15	15	30
Hospital São Lucas	10	12	22
Hospital São Domingos	3	3	6
hospital Vila Nova	10	10	20
Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	18	19	37
Total	173	182	355

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

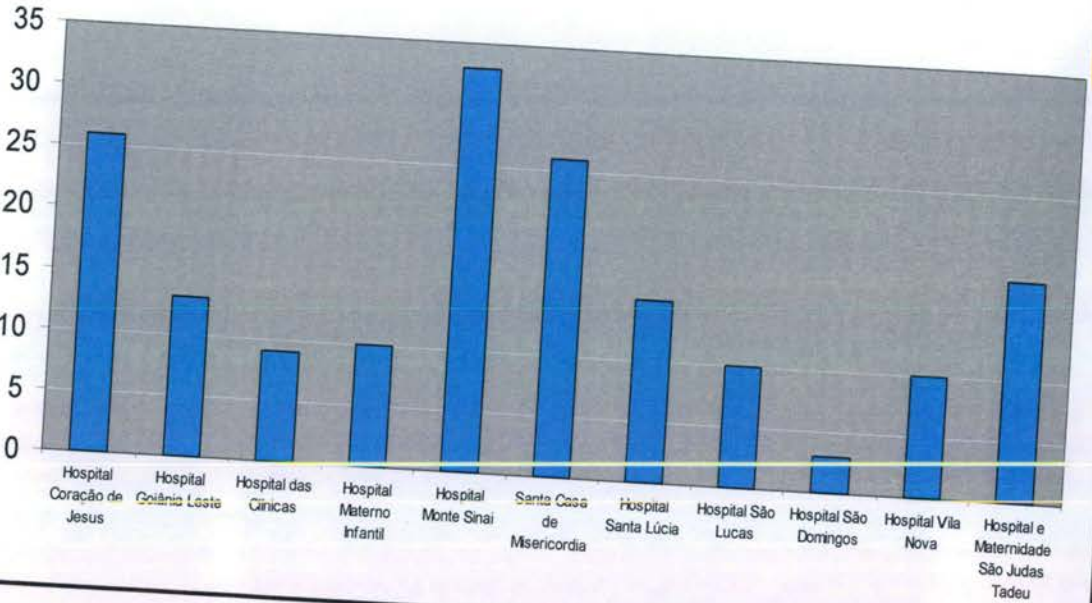
Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Abril/09. Puérpera



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

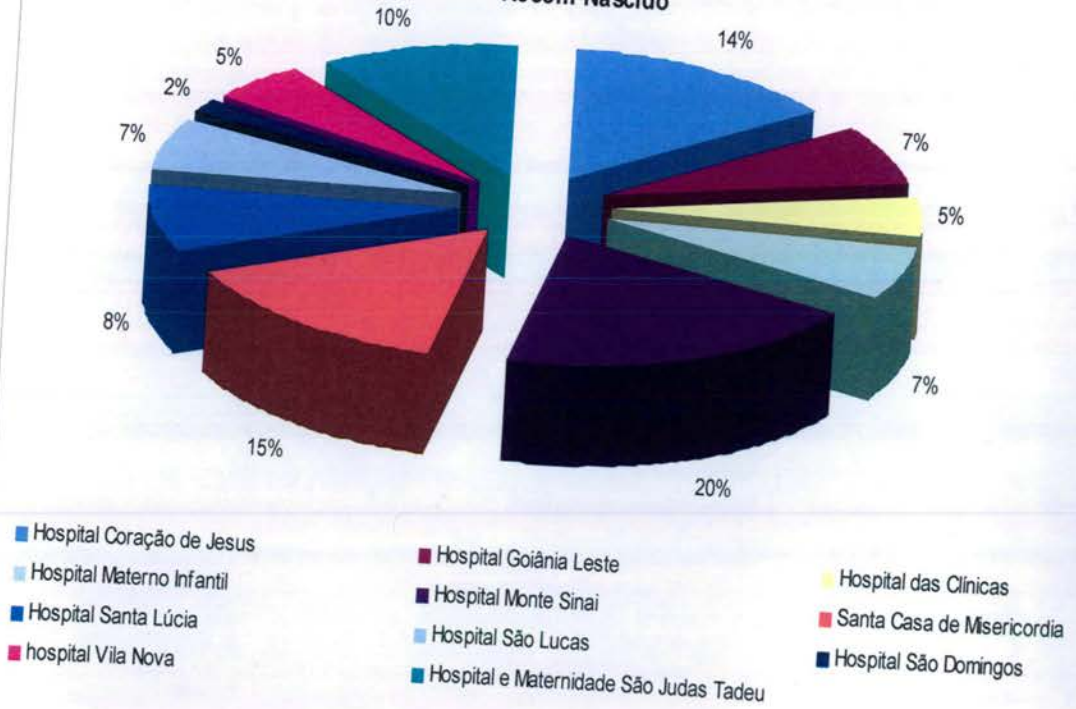


Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Abril/09.
Puerpera



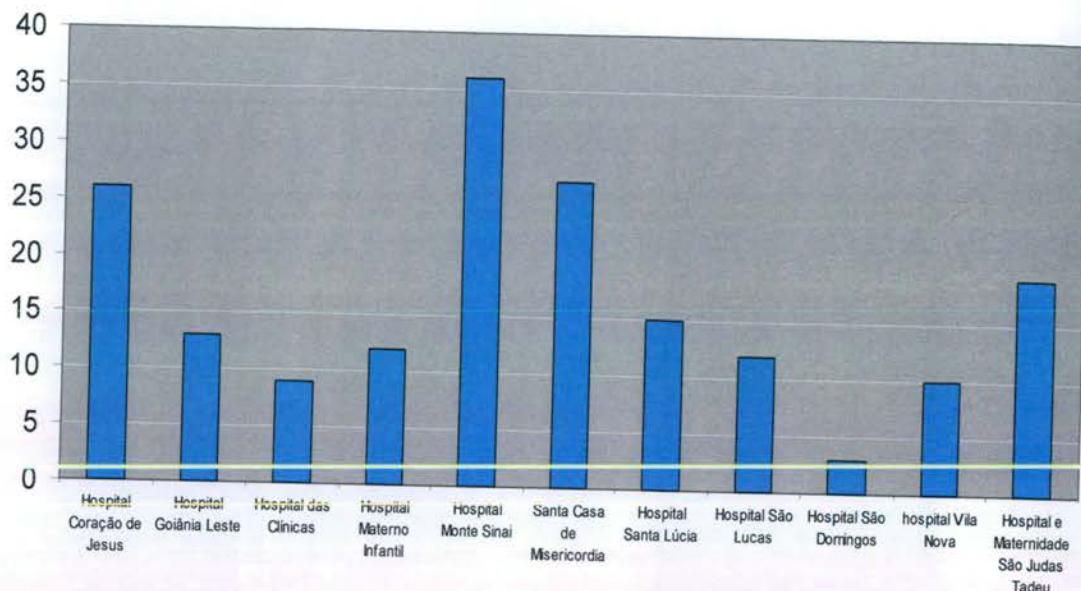
DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE ABRIL/09

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





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



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 30 de Abril de 2009.

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

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	29/4	ALENE RIBEIRO SOARES	173129	05/12/1979	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: JOSE JANOS RAVEN NUNES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA Consulta Nº: 2678504 Data: 8/5/2009 - 07:00 (Divaine)
2	23/4	ADRIANA MOREIRA DA SILVA OLIVEIRA	2339374	27/09/86	Hospital Materno infantil	Maria de Fátima Ciqueira	Profissional de Saúde: ROBERTO FERREIRA DA CUNHA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA Consulta Nº: 2663570 Data: 30/4/2009 - 07:00(CLEBER)
3	15/4	ADRIANA SOUZA DA SILVA	653750	09/01/1989	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO Unidade de Saúde: CAIS FINSOCIAL Consulta Nº: 2652226 Data: 23/4/2009 - 07:00 (Ester)
4	24/4	ADRIANE DA CONCEICA O	251967	28/09/83	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA UNID. SAUDE: CENTRO DE SAUDE SÃO FRANCISCO CONSULTA Nº: 2670767 DATA: 30/04/2009 - 14:00min (Maxilley)



5	6/4	ADRIANE MENDES MACHADO	619695	09/07/1969	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	HELOISA MARTINS SOARES UNID. SAÚDE: CAIS CAMPINAS CONSULTA Nº: 2633343 DATA: 16/04/2009 - 07:00min (Maxilley)
6	22/4	ALDA DE JESUS SOUZA	631986	29/03/1989	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 2661707 Data: 30/4/2009 - 07:30 (Ester)
7	18/4	AMANDA GRACIELLA DA SILVA FELISBINO	320571	12/12/1981	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América Data: 27/04/2009 AS 07:00 Profissional de Saúde: FLORISBELA DIAS VASQUES Consulta Nº: 2666257 (Rony)
8	8/4	ANA CAROLINA OLIVEIRA	568054	24/10/1986	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: LEONEL GOMES LEITE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 2635443 Data: 16/4/2009 - 10:30 (Tatiane)
...
166	27/4	VANESSA LOPES DA SILVA	655252	09/03/88	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ANA PAULA BRAGA MARANHÃO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA CANAA Consulta Nº: 2681301 Data: 5/5/2009 - 07:00 (Ester)
167	4/4	VANESSA ROSZA	550914	27/05/1978	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	PROF.: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA UNID.SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº:2628585 DATA: 14/04/2009 - 07:30 (Rony Peterson)
168	4/4	VANJA SARAIVA DE LIMA ROCHA	502168	08/04/1986	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	PROF.: PLÍNIO RIBEIRO BORGES UNID.SAÚDE: CENTRO DE SAUDE VILA REGINA CONSULTA Nº:2629345 DATA: 14/04/2009 - 07:00 (Rony Peterson)
169	20/4	VIVIANE DE LIMA GOMES AMORIM	559748	29/08/1980	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ANDRE IBRAHIM BAYEH Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 2667633 Data: 30/04/2009 - 07:00 (Tatiane)
170	15/4	VIVIANE MARIA DA SILVA	384082	18/06/87	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES DA SILVA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2648282 Data: 24/4/2009 - 16:00 (Ester)
171	16/4	WESLAYN Y DOS SANTOS MESQUITA	183930	30/10/89	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2654617 Data: 23/4/2009 - 16:30



							(Tatiane)
172	17/4	YASMIN DO NASCIMENTO MARIANO	42413	08/10/1992	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 2642129 Data: 24/4/2009 - 07:00 (Ester)
173	30/4	ZEINA DO NASCIMENTO SANTOS	536598	26/07/1978	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAMPOS Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2682562 Data: 8/5/2009 - 07:00 (Ester)

Projeto Nascer Cidadão - Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	8/4	RN 1 DE ANA CAROLINA OLIVEIRA	651243	03/04/2009	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 2635499 Data: 16/4/2009 - 07:00 (Tatiane)
2	6/4	RN 1 DE ILLANE DOS SANTOS DE MOURA	650205	05/04/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profiss. JADER LEONEL DE PAULA Unid. CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2635809 Data: 14/4/2009 - 14:30 (Severiano)
3	23/4	RN 1 DE PATRICIA MARTINS NEIVA	657051	20/04/2009	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: ROSAURA DINIZ PIMENTEL Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES Consulta Nº: 2660754 Data: 29/4/2009 - 07:00 (Tatiane)
4	8/4	RN 2 DE ANA CAROLINA OLIVEIRA	651245	03/04/2009	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 2635494 Data: 16/4/2009 - 07:00 (Tatiane)
5	6/4	RN 2 DE ILLANE DOS SANTOS DE MOURA	650211	05/04/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profiss. JADER LEONEL DE PAULA Unid.: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2635812 Data: 14/4/2009 - 14:30 (Severiano)
6	23/4	RN 2 DE PATRICIA MARTINS NEIVA	657054	20/04/2009	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: ROSAURA DINIZ PIMENTEL Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES Consulta Nº: 2660751 Data: 29/4/2009 - 07:00 (Tatiane)



7	22/4	RN DE ALDA DE JESUS SOUZA	656466	20/04/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: TANIT-RIBEIRO CARMO Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 2661730 Data: 30/4/2009-: 07:00 (Ester)
8	18/4	RN DE CRISLENE E SILVA DOS SANTOS	655346	18/04/2009	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Maurício	Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Moraes Data: 27/04/2009-09:20 MONICA GONCALVES FERNANDES PEREIRA Consulta Nº: 22660601 (Rony)
...
177	20/4	RN DE VIVIANE DE LIMA GOMES AMORIM	655717	19/04/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: SILVIA DE PAULA UNGARELLI Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 2667717 Data: 30/04/2009 - 07:00 (Tatiane)
178	15/4	RN DE VIVIANE MARIA DA SILVA	653546	13/04/09	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ADRIANA HELENA DE MATOS ABE Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2648269 Data: 24/4/2009 - 12:00 (Ester)
179	16/4	RN DE WESLAYN Y DOS SANTOS MESQUITA	654180	15/04/09	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMELO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2654632 Data: 23/4/2009 - 12:30 (Tatiane)
180	17/4	RN DE YASMIN DO NASCIMENTO MARIANO	654863	16/04/2009	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: RENATTA EGIDO VOLU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 2642125 Data: 23/4/2009 - 09:00 (Ester)
181	22/4	RN DE YASMINA DAIAM	656394	21/04/2009	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2665778 Data: 30/4/2009 - 07:00 (Tatiane)
182	30/4	RN DE ZEINA DO NASCIMENTO SANTOS	660730	29/04/2009	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA SUELY GOMES DE AZARA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2682572 Data: 8/5/2009-07:00 (Ester)

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

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



- a) Rotina de ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema *Call Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- b) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- c) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- d) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- e) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 04**), licença médica (**Anexo 05**), faltas (**Anexo 6**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 7**);
- f) O Observatório realizou no mês de Abril /2009 do corrente ano o agendamento de 2.809 (dois mil oitocentos e nove) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.641 (duas mil seiscentos e quarenta e uma) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 168 (cento e sessenta e oito) foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 30 de Abril de 2009.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade de / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/04	DEUSINA ARAUJO DOS SANTOS	89068	Metrorragia, Dor Bv, Odor Fetido	Profissional de Saúde: ALINE DE ALMEIDA E SOUZA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES Consulta Nº: 2600909 Data: 8/4/2009 - 13:30 (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
02	01/04	ANTONIO LINO BARBOSA	315680	Tentativas sucessivas de agendamento	Profissional de Saúde: SAMUEL SAJJI KAMOUH Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHAES Consulta Nº: 2600048 Data: 8/4/2009 - 16:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Cristina
03	01/04	EDNA ALVES TAVARES	64358	Tentativas sucessivas de agendamento	Profissional de Saúde: CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIGUES Unidade de Saúde: CAIS Jardim Novo Mundo Consulta Nº: 2601917 Data: 8/4/2009 - 10:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline
04	01/04	DALIRA ALMEIDA MACEDO DE SOUZA	648119	Clínico	Profissional de Saúde: MICHELE RONCATO FRANCA Unidade de Saúde: CAIS Vila Nova Consulta Nº: 2609076 Data: 6/4/2009 - 14:30 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Iris
05	01/04	MARIA DA NATIVIDADE FRANCISCO DAS SANTOS	216934	Has s/ medicação	Profissional de Saúde: VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER Unidade de Saúde: CAIS Jardim Novo Mundo Consulta Nº: 2601953 Data: 8/4/2009 - 15:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline



06	01/04	CLARINDA DORNELAS	357001	has sem medicação - sintomática	Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO Unidade de Saúde: CS SETOR RODOVIARIO Consulta Nº: 2604656 Data: 8/4/2009 - 07:00 (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
07	01/04	CONCEICAO FRANCISCA RIBEIRO	135958	Tentativas sucessivas de agendamento SEM MEDICAÇÃO HAS	Profissional de Saúde: Waldonez Rodrigues Cerqueira Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 2608659 Data: 6/4/2009 - 15:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Cristina
...
2933	30/04	MARIA RABELO DA SILVA	137451	PTE COM MIOMA UTERINO E HEMORRAGIA	Profissional de Saúde: MAURICIO CHATER Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2690962 Data: 5/5/2009 - 16:01 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda
2934	30/04	ROBERTA NUNES DA SILVA	645691	PTE COM PRESSAO ALTA.	Profissional de Saúde: Doliana Martins Brasil Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América Consulta Nº: 2684091 Data: 6/5/2009 - 07:00 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda
2935	30/04	THAIS CALIXTO DA PAZ	261592	PTE COM HEMORRAGIA POS PARTO.	Profissional de Saúde: DIVALDO MATOS SANIANA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE ITATIAIA Consulta Nº: 2690412 Data: 4/5/2009 - 12:30 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda
2936	30/04	DOMINGOS RAMOS DE CARVALHO	307246	PTE COM FEBRE E EDEMA NO BRAÇO.	Profissional de Saúde: MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES Consulta Nº: 2678045 Data: 7/5/2009 - 10:30 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda
2937	30/04	JOAO ANDRADE FILHO	659641	PTE NECESSITA DE ENCAMINHAMENTO PARA O CRER.	Profissional de Saúde: JOSE MARCIO SOCRATES GOMES Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta Nº: 2686421 Data: 7/5/2009 - 07:00 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda
2938	30/04	RITA ABREU MILHOMEM	80759	HAS SEM MEDICAÇÃO E COM GLAUCOMA	Profissional de Saúde: VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE ARUANA III Consulta Nº: 2678249 Data: 7/5/2009 - 11:30 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda / Consulta cancelada pela usuária.
2939	30/04	SERGIO MURILO FRANCO DE MIRANDA	661175	PTE COM CIRROSE HEPATICA.	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS CÂNDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2690287 Data: 7/5/2009 - 15:00 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda
2940	30/04	ALZIRA MARQUES GONCALVES	285026	PTE COM GRIPE E TOSSE.	Profissional de Saúde: DIVINA MARGARIDA FRANCO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 2676225 Data: 6/5/2009 - 13:30 (Zacarias) Solicitante: Drª. Fernanda

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 168

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	2809
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	168
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	2641



- 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
06 a 11/04	409	304	74,33%
13 a 18/04	409	365	89,24%
20 a 25/04	409	273	66,75%
27 a 02/04	409	302	73,84%

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

Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Abril de 2009.												
UNIDADES	06 a 11/04			13 a 18/04			20 a 25/04			27/04 a 02/05		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	701	537	77%	701	651	93%	701	492	70%	701	607	87%
CAIS CAMPINAS	344	280	81%	344	344	100%	344	328	95%	344	344	100%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1210	776	64,13%	1210	930	76,86%	1210	1012	83,64%	1210	960	79,34%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	665	557	84%	665	636	96%	621	467	75%	621	586	94%
CAIS FINSOCIAL	287	238	83%	287	218	76%	287	238	83%	287	200	70%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	30	73,17%	41	41	100,00%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	452	385	85,18%	452	310	68,58%	463	306	66,09%	463	336	72,57%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	525	521	99%	525	499	95%	475	474	100%	475	474	100%
CAIS VILA NOVA	523	394	75%	523	459	88%	523	340	65%	523	415	79%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	164	88,65%	185	189	102,16%	185	161	87,03%	185	164	88,65%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	392	96%	410	392	96%	410	367	90%	410	392	96%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	215	69,81%	308	186	60,39%	308	221	71,75%	308	191	62,01%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	321	73,29%	438	369	84,25%	438	226	51,60%	438	211	48,17%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	248	248	100,00%	248	236	95,16%	248	128	51,61%	248	204	82,26%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	443	240	54%	443	305	69%	513	272	53%	513	326	64%
CENTRO DE SAUDE FAMA	442	417	94,34%	374	374	100,00%	374	289	77,27%	374	281	75,13%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	373	97,64%	382	373	97,64%	382	373	97,64%	382	320	83,77%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	330	241	73,03%	330	276	83,64%	330	276	83,64%	330	276	83,64%



CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	297	287	96,63%	297	287	96,63%	297	253	85,19%	297	256	86,20%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	444	321	72,30%	444	389	87,61%	444	389	87,61%	444	389	87,61%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	371	360	97,04%	371	308	83,02%	371	360	97,04%	371	360	97,04%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	335	87,01%	385	328	85,19%	385	245	63,64%	385	209	54,29%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	624	482	77%	624	484	78%	624	411	66%	624	482	77%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	440	423	96,14%	508	469	92,32%	508	491	96,65%	508	491	96,65%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	417	320	76,74%	417	342	82,01%	417	342	82,01%	417	364	87,29%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	290	288	99%	290	213	73%	290	204	70%	290	234	81%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	392	312	79,59%	392	352	89,80%	392	352	89,80%	392	302	77,04%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	562	378	67,26%	562	445	79,18%	562	348	61,92%	562	375	66,73%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	264	152	57,58%	264	168	63,64%	315	220	69,84%	315	198	62,86%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	304	74,33%	409	365	89,24%	409	273	66,75%	409	302	73,84%
CENTRO DE SAUDE VILA MANUA	477	424	89%	477	424	89%	477	434	91%	477	420	88%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	402	395	98,26%	402	395	98,26%	402	245	60,95%	402	287	71,39%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	310	82,89%	374	274	73,26%	374	288	77,01%	374	355	94,92%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	173	59%	294	233	79%	294	203	69%	294	173	59%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	371	358	96,50%	371	371	100,00%	371	371	100,00%	371	312	84,10%
CIAMS JARDIM AMERICA	785	466	59,36%	785	774	98,60%	785	444	56,56%	785	638	81,27%
CIAMS NOVO HORIZONTE	684	492	72%	684	692	101%	684	676	99%	684	654	96%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	868	740	85,25%	868	796	91,71%	868	617	71,08%	868	622	71,66%
CIAMS URIAS MAGALHAES	827	770	93,11%	895	800	89,39%	856	800	93,46%	856	732	85,51%
TOTAIS	17911	14430	80,56%	17979	15697	87,31%	17978	13966	77,68%	17978	14483	80,56%

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 Secretário 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 SICAAs 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.

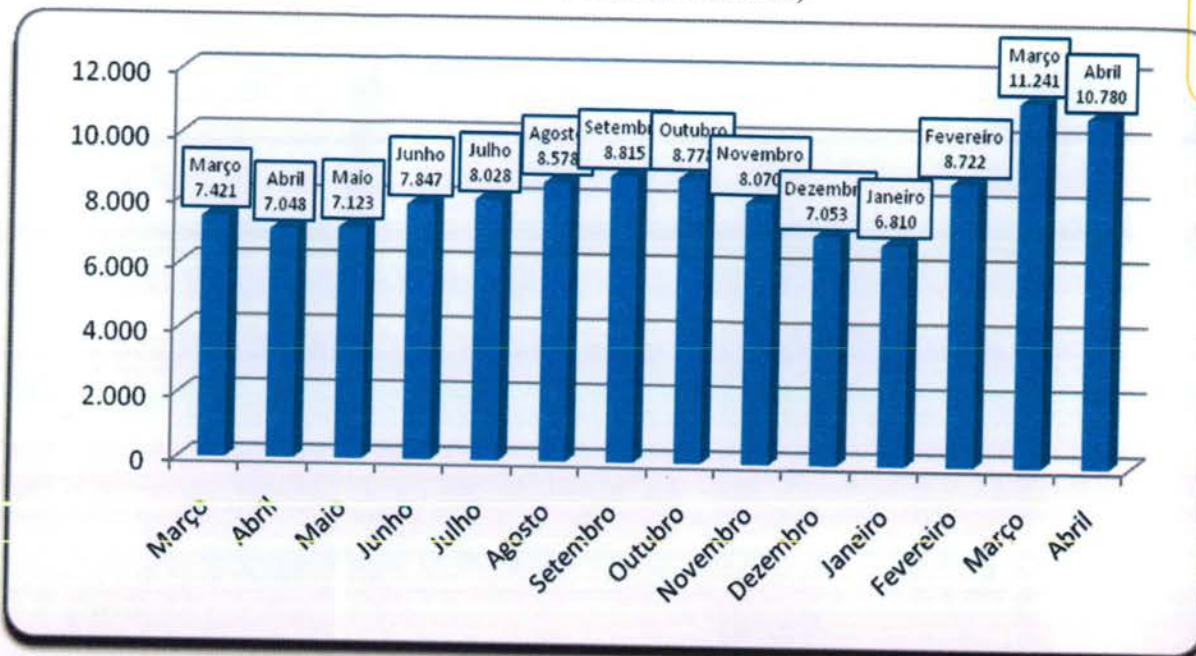
- o **Visualização de Vagas**

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.

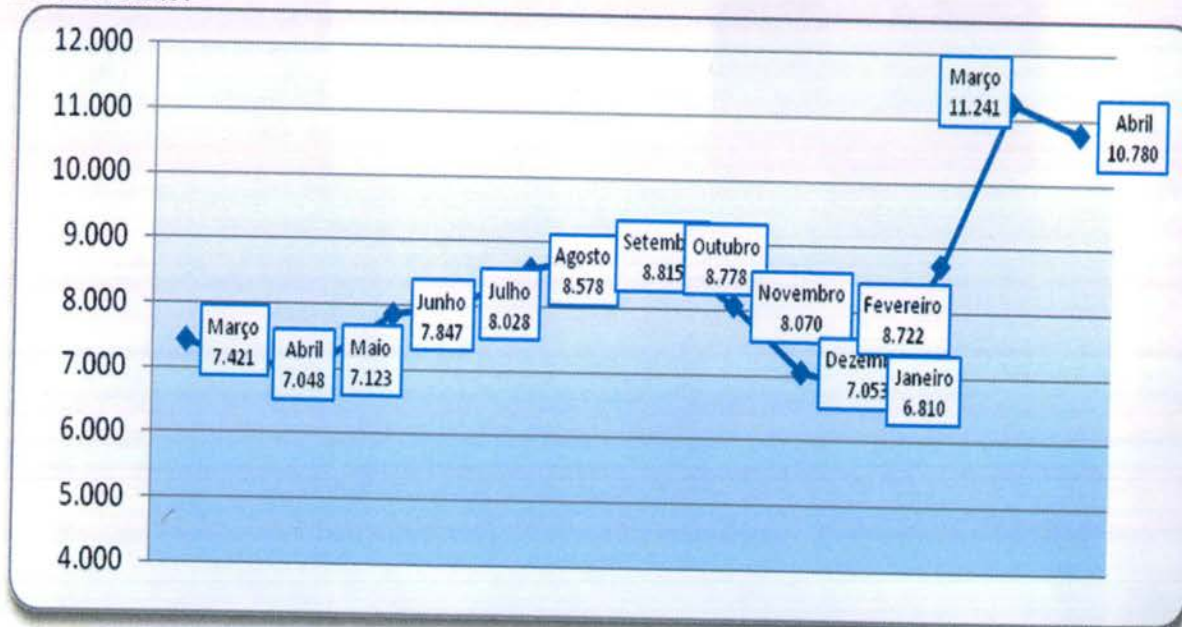
- o O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:
 - a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;
 - b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou 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 30 de Abril/2009 foi observado o agendamento de 10.780 (dez mil setecentos e oitenta) consultas, o que equivale a 18,02 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Março / 2009 houve um decréscimo de 461 (quatrocentos e sessenta e uma consultas).



Os valores do gráfico abaixo se referem ao percentual de retornos em relação ao total de consultas marcadas no mês de Abril/09.



- 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 30 de Abril/2009 foram convertidas 1.469 (um quatrocentos e sessenta e nove) 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 Abril de 2009**

Data	Dia da Semana	Quantidade
1/4/2009	quarta-feira	87
2/4/2009	quinta-feira	65
3/4/2009	sexta-feira	0
4/4/2009	sábado	0
5/4/2009	domingo	69
6/4/2009	segunda-feira	91
7/4/2009	terça-feira	72
8/4/2009	quarta-feira	0
9/4/2009	quinta-feira	0
10/4/2009	sexta-feira	0
11/4/2009	sábado	0
12/4/2009	domingo	88
13/4/2009	segunda-feira	111
14/4/2009	terça-feira	92
15/4/2009	quarta-feira	91
16/4/2009	quinta-feira	64
17/4/2009	sexta-feira	0
18/4/2009	sábado	0
19/4/2009	domingo	71
20/4/2009	segunda-feira	0
21/4/2009	terça-feira	87
22/4/2009	quarta-feira	110
23/4/2009	quinta-feira	62
24/4/2009	sexta-feira	0
25/4/2009	sábado	0
26/4/2009	domingo	64
27/4/2009	segunda-feira	89
28/4/2009	terça-feira	80
29/4/2009	quarta-feira	76
30/4/2009	quinta-feira	0
Total		1469



○ **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.

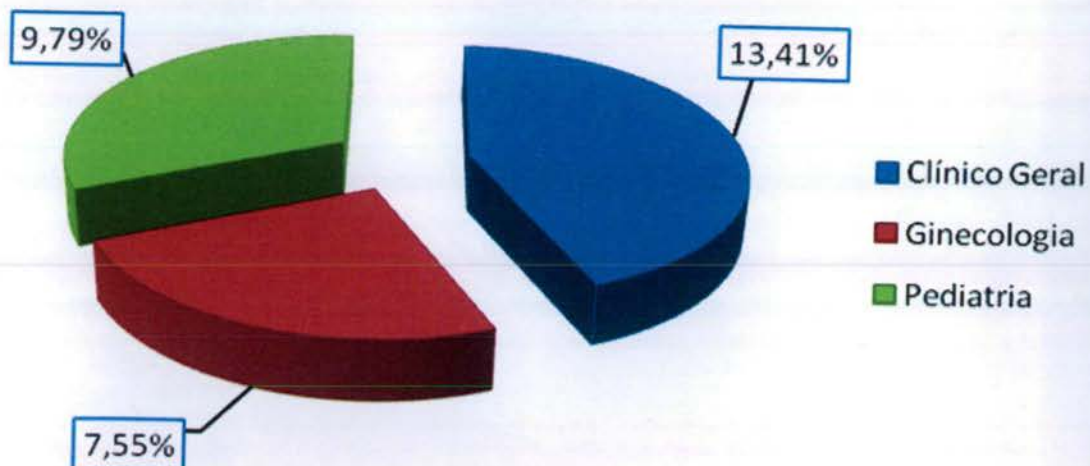
○ **Retorno programado:**

- 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 Abril/09 houve um acréscimo total de 10,86% (dez ponto oitenta e seis 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	24.713	3.314	28.027	13,41%
Ginecologia	14.142	1.068	15.210	7,55%
Pediatria	15.102	1.479	16.581	9,79%
Total	53.957	5.861	59.818	10,86%

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





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

Foi efetivado no mês de Outubro/2008 o sistema que a cada vinte minutos sorteará para gravação de atendimento, de forma aleatória, Agentes logados no sistema Teleconsulta, perfazendo sempre um total de 9 (nove) gravações simultâneas. Foi mantido a possibilidade dos Supervisores selecionarem Agentes manualmente para gravação;
- **Alertas e monitoramentos (implementação)**

Foi efetivado no mês de Outubro/08 ferramentas para consultas dos logs do sistema Teleconsulta, apontando em tempo real qualquer possível falha que sistema venha a ter, tanto de ordem tanto física quanto tecnológica, esses possíveis problemas serão reportados através de relatórios automáticos disparados para a equipe de tecnologia;
- **Automatização do processo de envio dos arquivos do Observatório**

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Área de Abrangência

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

Liberação de Prioridade

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



Alterações no Cadastro

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

Bloco de notas

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

Sistema Receptivo

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

Aviso de Bairros que são PSF

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

Módulo de Comunicação com o Observatório

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

Disponibilização das informações das grades

Esta função disponibiliza a consulta das grades dos profissionais nas respectivas Unidades de Saúde. 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
- c) 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;

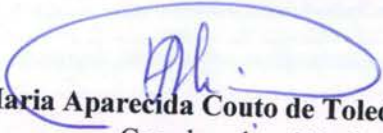
3- Outras implementações


- 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, porém, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.
 - o **Sobras de Vagas**
 - a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
 - b) Possibilidade de mudança no horário de chegada dos usuários às unidades de saúde, sendo esse horário dividido ao meio para que metade da grade chegue no horário normal e a outra metade chegue 1 hora depois do 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, 07 de Maio de 2009.


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica


Jose Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Anexos

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



Anexo 01 Recortes de Jornais

SAÚDE –A voz é tema de campanha do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech). O material diz que o consumo de uma maçã por dia previne problemas nas cordas vocais. Terça e quarta-feiras.

VOZ

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) realiza a partir de hoje, Dia Mundial da Voz, a terceira edição de sua Campanha da Voz, com o título Saboreie os Cuidados com a sua Voz.

MAÇÃ

Será distribuído um folheto explicando as vantagens à saúde de se comer uma maçã diariamente. O Idtech esclarece que foi comprovado cientificamente que a fruta limpa e hidrata o trato vocal, além de exercitar a musculatura da face, a mesma utilizada na fala.

A voz

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) promove hoje, no Dia Mundial da Voz, a 3ª edição de sua campanha da voz. A deste ano já tem até *slogan*: "Saboreie os cuidados com a sua voz."



Secretaria de Comunicação

Goiânia em Rede - Últimas Notícias
Voltar

AGENTES DO TELECONSULTA PARTICIPAM DE CAMPANHA DA VOZ

15/04/2009 - 09:54h

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), responsável pelo serviço da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), comemora amanhã (16) o Dia Mundial da Voz. O Instituto irá divulgar para os 300 profissionais do Teleconsulta, que têm a voz como seu principal instrumento de trabalho, várias dicas de cuidados com o sistema vocal.

Uma das dicas é a orientação para a ingestão de pelo menos uma maçã por dia. Segundo os médicos, a fruta, comprovadamente, ajuda na hidratação do sistema vocal e sua mastigação contribui para o exercício da musculatura facial, usada no ato da fala.

Terceira edição

Essa terceira edição da Campanha da Voz do Idtech destinada à prevenção de problemas que acometem as cordas vocais e a capacidade da fala. Promovida sempre em parceria com a SMS, a campanha faz parte do calendário anual de atividades do Instituto.

Como em edições anteriores, paralelamente à distribuição dos panfletos, uma equipe de fonoaudiólogos da SMS repassará dicas sobre os cuidados com a voz e ensinará exercícios preventivos. Os fonoaudiólogos estarão com os agentes nos intervalos regulamentares para atividades de alongamento muscular de prevenção de LER/Dort. Para que possam colocar imediatamente em prática as dicas repassadas na campanha, os agentes de atendimento receberão maçãs para degustarem no lanche.

Em função da sua larga experiência na área de teleatendimento e também pelo seu caráter social, o Idtech está distribuindo panfletos e fará visitas a outras instituições e empresas.

Reportagem: Isabel Czepak



Secretaria de Comunicação

Goiânia em Rede - Últimas Notícias
Voltar

CAMPANHA DA VOZ DO IDTECH/SMS ATINGE 8 MIL AGENTES DE ATENDIMENTO

16/04/2009 - 15:26h

Foto: Divulgação

Clique aqui para ver mais imagens.

Cerca de 8 mil agentes de atendimento estão sendo atingidos pela 3ª Campanha do Voz que o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) está realizando desde terça-feira, dia 14 de abril, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia (SMS), por meio do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (Cerest).

Além dos quase 300 colaboradores das frentes de trabalho que o Instituto mantém com a Prefeitura de Goiânia (Teleconsulta, Complexo Regulador e Central de Processamento de Dados), o Idtech estendeu a campanha aos funcionários dos call centers da Celg, Brasil Telecom e Copom (da Polícia Militar). Apenas na Brasil Telecom são cerca de 7 mil agentes de atendimento em três turnos.

Agentes de atendimento receberam orientações sobre hábitos preventivos para o cuidado da voz

do caso a faringe) e ajuda a exercitar os músculos da face usados na fala. Nas frentes de trabalho próprias, os colaboradores receberam, além do panfleto, uma maçã. Além de orientar os trabalhadores, as fonoaudiólogas da SMS estão aplicando um questionário para triagem de problemas da voz. Após o teste, quem apresenta indicação está sendo encaminhado ao especialista.

Reportagem: Isabel Czepak

SAÚDE – O prefeito Iris Rezende lançará, sexta-feira, a ampliação do Teleconsulta, com capacidade para atender mais 70 mil pessoas.



Secretaria de Comunicação

Goiânia em Rede - Últimas Notícias
Voltar

SMS ANUNCIA AMPLIAÇÃO DO SERVIÇO DE TELECONSULTA

23/04/2009 - 12:55h

Para melhorar ainda mais o atendimento prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, o prefeito Iris Rezende e o secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, anunciam às 8 horas de amanhã, 24, a ampliação da capacidade de atendimento e outras melhorias. O anúncio será feito durante visita do prefeito e do secretário Paulo Rassi à sede da Central, que fica na Rua 01, nº 60, Setor Oeste.

Com as medidas, a expectativa da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), responsável pelo gerenciamento do Teleconsulta, é a de que a central supere a recorrente sobrecarga de ligações registrada principalmente no período das 7 às 10 horas da manhã.

As mudanças contribuirão para melhorar o acesso do usuário aos atendentes, mesmo nos momentos de pico. É importante frisar, no entanto, que o usuário também precisa contribuir, diversificando os horários das suas ligações, além de recorrer à central também nos finais de semana e feriados. Nesses dias e horários, a procura pelo serviço é bem menor do que em dias normais.

Atendimento recorde

Os três primeiros meses de 2009 foram marcados por uma enorme procura por consultas básicas eletivas (não-emergenciais) na rede municipal de Goiânia. Durante o trimestre, 181,6 mil usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) reservaram horários com os médicos do município pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta. No mês de março o ritmo de trabalho da central foi especialmente acelerado. O serviço atingiu o teto de 70 mil consultas agendadas, uma média de 2,258 mil consultas diárias.

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.

Serviço:

Assunto: Anúncio de ampliação do Serviço de Teleconsulta

Data: 24 de abril (sexta-feira)

Horário: 8 horas

Local: Sede do Teleconsulta - Rua 01, nº 60, Setor Oeste (quase esquina com a Rua 3, no Centro).

Mais informações: (62) 9967-6015

Contato: Isabel Czepak – Assessoria de Comunicação do Idtech

Iris e o Teleconsulta

Iris Rezende (prefeito de **Goiânia**) anuncia amanhã, às 8 horas, a ampliação da capacidade de atendimento do **Teleconsulta**. O objetivo, segundo o prefeito, é melhorar ainda mais o atendimento do serviço, que, em março, realizou mais de 70 mil agendamentos.

Secretaria de Comunicação

Goiânia em Rede - Últimas Notícias
Voltar

TELECONSULTA TERÁ SUA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO AMPLIADA

24/04/2009 - 13:19h

Foto: Gerlind Carvalho



Prefeito Iris e secretário Paulo Rassi
fazem visita ao Teleconsulta

Perto de completar três anos de funcionamento, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, que faz o agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da Capital, está passando por um redimensionamento. A equipe destinada ao atendimento ao público será reforçada por 24 profissionais, 12 por turno, o que representará um aumento de 26% na capacidade de atendimento.

O Teleconsulta, que funciona todos os dias da semana das 7 às 19 horas e atende uma média de 10,8 mil ligações diariamente, terá condições de prestar 13,6 mil por dia.

As mudanças previstas serão acompanhadas por uma série de outras melhorias anunciadas na manhã desta sexta-feira, dia 24 de abril, pelo prefeito Iris Rezende e pelo secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, durante visita à sede da Central. Depois de conhecer a estrutura preparada para receber os novos profissionais (são mais 12 posições de atendimento, além das 46 já existentes) o prefeito assinalou que as mudanças consolidam o Teleconsulta como uma experiência bem sucedida. "É um serviço que deu certo", destacou ele, em referência ao recorde de agendamentos registrado em março, quando a Central computou 70.003 consultas marcadas, mais que o dobro da média mensal anterior à sua inauguração.

Entre as medidas anunciadas pelo prefeito está a contratação de 18 agentes de atendimento extras, para a substituição de profissionais em férias, licença médica ou atestado e outros afastamentos temporários, como os intervalos para exercícios laborais. A partir do reforço da equipe, que deve ser contratada nas próximas semanas pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), o Teleconsulta não deverá ter posições de atendimento (PAs) vagas nem nos horários de lanche.

A equipe do observatório, setor do Teleconsulta responsável pelo relacionamento com as unidades de saúde (processamento da agenda e monitoramento das escalas de trabalho), também será reforçada, por quatro novos profissionais. Serão contratados ainda um gerente e um subgerente de unidade e três enfermeiros (01 para o turno matutino e 02 para o vespertino). Atualmente, o Teleconsulta já conta com cinco enfermeiros e dois médicos distribuídos nos dois turnos para apoiar o atendimento ao usuário.

Melhorias tecnológicas

Melhorias na área tecnológica também estão em curso no Teleconsulta. Ao invés de cabos convencionais (metálicos), a central passará a utilizar feixes de fibra ótica, que conferem maior estabilidade na operação do sistema e maior facilidade em caso de ampliação. A instalação será feita pela Brasil Telecom. A central de transbordo, equipamento que garante que o usuário, ao ligar para o Teleconsulta, seja informado quando não há agentes disponíveis para atendê-lo naquele momento, ganhará mais uma placa telefônica. As linhas, que hoje somam 30, poderão chegar a 60, se for necessário.

Dois aparelhos de televisão foram instalados para que todos os colaboradores possam acompanhar, em tempo real, o desempenho da Central. A monitoria on-line possibilitará a visualização de gráficos e painéis relativos ao atendimento que está sendo realizado, com a informação de número de consultas agendadas e usuários em atendimento, por exemplo

O reordenamento do atendimento também foi providenciado para tornar o acesso à Central ainda mais ágil. Agora, se o usuário desejar, o agente de atendimento poderá estender a busca por vagas a todas as unidades da área de abrangência do Distrito Sanitário onde seu bairro está situado. Antes, a busca era feita em três unidades e só o supervisor podia alterar isso. A mudança reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, a espera de outros usuários.

Com as medidas a expectativa da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e o Idtech, responsável pelo gerenciamento do Teleconsulta, é de que a Central supere a recorrente sobrecarga de ligações registrada principalmente no período das 7 às 10 horas da manhã. As mudanças contribuirão para melhorar o acesso do

suário aos atendentes, mesmo nos momentos de pico.

Reportagem: Assessoria de Comunicação do Idtech/teleconsulta

TELECONSULTA

A Prefeitura de Goiânia vai ampliar a capacidade de atendimento do serviço de Teleconsulta para o agendamento de consultas médicas por telefone. Mais 12 agentes de atendimento estarão à disposição dos usuários do SUS.

SAÚDE – Às 8 horas, Iris Rezende e o secretário Paulo Rassi (Saúde) anunciam ampliação da capacidade de atendimento do Teleconsulta.

||> SAÚDE

**TELECONSULTA TEM
AMPLIAÇÃO DE 26%**

Perto de completar três anos de funcionamento (foi inaugurada em agosto de 2006), a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, que faz o agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde da Capital, está passando por um redimensionamento. A equipe destinada ao atendimento ao público será refor-

çada por 24 profissionais, 12 por turno, o que representará um aumento de 26% na capacidade de atendimento. Considerando a ligação padrão ideal, de 4 minutos, o Teleconsultor, que funciona das 7 às 19 horas, todos os dias da semana, atende uma média de 10,8 milhões de ligações diariamente, terá condições de atender 13,6 milhões de ligações a mais. (Da Redação)

01
02
03
04
05
06
07
08
09
10
11
12

TELECONSULTA - A Prefeitura de Goiânia anunciou ontem a ampliação da Central de Atendimento ao Cidadão, o teleconsulta. O serviço contará com mais 24 pessoas no atendimento, que trabalharão em dois turnos (hoje, são 46 atendentes). Segundo o secretário de Saúde, Paulo Rassi, a central também passará por melhorias tecnológicas, como a substituição dos cabos convencionais por cabos de fibra ótica. Em março, o teleconsulta computou 70 mil consultas agendadas. O serviço funciona todos os dias da semana, das 7 às 19 horas e atende uma média de 10,8 mil ligações por dia.

**VEREADORES VISITAM SEDE DO TELECONSULTA**

27/04/2009 09:21

Em visita ao serviço, conheceram como são feitos os agendamentos de consultas

Os vereadores Joãozinho Guimarães (PRB), Tiãozinho do Cais (PR), Fábio Caixeta (PMN) e Daniê acompanharam na última sexta-feira (24) o prefeito Iris Rezende e o secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, serviço de Teleconsulta da Prefeitura. Tiãozinho do Cais, ex-servidor da área de Saúde no Estado e município, elogiou e disse que vai repassar às suas bases as informações que recebeu sobre o funcionamento da Central. Os demais vereadores se mostraram entusiasmados com o serviço.

O TELECONSULTA

Perto de completar três anos de funcionamento (foi inaugurada em agosto de 2006), a Central de Atendimento Teleconsulta, que faz o agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde da capital por um redimensionamento, segundo a coordenadora técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano Aparecida Sardinha. A equipe destinada ao atendimento ao público será reforçada por 24 profissionais, 12 representará um aumento de 26% na capacidade de atendimento. Considerando a ligação padrão ideal, de 4 minutos que funciona das 7 às 19 horas, todos os dias da semana e atende uma média de 10,8 mil ligações diariamente, atender 13,6 mil, 2,8 mil a mais.

Entre as mudanças anunciadas durante visita do prefeito e vereadores, estão melhorias na área tecnológica: cabos convencionais (metálicos), o Teleconsulta passará a utilizar feixes de fibra ótica, que conferem maior estabilidade do sistema e maior facilidade em caso de ampliação. A gestão da central é feita pelo Instituto de Desenvolvimento Humano (Idtech).

Todas as notícias



Anexo 02 Informativo – Megafone realizado em Abril/09



Mega FONE

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

Idtech registra balanço positivo em 2008

O Idtech está distribuindo desde terça-feira, dia 1º de abril, o seu Relatório de Gestão 2008. Todos os colaboradores estão recebendo junto com o contracheque, um exemplar do documento que foi enviado também aos parceiros do Instituto.

Quem parou para dar uma olhada no relatório, já constatou que 2008 foi um ano extremamente positivo para o Idtech, que tem apenas quatro anos de existência. No ano passado, o Instituto ampliou suas frentes de trabalho e consolidou as já existentes.

Uma das novas frentes de trabalho foi a Habitação. O Idtech tornou-se parceiro da Secretaria Municipal de Habitação na execução de um importante e grandioso projeto que vai garantir a distribuição de 5,1 mil moradias às pessoas que vivem hoje em



áreas de risco e ambientais ou que moram de aluguel ou em casas cedidas.

Esse projeto vai mudar o conceito de moradia de interesse popular, conferindo a essas habitações dignidade e o verdadeiro caráter de inclusão social.



Novo Conselho Fiscal

O Relatório de Gestão 2008 foi apresentado durante Assembleia Geral Ordinária realizada no dia 27 de março, no San Marino Hotel, no Setor Oeste. Na ocasião foi apresentado também o balanço patrimonial, que revelou o Idtech como uma instituição saudável financeiramente e superavitária em 2008. O balanço foi aprovado por unanimidade. A Assembleia ainda elegeu os novos membros do Conselho Fiscal do Instituto, que passa a ser composto a partir de agora pelos seguintes membros (foto): Maria Vicentina Machado, Leandro Rodrigues Moreira e Rony Peterson Borges (titulares) e Karla Lelles Bertoldo, Daísa Pereira Lessa e Fabrício Rosa de Faria (suplentes).

Referência para o País

Em relação às frentes de trabalho já existentes, o maior exemplo de como o trabalho do Idtech ganhou visibilidade junto à sociedade e autoridades é o status conquistado pela Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta.

Em 2008, a Central foi classificada como serviço de referência para o País pelo ministro da Saúde, José Gomes Temporão, que

conheceu o Teleconsulta durante a solenidade de comemoração da marca de um milhão de agendamentos, no mês de maio.

No relatório, a Coordenação Executiva enaltece a cooperação de cada colaborador como fator fundamental para todas as conquistas obtidas em 2008 e conclama a todos para estarmos juntos encarando os desafios de 2009.

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. A Gerência de

Documentação, que estava sobrecarregada, ganhou um subgerente, Hugo Henrique Marques Silva, que ocupava o posto de supervisor de turno da CPD. A Gerência também mudou de sala (passa a funcionar onde era o almoxarifado) e tem novo ramal. Está atendendo pelo telefone 9721.

O Idtech incorporou ainda, um profissional da área de design, 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!

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.



Pedro Henrique Scalon, contábil financeiro



Leandro Pedrosa, financeiro



Hugo Henrique Silva, subgerente de



Clayton Miranda, designer gráfico



IDTECH

Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/06 de abril de 2009 (Nº 06, Ano 02)



Idtech comemora a Páscoa

Cochilos coloridos e ovos gigantes enfeitam os postos de trabalho do Idtech para as comemorações da Páscoa. Surpresas literalmente deliciosas foram preparadas pelo Instituto, em continuidade ao programa de atividades motivacionais preparado para este ano. As comemorações estão previstas no calendário anual instituído pela Portaria nº 079/2009, da Coordenação Executiva. Todos os colaboradores receberão bombons e um ovo de páscoa será sorteado por turno em cada posto de trabalho. Na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, mantendo a tradição, o sorteio será feito por

meio da ligação premiada.

A decoração dos ambientes e a distribuição de chocolate na Páscoa tem um significado especial para o Idtech. Não representam uma mera comemoração, mas a busca da motivação dos colaboradores e a sua valorização como pessoas.

Além de pensar no respeito e no reconhecimento profissional, o Idtech quer uma Política de Pessoal que estimule um ambiente de trabalho saudável e alegre. São condições que não só favorecem a qualidade de vida do trabalhador, mas contribuem para a excelência no atendimento.

Campanha da Voz será dia 16 de abril

O Idtech realizará a partir do dia 16 de abril, Dia Mundial da Voz, a terceira edição de sua Campanha da Voz, destinada à prevenção de problemas que acometem as cordas vocais e a capacidade da fala. Promovida sempre em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, a campanha faz parte do calendário anual do Idtech pelo fato de o Instituto ser responsável pelo gerenciamento de várias frentes de trabalho que utilizam o atendimento por telefone como meio de comunicação.

São aproximadamente 300 agentes de atendimento, lotados principalmente na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta e no Complexo Regulador de Goiânia. O título da campanha deste ano é Saboreie os cuidados com a sua voz. Por

meio de um panfleto elaborado pela Assessoria de Comunicação do Idtech com informações repassadas pelo Departamento de Atenção à Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia (SMS), os agentes de atendimento serão orientados a adotar, entre outros, o hábito de comer uma maçã diariamente.

Está comprovado que a fruta, por causa de seu efeito adstringente, limpa e hidrata o trato vocal (o caminho percorrido pela voz dentro do organismo). Além disso, sua ingestão frequente - em decorrência da necessidade de uma boa mastigação - ajuda a exercitar a musculatura da face, a mesma que é utilizada na fala.

Colaboradores receberão maçãs

Como nas edições anteriores, paralelamente à distribuição dos panfletos uma equipe de fonoaudiólogos da SMS repassará dicas sobre os cuidados com a voz e ensinará exercícios preventivos. Os fonoaudiólogos estarão com os agentes nos intervalos regulamentares para atividades de alongamento muscular de prevenção de LER/Dort. Para que possam colocar imediatamente em prática as dicas

repassadas na campanha, os agentes de atendimento receberão maçãs para degustarem no lanche. A presença de todos os colaboradores é muito importante. A proposta do Idtech ao realizar sua Campanha da Voz é disseminar informações sobre cuidados básicos que muitas vezes são ignorados pelas pessoas, principalmente aquelas que trabalham utilizando sua voz como ferramenta.

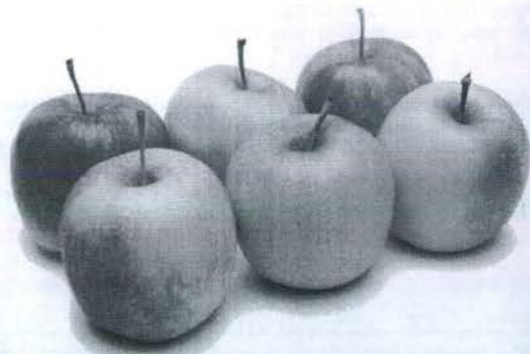
Sobre a data

O calendário bíblico, adotado pela Igreja Católica, é dividido em períodos chamados de "tempos litúrgicos". A Quaresma é um deles. Ela começa na quarta-feira de cinzas e termina no domingo da ressurreição de Jesus Cristo, o dia em que se comemora a Páscoa, a maior festa cristã. A palavra Páscoa vem do latim e quer dizer passagem. Para os cristãos ela significa a passagem de Jesus para uma vida melhor.

A tradição de presentear as pessoas com ovos de chocolate na Páscoa data do século 9 e tem um significado especial. O ovo representa a vida que renascerá. Mas antes que surgissem os ovos de chocolate, lá na Antiguidade, os ovos de páscoa não eram comestíveis. Eram cascas de ovo de verdade ou ovos de madeira pintados com cores vibrantes. O povo da Mesopotâmia foi o primeiro a ter a idéia de colorir.

De ovos coloridos até ovos de chocolate, o importante é que a tradição milenar se mantém firme e forte: os ovos de Páscoa são distribuídos entre amigos e parentes numa celebração à vida.

3ª Campanha da Voz no Idtech/SMS



Saboreie os cuidados com a sua voz. Coma uma maçã

A maçã limpa o trato vocal e ajuda a exercitar a musculatura do rosto responsável pela fala



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Mega FONE

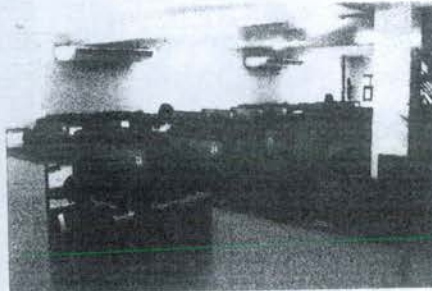
Informativo para colaboradores do Idtech/23 de abril de 2009 (Nº 07, Ano 02)

Teleconsulta passa por ampliação

A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, que registrou seu recorde de atendimentos no mês de março (70 mil consultas marcadas) e computou 181,6 atendimentos no primeiro trimestre do ano, passará, a partir deste mês, por uma série de mudanças que visam à implementação e ampliação do atendimento prestado. As mudanças serão anunciadas nesta sexta-feira, dia 24 de abril, às 8 horas, pelo prefeito Iris Rezende e o secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, em visita à Central. O objetivo é melhorar ainda mais a qualidade do serviço, que já é referência para o País no agendamento de consultas para usuários do SUS.

A equipe do Teleconsulta será reforçada por 51 profissionais. Para o contact center irão 42 novos agentes de atendimento: 21 para cada turno, sendo 12 para o trabalho de rotina e 09 para cobertura de escala de férias, folgas e intervalos. O observatório receberá 04 profissionais.

Três novos enfermeiros também serão integrados à equipe, dois no turno vespertino e 01 no matutino. O gerente de unidade será responsável entre outras tarefas, pelo acompanhamento do trabalho dos agentes de atendimento. Hoje a atividade é desempenhada por supervisores, mas eles estão



sobrecarregados com obrigações administrativas, como controle de ponto e monitoramento de horários, por exemplo. O subgerente de unidade apoiará o gerente e supervisionará o trabalho da equipe do observatório.

Com o incremento no quadro, a expectativa é de aumento da capacidade de atendimento em 26%, pelo menos. O aumento provavelmente será maior, porque, o efetivo extra de agentes (para substituições) não deixará PAs vagas nem nos horários de lanche.

Doze novas posições de atendimento (mesas e computadores) foram instaladas. Um processo seletivo visando ao preenchimento das vagas será anunciado em breve. Mas a ampliação física é apenas uma das medidas que serão anunciadas (Veja texto abaixo).



“O Teleconsulta é uma experiência que pode ser expandida para o restante do país”

José Gomes Temporão,
Ministro da Saúde

Março registra recorde

As mudanças estão sendo anunciadas num momento de excelente desempenho do Teleconsulta. As 70 mil consultas agendadas no mês de março representam 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 consultas dobrou, mas não houve grande variação no número de médicos em atividade nos ambulatórios municipais. Os bons resultados no atendimento foram possíveis com o gerenciamento racional e inteligente da agenda, que resulta num melhor aproveitamento da capacidade de produção das unidades de saúde.

Durante o trimestre, o número de consultas marcadas chegou a 181,7 mil, um aumento de 18 mil em relação à média dos primeiros trimestres dos anos de 2008 e 2007. Parabéns a todos os colaboradores que participaram de mais essa conquista do Teleconsulta.

Outras medidas estão sendo implementadas

SUBSTITUIÇÃO DA TECNOLOGIA DE

TELEFONIA – O Teleconsulta passará a utilizar a fibra ótica, que é mais moderna. Além disso, a central de transbordo ganhará mais uma placa telefônica. Ao invés de 30, as linhas para este fim poderão chegar a 60. A nova placa poderá ser utilizada, também, para substituir a placa da central principal, em caso de defeito.

MONITORIA ON-LINE – Dois aparelhos de televisão foram instalados para mostrar, em tempo real, quantas consultas foram marcadas ou quantos atendentes estão ocupados no momento. As telas servirão também para a divulgação de mensagens institucionais de interesse dos colaboradores, como avisos, comunicados e homenagens etc.

AMPLIAÇÃO DA CAPACIDADE DO NO BREAK – O equipamento garantirá a manutenção em funcionamento também de algumas posições de atendimento (PAs).

ABERTURA DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA – quando é de interesse do usuário, o agente de atendimento já pode fazer busca de vagas em todas as unidades do Distrito



Sanitário (antes esta era restrita às três mais próximas da casa dele).

LIBERAÇÃO DE PRIORIDADE – O agente de atendimento também foi autorizado a liberar o agendamento nas prioridades subsequentes àquela em que se enquadra o usuário.

ALTERAÇÕES NO CADASTRO – Vários campos do formulário virtual de cadastro dos usuários, que tornaram-se desnecessários com o tempo (como o campo para o número do Cartão SUS) foram eliminados. O atendimento ficou mais ágil.



Anexo 03 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .

Grade de Consultas por Profissional

sexta-feira, 1 de maio de 2009 às 08:20h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	168	10	1	179	
		MARCELLA REZENDE DE MENDONCA	107	0	1	108	
		NICOLAU TADEU BITTAR	240	54	2	296	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	523	43	4	570	
		Total da Especialidade	1.038	107	8	1.153	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	129	0	0	129	
		CEZAR GONCALVES GOMES	104	0	0	104	
		EULI JOSE BRAGA	198	21	0	219	
		MARIA RITA LOPES MAIA	214	11	2	227	
		Total da Especialidade	645	32	2	679	
	PEDIATRIA	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	225	11	4	240	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	170	29	123	322	
		NIVALDO DAVID AMARAL	217	13	84	314	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	238	25	7	270	
		Total da Especialidade	850	78	218	1.146	
	Total da Unidade de Saúde			2.533	217	228	2.978
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	98	9	0	107
			RAFEH ANDRAUS FILHO	284	18	0	302
			ROBERTO MARINHO	283	36	1	320
Total da Especialidade			665	63	1	729	
GINECOLOGIA		HELOISA MARTINS SOARES	177	26	0	203	
		Total da Especialidade	177	26	0	203	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	329	34	6	369	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	196	43	1	240	
		Total da Especialidade	525	77	7	609	
Total da Unidade de Saúde			1.367	166	8	1.541	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	312	32	1	345	
		ERIKA PATRICIA NETO	297	43	1	341	
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	281	49	0	330	
		GLAUS MONTEIRO BORGES	188	58	0	246	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	253	70	0	323	
		LINCO FELIPE DA SILVA	274	30	0	304	
		MARCELO GRANDO CORREIRA	180	52	0	232	
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	288	10	1	299	
		Total da Especialidade	2.073	344	3	2.420	
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	36	0	0	36	
		MARIA HELAINA DE ASSIS	105	0	1	106	
		MAURICIO CHATER	216	25	0	241	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	182	24	0	206	
		Total da Especialidade	539	49	1	589	
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	171	140	4	315	
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	178	20	32	230	
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	209	22	1	232	
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	446	104	0	550	
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	201	47	19	267	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	148	84	1	233	
		Total da Especialidade	1.353	417	57	1.827	
	Total da Unidade de Saúde			3.965	810	61	4.836
	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANNA CAROLINA GALVAO FERREIRA	53	0	0	53
			FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	560	49	2	611
			FABRICIO VALTILLE MONTIJO	284	13	0	297
			RICARDO OLIVEIRA E SILVA	275	13	0	288
			Total da Especialidade	1.172	75	2	1.249
		GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	186	9	0	195
			LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	214	0	0	214
			PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	141	8	2	151
Total da Especialidade			541	17	2	560	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	50	0	0	50	
		KAMILA OLIVEIRA DUARTE	178	96	9	283	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	282	13	9	304	
		PATRICIA EDWIRGES FIGUEIRA MARQ	95	20	32	147	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	286	13	9	308	
		Total da Especialidade	891	142	59	1.092	
	Total da Unidade de Saúde	2.604	234	63	2.901		
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	58	13	1	72	
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	286	32	0	318	
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	129	40	0	169	
		Total da Especialidade	473	85	1	559	
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	73	10	0	83	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	95	20	3	118	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	69	20	3	92	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	88	28	3	119	
		Total da Especialidade	325	78	9	412	
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	105	16	9	130	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	3	0	0	3	
		Total da Especialidade	108	16	9	133	
	Total da Unidade de Saúde	906	179	19	1.104		
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	131	19	19	169
			Total da Especialidade	131	19	19	169
Total da Unidade de Saúde		131	19	19	169		
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	171	0	0	171	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	244	33	0	277	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	102	10	0	112	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	231	15	0	246	
		Total da Especialidade	748	58	0	806	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	94	43	0	137	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	114	11	1	126	
		Total da Especialidade	208	54	1	263	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	106	0	7	113	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	143	0	2	145	
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	102	15	0	117	
		PAULO ROBERTO CAMPOS CRESPO	55	0	19	74	
		TANIT RIBEIRO CARMO	272	13	7	292	
		Total da Especialidade	678	28	35	741	
	Total da Unidade de Saúde	1.634	140	36	1.810		
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	115	25	4	144	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	259	37	7	303	
		CLEITON RODRIGUES LOPES	90	13	0	103	
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	177	48	1	226	
		KHODR MAHMUD ALE CHARAFEDDIN	0	67	0	67	
		OSWALDO BATISTA POFAHL	131	0	0	131	
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	99	40	0	139	
		Total da Especialidade	871	230	12	1.113	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	178	13	0	191	
		Izelman de Oliveira	181	29	0	210	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	200	27	0	227	
		Total da Especialidade	559	69	0	628	
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	54	0	74	128	
		JOAO SERAFIM FILHO	14	28	50	92	
		JONAS JOSE DE SOUZA	135	36	86	257	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	53	25	58	136	
		Total da Especialidade	256	89	268	613	
	Total da Unidade de Saúde	1.686	388	280	2.354		
	CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	283	0	2	285
			CARLOS ALBERTO CASCAO	300	18	1	319
MICHELE RONCATO FRANCA			260	0	0	260	
ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA			292	32	2	326	
Total da Especialidade			1.135	50	5	1.190	
GINECOLOGIA		JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	122	14	1	137	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Vila Nova	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	122	14	1	137	
		PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	291	46	5	342
			JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	51	88	0	139
			TANIA STEIN FISCHER	167	18	2	187
			Total da Especialidade	509	152	7	668
		Total da Unidade de Saúde		1.766	216	13	1.995
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	283	25	3	311	
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	280	25	1	306	
		Total da Especialidade	563	50	4	617	
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	147	16	0	163	
		Total da Especialidade	147	16	0	163	
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	232	25	4	261	
		Total da Especialidade	232	25	4	261	
		Total da Unidade de Saúde		942	91	8	1.041
Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	289	16	4	309	
		Total da Especialidade	289	16	4	309	
	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	143	48	1	192	
		Total da Especialidade	143	48	1	192	
	PEDIATRIA	OSMAR MATIAS DE ABREU	247	45	62	354	
		Total da Especialidade	247	45	62	354	
		Total da Unidade de Saúde		679	109	67	855
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	440	55	2	497	
		Total da Especialidade	440	55	2	497	
	GINECOLOGIA	JOSE JANOS RAVEN NUNES	191	9	0	200	
		Total da Especialidade	191	9	0	200	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	107	39	163	309	
		Total da Especialidade	107	39	163	309	
		Total da Unidade de Saúde		738	103	165	1.006
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	254	119	1	374	
		TULIO CESAR MAGALHAES	293	13	0	306	
		Total da Especialidade	547	132	1	680	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Criméia Leste	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	173	36	0	209
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	168	59	0	227
		Total da Especialidade	341	95	0	436
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	254	13	1	268
		TANIA MOREIRA NOBREGA	0	4	0	4
		Total da Especialidade	254	17	1	272
	Total da Unidade de Saúde			1.142	244	2
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	JOSE MARCELO DE SOUSA	238	13	0	251
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	292	0	19	311
		Total da Especialidade	530	13	19	562
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	198	12	2	212
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	159	0	0	159
		Total da Especialidade	357	12	2	371
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	211	13	48	272
		JULIANA DE MELO MELGACO	206	54	8	268
		Total da Especialidade	417	67	56	540
	Total da Unidade de Saúde			1.304	92	77
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	312	0	3	315
		DIVINA MARGARIDA FRANCO	264	16	2	282
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	269	0	0	269
		Total da Especialidade	845	16	5	866
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	152	20	1	173
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	180	0	0	180
		Total da Especialidade	332	20	1	353
	PEDIATRIA	JOSE VILMAR TAVARES	0	107	0	107
		RENATTA EGIDO VOLU	277	14	2	293
		Total da Especialidade	277	121	2	400
Total da Unidade de Saúde			1.454	157	8	1.619
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	531	146	1	678
		Total da Especialidade	531	146	1	678
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	377	40	47	464

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Itatiaia	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	377	40	47	464	
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	225	43	59	327	
		Total da Especialidade	225	43	59	327	
	Total da Unidade de Saúde			1.133	229	107	1.469
Centro de Saúde Jardim Bañeário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	210	35	0	245	
		Domingos de Souza Nery Junior	0	19	0	19	
		Total da Especialidade	210	54	0	264	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	223	11	1	235	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	162	21	1	184	
		Total da Especialidade	385	32	2	419	
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	214	41	6	261	
		MIRNA MARIANO LEAO	294	26	10	330	
		Total da Especialidade	508	67	16	591	
	Total da Unidade de Saúde			1.103	153	18	1.274
	Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	562	75	21	658
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	230	56	10	296
			Total da Especialidade	792	131	31	954
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	207	25	10	242	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	185	46	8	239	
		Total da Especialidade	392	71	18	481	
PEDIATRIA		MARDEN MARTINS DE FREITAS	149	51	130	330	
		Total da Especialidade	149	51	130	330	
Total da Unidade de Saúde			1.333	253	179	1.765	
Centro de Saúde Marinho Lemos		CLINICO GERAL	LUIZ ALVES FERREIRA FILHO	266	39	2	307
	ROBERTA COELHO THOME		233	89	3	325	
	Total da Especialidade		499	128	5	632	
	GINECOLOGIA	ATENEVIR TELES DA SILVA	118	85	1	204	
		GILSON MOURA DE BRITO	189	17	0	206	
		Total da Especialidade	307	102	1	410	
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	167	37	122	326	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	140	48	114	302	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Marinho Lemos	PEDIATRIA	Total da Especialidade	307	85	236	628	
	Total da Unidade de Saúde		1.113	315	242	1.670	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	185	118	0	303	
		TANIA MARA LOURENCO	59	18	0	77	
		Total da Especialidade	244	136	0	380	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	194	11	0	205	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	223	13	2	238	
		Total da Especialidade	417	24	2	443	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	88	18	192	298	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	209	16	79	304	
		Total da Especialidade	297	34	271	602	
	Total da Unidade de Saúde		958	194	273	1.425	
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	158	39	0	197	
		GUILHERME SPOSITO RIBEIRO	285	15	2	302	
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	240	15	0	255	
		LUCIO MAURO VASCONCELOS	248	15	1	264	
		MICHELLE MARTINS MÁXIMO	286	15	2	303	
		Total da Especialidade	1.217	99	5	1.321	
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	136	22	1	159	
		LEONEL GOMES LEITE	199	18	3	220	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	169	16	0	185	
		Total da Especialidade	504	56	4	564	
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	212	29	0	241	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	286	34	1	321	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	34	0	0	34	
		Total da Especialidade	532	63	1	596	
	Total da Unidade de Saúde		2.253	218	10	2.481	
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	126	30	0	156
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	202	23	1	226
			SEVERINO JOSE ALVES DE OLIVEIRA	207	87	1	295
			Total da Especialidade	535	140	2	677

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	165	16	0	181	
		EROS DE SOUSA	193	39	1	233	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	183	18	2	203	
		Total da Especialidade	541	73	3	617	
	PEDIATRIA	ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	125	39	179	343	
		IVAN ISAAC	109	30	201	340	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	175	40	56	271	
		Total da Especialidade	409	109	436	954	
	Total da Unidade de Saúde			1.485	322	441	2.248
	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	271	39	2	312
CARLOS UMBERTO FERREIRA JUNIOR			204	0	16	220	
MARCO ANTONIO CORDEIRO			263	27	3	293	
SIMONE RIBEIRO MIRANDA			273	56	3	332	
Total da Especialidade			1.011	122	24	1.157	
GINECOLOGIA		HARLEY RICARDO RODRIGUES	166	10	0	176	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	106	11	0	117	
		Total da Especialidade	272	21	0	293	
PEDIATRIA		FLAVIO MATIAS DE MORAES	143	150	0	293	
		Total da Especialidade	143	150	0	293	
Total da Unidade de Saúde			1.426	293	24	1.743	
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	173	37	0	210	
		TIAGO DE OLIVEIRA MAGALHAES	48	0	0	48	
		Total da Especialidade	221	37	0	258	
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	381	40	5	426	
		Total da Especialidade	381	40	5	426	
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	179	39	93	311	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	144	10	4	158	
		Total da Especialidade	323	49	97	469	
	Total da Unidade de Saúde			925	126	102	1.153
	Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	308	36	2	346
TANIA REZENDE FERRAZ			245	66	1	312	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	553	102	3	658	
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	201	30	3	234	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	220	27	7	254	
		Total da Especialidade	421	57	10	488	
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	89	42	215	346	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	194	50	21	265	
		Total da Especialidade	283	92	236	611	
Total da Unidade de Saúde			1.257	251	249	1.757	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	139	10	1	150	
		TIAGO COSTA ANTUNES	268	40	0	308	
		Total da Especialidade	407	50	1	458	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	150	48	1	199	
		MONICA DE FATIMA SILVA	182	22	1	205	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	175	30	2	207	
		Total da Especialidade	507	100	4	611	
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	214	24	1	239	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	157	18	119	294	
		Total da Especialidade	371	42	120	533	
Total da Unidade de Saúde			1.285	192	125	1.602	
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	308	16	2	326	
		PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	312	16	1	329	
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	244	13	1	258	
		Total da Especialidade	864	45	4	913	
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	114	0	1	115	
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	215	9	1	225	
		Total da Especialidade	329	9	2	340	
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	266	45	4	315	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	112	13	49	174	
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	259	13	30	302	
		Total da Especialidade	637	71	83	791	
	Total da Unidade de Saúde			1.830	125	89	2.044

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	50	0	0	50	
		RODRIGO PARENTE MEDEIROS	240	16	2	258	
		Total da Especialidade	290	16	2	308	
	GINECOLOGIA	ANA PAULA BRAGA MARANHÃO	186	24	0	210	
		OLIMPIO PEREIRA NETO	186	29	2	217	
		Total da Especialidade	372	53	2	427	
	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	178	20	1	199	
		Total da Especialidade	178	20	1	199	
	Total da Unidade de Saúde			840	89	5	934
	Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	232	16	3	251
JULIANA SAYURI SUGITA			220	44	2	266	
Total da Especialidade			452	60	5	517	
GINECOLOGIA		CARMEN LUCIA NERY ALVES	139	18	0	157	
		EROS DE SOUSA	199	12	19	230	
		Total da Especialidade	338	30	19	387	
PEDIATRIA		MARIA LUISA FARIA DE GODOI	186	61	266	513	
		Total da Especialidade	186	61	266	513	
Total da Unidade de Saúde			976	151	290	1.417	
Centro de Saúde Vila Mauá		CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	273	37	0	310
	MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA		285	36	0	321	
	Total da Especialidade		558	73	0	631	
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	214	17	1	232	
		EULI JOSE BRAGA	188	31	3	222	
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	173	42	1	216	
		Total da Especialidade	575	90	5	670	
	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	200	47	59	306	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	227	51	56	334	
		Total da Especialidade	427	98	115	640	
Total da Unidade de Saúde			1.560	261	120	1.941	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	247	30	1	278	
		GEHRY SILVA FERREIRA	139	18	1	158	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	313	14	1	328	
		Total da Especialidade	699	62	3	764	
		GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	182	10	0	192
	ROZIMAR VITAL DE FREITAS		178	18	1	197	
	Total da Especialidade		360	28	1	389	
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	148	35	20	203	
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	193	17	4	214	
		Total da Especialidade	341	52	24	417	
	Total da Unidade de Saúde			1.400	142	28	1.570
	Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	263	0	1	264
GUTEMBERG DA SILVA FRAGA			252	14	0	266	
Total da Especialidade			515	14	1	530	
GINECOLOGIA		JULIANA MODANEZ SILVA	179	15	1	195	
		TULIO ALVES SARDINHA	167	12	0	179	
		Total da Especialidade	346	27	1	374	
PEDIATRIA		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	225	16	9	250	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	126	13	172	311	
		Total da Especialidade	351	29	181	561	
Total da Unidade de Saúde			1.212	70	183	1.465	
Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	268	34	0	302	
		PATRICIA BELÉM PARREIRA	218	20	0	238	
		Total da Especialidade	486	54	0	540	
	GINECOLOGIA	PLINIO RIBEIRO BORGES	163	25	1	189	
		Total da Especialidade	163	25	1	189	
	PEDIATRIA	JANETE GUIMARAES ALVES	233	54	3	290	
		Total da Especialidade	233	54	3	290	
	Total da Unidade de Saúde			882	133	4	1.019
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	208	68	0	276	
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	264	41	0	305	
		Total da Especialidade	472	109	0	581	
	GINECOLOGIA	CARLA PACHECO ELIAS	207	35	0	242	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Santa Helena	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	193	43	1	237	
		Total da Especialidade	400	78	1	479	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	228	55	47	330	
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	239	24	36	299	
		Total da Especialidade	467	79	83	629	
	Total da Unidade de Saúde			1.339	266	84	1.689
	Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	270	42	0	312
MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L			250	14	0	264	
Waldonez Rodrigues Cerqueira			240	42	2	284	
Total da Especialidade			760	98	2	860	
GINECOLOGIA		IRISLENE FERREIRA DA SILVA	29	0	0	29	
		MARCIA REGINA FREIRE	160	27	0	187	
		Total da Especialidade	189	27	0	216	
PEDIATRIA		MARLENE MIGUEL DE LIMA	219	39	88	346	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	150	39	145	334	
		Total da Especialidade	369	78	233	680	
Total da Unidade de Saúde			1.318	203	235	1.756	
CIAMS Jardim América		CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	273	10	0	283
			AFONSO RUFINO DE SOUSA	288	0	1	289
			BERNARDO PAULA NETO	280	7	0	287
			FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	265	20	1	286
	JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN		218	0	0	218	
	MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA		175	0	0	175	
	Total da Especialidade		1.499	37	2	1.538	
	GINECOLOGIA	ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	75	0	0	75	
		Doliana Martins Brasil	188	6	0	194	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	191	0	0	191	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	182	0	2	184	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	231	0	1	232	
		Total da Especialidade	867	6	3	876	
	PEDIATRIA	MARIA INES DA SILVA PIRES	259	20	2	281	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Jardim América	PEDIATRIA	MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	206	12	2	220	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	245	0	1	246	
		Total da Especialidade	710	32	5	747	
	Total da Unidade de Saúde		3.076	75	10	3.161	
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	171	0	0	171	
		ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	232	38	2	272	
		CELSO TAVARES DOS REIS	223	13	0	236	
		JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	79	4	0	83	
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	262	15	0	277	
		ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	213	25	0	238	
		Total da Especialidade	1.180	95	2	1.277	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	91	5	0	96	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	132	12	1	145	
		HELIO ALVES CRUVINEL	124	14	0	138	
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	155	23	0	178	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	234	0	0	234	
		Total da Especialidade	736	54	1	791	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	107	30	0	137	
		ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	0	40	0	40	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	245	38	1	284	
		MARIA INES BARBOSA	180	0	2	182	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	146	29	1	176	
		Total da Especialidade	678	137	4	819	
	Total da Unidade de Saúde		2.594	286	7	2.887	
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	280	13	1	294
			JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	269	13	1	283
			PRISCILA RESENDE BALDUINO NASC	217	51	0	268
			VICENTE JOSE VITA	279	18	1	298
VILMAR PIRES DE PAIVA			266	36	2	304	
Total da Especialidade			1.311	131	5	1.447	
GINECOLOGIA		ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	224	12	2	238	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Setor Pedro Ludovico	GINECOLOGIA	DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	358	40	2	400	
		EBERTH FRANCO VENCIO	131	9	1	141	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	172	11	0	183	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	19	9	0	28	
		Total da Especialidade	904	81	5	990	
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	248	16	45	309	
		JADER LEONEL DE PAULA	253	30	42	325	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	84	13	41	138	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	203	21	6	230	
		Total da Especialidade	788	80	134	1.002	
	Total da Unidade de Saúde			3.003	292	144	3.439
	CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	247	39	0	286
			AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	277	39	0	316
			JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	305	24	1	330
MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA			205	34	1	240	
SAMUEL SAJJI KAMOUH			8	35	0	43	
VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO			290	52	0	342	
Total da Especialidade			1.332	223	2	1.557	
GINECOLOGIA		DIVALDO MATOS SANTANA	159	20	1	180	
		MUSBAH NADER KOLAILAT	136	40	0	176	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	205	25	0	230	
		Total da Especialidade	500	85	1	586	
PEDIATRIA		CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	129	68	133	330	
		EDSON ALVES RIBEIRO	117	48	163	328	
		MARA RUBIA DE PAIVA	120	54	181	355	
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	468	113	97	678	
		Total da Especialidade	834	283	574	1.691	
Total da Unidade de Saúde			2.666	591	577	3.834	
Total Geral			59.818	8.395	4.600	72.813	

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE ESPECIALIZADO TERAPEUTICA E SAÚDE

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/04	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Eberth Franco	5791	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 06/07 a 04/08. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
07/04	CS Vila União	-----	Maria Goretti de Castro	3659	Férias. Informa que a referida Médica irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Foram canceladas 320 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
07/04	CS Criméia Leste	Dulciana	Waldonez Rodrigues	968	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
15/04	Cais Vila Nova	Íris	Humberto Pereira Maia	1938	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 22/04 a 01/05. Foram canceladas 223 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
15/04	Centro de Saúde Rodoviário	Francisca	Michele Roncato	11751	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PRAZO
17/04	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Walter Eustaquio	4114	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 04 a 08/05. Agenda não gerada pela unidade. (Maxilley)	NO PRAZO
20/04	CS Vila Clemente	Ronice	Luiz Vieira da Paixão	1915	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 04/05 a 19/05. Agenda não gerada. (Maxilley)	NO PRAZO
22/04	CS Vila Moraes	Shirley	Carmem Lúcia Nery	11110	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Foram canceladas 98 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
23/04	Ciams Novo Horizonte	-----	Gehry Ferreira	4608	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 22/04 a 06/05. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
23/04	CS Parque Anhanguera	Ivana	Hélio Alves Cruvinel	3094	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Foram canceladas 208 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
24/04	Ciams Jardim América	Maria de Fátima	Bárbara de Mello Florentino	12996	Férias. Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Foram canceladas 216 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
			Alexandre Marchiori	11658	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/06. Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Bernardo Paula Neto	2399	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 02 a 31/07. Agenda não gerada. (Tatiane)	
			José Márcio Sócrates	1863	Férias. Informa que o Médico irá usufruir férias no período de 06/07 a 05/08. Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Marilu Celeste Carvalho	2507	Férias. Informa que a Médica irá usufruir férias no período de 06/07 a 04/08. Agenda não gerada. (Tatiane)	



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Abril / 2009 (FÉRIAS)**

24/04	CS Fama	Lorena	FloribelaDias Vasques	3358	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 06/07 a 05/08. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Maria Edna Pereira Quaresma	4653	Férias. Comunica que a Médica irá usufruir férias no período de 17 a 31/07. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	
27/04	CS Fama	Lorena	Vera Lúcia Nunes	4041	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 13/07 a 11/08. Foram canceladas 60 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Marly Arruda Camargo	2611	Férias. Comunica que a Médica irá usufruir férias no período de 08/09 a 07/10. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	
27/04	CS Fama	Lorena	Carlos Antônio Carneiro	3054	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 04/05 a 02/06. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Bernardo Paula Neto	2399	Férias <i>(Ressalva)</i> . Informa que o profissional irá usufruir férias no período 01/07 a 30/07/2009. Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Maxilley)</i>	
27/04	CS Fama	Lorena	José Márcio Sócrates	1863	Férias <i>(Ressalva)</i> . Informa que o profissional irá usufruir férias no período 06/07 a 04/08/2009. Agenda não gerada. <i>(Maxilley)</i>	NO PRAZO
			Vera Lúcia Nunes	4041	Férias. <i>(Ressalva)</i> . Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 01/07 a 30/07/2009. Foram canceladas 90 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
27/04	Centro de Saúde Vila Regina	Marlizeley	Janete Guimarães Alves	5326	Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias no período de 06/07 a 20/07/2009 e 13/10 a 27/10/2009. Foram canceladas 38 vagas geradas. <i>(Maxilley)</i> .	NO PRAZO
30/04	CS Norte Ferroviário	-----	Marcelo Fernando Ranulfo	3969	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 11/05 a 09/06. Foram canceladas 120 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
30/04	CS Vila Mauá	Cristina	Linon Roze Arantes de Miranda	4212	Férias. Informa que o profissional irá usufruir de férias no período de 04/05 a 02/06. Foram Canceladas 61 vagas disponíveis, 240 vagas geradas e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 04 para o dia 04/05; - 04 consultas do dia 04 para o dia 05/05, todas para a Dra. Maria da Conceição Matos. <i>(Severiano)</i>	FORA DO PRAZO
			Celso Tavares	3047	Férias. Informa que o profissional irá usufruir de férias no período de 04/ a 19/05. Foram Canceladas 24 vagas disponíveis 112 vagas geradas. Serão remanejadas 43 consultas agendadas. <i>(Severiano)</i>	



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





**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Abril / 2009 (LICENÇAS)**

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/04	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Luzia Augusta de Almeida	2832	<i>Licença Prêmio.</i> Informa que a profissional irá usufruir licença no período de 13/04 a 12/07. Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
02/04	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa	8695	<i>Licença Maternidade.</i> Informa que a profissional não atenderá a partir do dia 27/04 – por 120 dias. Grade não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
03/04	CS Aruanã III	Fábio	Litemar Gualberto	7222	<i>Licença Médica (Continuação).</i> Foram remanejadas 23 consultas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 31/03 para o dia 14/04; - 02 consultas do dia 01 para o dia 14/04; - 02 consultas do dia 01 para o dia 15/04; - 03 consultas do dia 03 para o dia 15/04; - 04 consultas do dia 06 para o dia 15/04; - 04 consultas do dia 06 para o dia 16/04. (Tatiane)	NO PRAZO
15/04			Vilmar Pires de Paiva	3168	<i>Licença Médica (dia 17/04).</i> Foram canceladas 03 vagas disponíveis. (Maxilley)	***
16/04	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires de Paiva	3168	<i>Licença Médica (dia 17/04 - continuação).</i> Foram remanejadas 17 consultas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 20/04; - 06 consultas para o dia 22/04; - 03 consultas para o dia 23/04. (Maxilley)	***
16/04	CS Norte Ferroviário	Juraci	Leonildo de Freitas	3981	<i>Licença Médica (Por tempo indeterminado - continuação).</i> Foram canceladas 160 vagas geradas. (Tatiane)	***
24/04	Ciams Jardim América	Maria de Fátima	Marly Arruda Camargo	2611	<i>Licença Médica.</i> Informa que a profissional estará de licença a partir do dia 04/05. (Tatiane)	***
28/04	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira Nóbrega	9470	<i>Licença Prêmio (até dia 08/05 - para compensar agendamento realizado no início do período usufruído).</i> Foram canceladas 64 vagas disponíveis. (Severiano)	***
30/04	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira Nóbrega	9470	<i>Licença Prêmio (até dia 08/05 - Continuação).</i> Foram remanejadas 04 consultas agendadas, todas do dia 04 para o dia 05/05 com a Dra. Irma Juliana. (Maxilley)	***



Anexo 6 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: Abril / 2009 (FALTAS)



Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/04	Cais Cândida de Morais	Ismariano	Marlene Quimico	2818	Falta (01/04). Foram remanejadas 35 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 02/04 com a Dra. Jaqueline; - Para Dra. Marlene Quimico: - 10 consultas para o dia 03/04; - 14 consultas para o dia 07/04; - 10 consultas para o dia 08/04. (<i>Tatiane</i>)	***
01/04	Ciams Jardim América	-----	Bernardo de Paula	2399	Atestado Médico (03/04). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 06/04; - 05 consultas para o dia 07/04; - 04 consultas para o dia 08/04. (<i>Tatiane</i>)	***
01/04	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth de Moraes	4805	Audiência Judicial (Dia 16/04). Foram canceladas 12 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
01/04	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Antoninho Cruvinel	1660	Ausência por motivos particulares (06 a 09/04 - continuação). Foram remanejadas 19 consultas agendadas, todas para o profissional Luiz Vieira nos dias 06, 07 e 08/04. (<i>Tatiane</i>)	***
01/04	Cais Campinas	Luzimar	Rosane Rassi	3133	Jornada Goiana de Pediatria (Dia 24/04). Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
01/04	CS Parque Amazônia	Rosângela	Leonel Gomes Leite	5026	Atestado Médico (Dias 01 e 02/04). Foram remanejadas 23 consultas, da seguinte forma: - Para o mesmo Médico: - 05 consultas para o dia 06/04; - 04 consultas para o dia 07/04; - 04 consultas para o dia 08/04; - Para Dra. Mariângela Batista: - 06 consultas para o dia 06/04; - 04 consultas para o dia 07/04. (<i>Tatiane</i>)	***
01/04	Cais Cândida de Morais	Aline	Marlene Quimico	2818	Ausência (02 a 06/04 - por motivos de saúde). Foram remanejadas 29 consultas, da seguinte forma: - Para a mesma profissional: - 02 consultas para o dia 08/04; - Para Dra. Viviane Rose: - 06 consultas para o dia 07/04; - 04 consultas para o dia 08/04; - Para Dra. Jacqueline Batista: - 06 consultas para o dia 06/04; - 07 consultas para o dia 07/04;	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

02/04	CS Vila Clemente	Ronice	Maria Luisa Faria	3401	- 04 consultas para o dia 08/04. (Tatiane) Atestado Odontológico (Dia 03/04). Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, todas para o dia 06/04. (Tatiane)	***
02/04	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marlene Quimico	2818	Ausência (02 a 06/04 – por motivos de saúde – Continuação). Foram remanejadas 40 consultas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 02 para o dia 07/04; - 15 consultas do dia 03 para o dia 07/04; - 20 consultas do dia 03 para o dia 08/04. - As consultas foram remanejadas para a profissional Alessandra Caroline. (Tatiane)	***
02/04	CS Vila Redenção	Rúbia	Gutemberg da Silva	4348	Falta (Dia 17/04 – para realizar exames médicos). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	***
02/04	Ciams Novo Horizonte	-----	Maria Suely Gomes	3622	Cursos para preceptores na UFG (Dias 28 e 29/04). Foram canceladas 21 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
02/04	CS São Francisco	Priscilla	Valquíria Monteiro	3608	13ª Jornada de Ginecologista (Dias 24 e 25/04). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
02/04	Ciams Jardim América	Fátima	Bernardo de Paula Neto	1541	Falta não justificada (02/04). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para o mesmo profissional: - 03 consultas para o dia 08/04; - Para Dr. Fernando César: - 06 consultas para o dia 06/04; - 07 consultas para o dia 08/07. (Tatiane)	***
03/04	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein	6291	Faltas (Dias 20 e 24/04 – por motivos particulares). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
03/04	Ciams Pedro Ludovico	Divoneide	Vicente José Vita	3168	Atestado Médico (03/04). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para o mesmo profissional: - 02 consultas para o dia 06/04; - 05 consultas para o dia 07/04; - 07 consultas para o dia 08/04; - Para Dr. Vilmar Pires: - 02 consultas para o dia 06/04. (Tatiane)	***
03/04	Cais Bairro Goiá	Crisólia	Wandemberg Monte Negro	3602	Falta (Dias 30; 31/03 e 01; 02/04 às 11h00min). Foram remanejadas 21 consultas, para os dias 06, 07 e 08/04. (Tatiane)	***
03/04	Ciams Novo Horizonte	-----	Adriana Helena de Matos	8572	Curso p/ preceptores internos da UFG (Dias 28 e 29/04). Foram canceladas 22	NO PRAZO



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Abril / 2009 (FALTAS)

					vagas geradas. (Tatiane)	
06/04	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Priscila Balduino	13411	Falta (Dia 08/04 - por motivos pessoais). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas, todas para o dia 13/04. (Tatiane)	***
06/04	CS Parque Amazônia	Rosângela	Edmar Rodrigues	2826	Atestado Médico. Informa que o profissional não atenderá no período de 06 a 08/04. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 41 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 06 para o dia 07/04; - 04 consultas do dia 06 para o dia 08/04; - 04 consultas do dia 06 para o dia 13/04; - 05 consultas do dia 07 para o dia 13/04; - 09 consultas do dia 07 para o dia 14/04; - 06 consultas do dia 08 para o dia 14/04; - 06 consultas do dia 08 para o dia 15/04. - Remanejadas para o profissional Guilherme Sposito. (Tatiane)	***
06/04	CS Aruanã III	Fábio	Osmar Matias	3743	Falta (Dia 15/04 - para realizar exames médicos). Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
06/04	CS Setor Rodoviário	Francisca	Patrícia Barbosa	8007	Folga. Comunica que a profissional não atenderá no dia 20/04. Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/04	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marcelo Grandó	11991	Pós-graduação em BH (Dia 17/04). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/04	Cais Bairro Goiá	Andréia	Elídia Célia	5291	Jornada de Pediatria. Informa que a profissional não atenderá no dia 24/04. Foram canceladas 14 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
06/04	CS Setor Perim	Marly	Tereza Cristina da Rocha	4558	Folgas (Dias 17, 20 e 24/04). Foram canceladas 11 vagas disponíveis e 28 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/04	CS Vila Santa Helena	Glória	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	Capacitação sobre Hanseníase (Dia 07/05). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
07/04	Ciams Jardim América	Nilzelen	Adriana Fernandes Cardoso	5710	Atestado Médico (07/04). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 13/04; - 13 consultas para o dia 14/04. (Tatiane)	***
07/04	CS Setor Rodoviário	Maria José	Christiane Caetano	9574	Atestado Médico (07/04). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 14/04; - 02 consultas para o dia 15/04. (Tatiane)	***
07/04	CS Marinho Lemos	Amarilda	Roberta Coelho	13704	Falta (07/04 - problema de saúde). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma:	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

								- 03 consultas para o dia 08/04; - 08 consultas para o dia 13/04; - 09 consultas para o dia 14/04. (Tatiane)		
07/04	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Priscila Resende	13411				Falta (07/04 – Doença na família). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 14/04; - 07 consultas para o dia 15/04. (Tatiane)	***	
07/04	CS Vila União	-----	Arnoldo Ribeiro	4224				Capacitação em Asma. Comunica que o Médico não atenderá no dia 07/05. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO	
07/04	CS Parque Amazônia	Iraci	Mariângela Batista	5517				Atestado Médico (Dia 06/04). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 13/04; - 04 consultas para o dia 14/04; - 05 consultas para o dia 15/04. (Tatiane)	***	
07/04	CS Maria Dilce	Francisca	Eveling Lorena	11672				Falta (07/04 – turno vespertino – problemas de saúde). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 16/04. (Tatiane)	***	
07/04	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro Miranda	10440				Falta (07/04 – problemas de saúde). Foram remanejadas 11 consultas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 13/04; - 02 consultas para o dia 14/04. (Tatiane)	***	
07/04	CS Fama	Lorena	Marcus Vinicius	10629				Ausência. Comunica que o profissional não atenderá no período de 27/04 a 01/05, porém na semana de 04 a 08/05 será gerada grade dobrada para o mesmo. (Tatiane)	***	
07/04	Cais Amendoeiras	-----	Waler José	9172				Falta (Dia 08/04 – irá ao Médico). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 13/04; - 05 consultas para o dia 14/04; - 03 consultas para o dia 15/04. (Tatiane)	***	
08/04	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195				Falta (Dia 05/05 – para acompanhar o parto da filha). Agenda não gerada. (Tatiane)	***	
				5552				Falta (17/04 (turno vespertino – Casamento do filho). Foram canceladas 11 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO	
								Falta (17/04 – Para acompanhar o irmão em Consulta Médica em Bsb). Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Tatiane)	***	

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



08/04	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Leonel Gomes Leite	5026	Atestado Médico (Dia 07/04). Foram remanejadas 12 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 13/04; - 03 consultas para o dia 14/04; - 04 consultas para o dia 15/04; - 02 consultas para o dia 16/04. (Tatiane)	***
08/04	CS Balneário Meia Ponte	Anaides	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	Atestado Médico (07/04). Foram remanejadas 06 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 13/04; - 02 consultas para o dia 14/04. (Tatiane)	***
08/04	CS Vila Santa Helena	Cleuza	Carlos Antônio Carneiro	3054	Falta (08/04). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 13/04; - 06 consultas para o dia 14/04; - 04 consultas para o dia 15/04; - 01 consulta para o dia 16/04. (Tatiane)	***
08/04	CS Vila Redenção	Rúbia	Maria Ivete de Lima	3717	Audiência Judicial (Dia 30/04). Foram canceladas 13 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
08/04	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	Atestado Médico (08/04). Foram remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 13/04; - 03 consultas para o dia 14/04; - 01 consulta para o dia 15/04. (Tatiane)	***
08/04	CS Vila Canaã	Maria Luiza	Maria Suely Gomes	3622	Oficina de Capacitação nos dias 28 e 29/04. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
08/04	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Alessandra Caroline	9049	Folgas (Dias 15 e 16/04). Foram canceladas 52 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
08/04	Cais Bairro Goiá	Jordana	Wandemberg Monte Negro	3602	Falta (Dia 03/04). Foram remanejadas 11 consultas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 13/04; - 05 consultas para o dia 14/04. (Tatiane)	***
08/04	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos	7392	Falta (Dia 13/04). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 14/04; - 03 consultas para o dia 15/04. (Tatiane)	***
13/04			Humberto Pereira Maia	1938	Falta (13/04 - matutino). Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 15/04; - 08 consultas para o dia 16/04. (Tatiane)	***
13/04	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Leonildo de Freitas	3981	Atestado Médico (por tempo indeterminado). Foram canceladas 67 vagas	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

13/04	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Juliana de Melo	8335	disponíveis. (Tatiane) <i>Falta (13/04 - mal estar).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 14/04; - 12 consultas para o dia 16/04. (Tatiane)	***
13/04	CS Maria Dilce	Raquel	Darque Maria de Araújo	3261	<i>Palestra para o programa de Tabagismo (Dia 29/04).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
13/04	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Atestado Médico (De 13 a 15/04).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 75 consultas agendadas, 25 consultas para o mesmo profissional e 50 consultas para o Dr. Túlio César. (Tatiane)	***
13/04	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Alcioni Teixeira Wagner Luis de Oliveira	1442 3592	<i>Viagem de negócios.</i> Informa que o profissional não atenderá no dia 20/04. Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Tatiane) <i>Visita domiciliar.</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 15/04. (Tatiane)	FORA DO PRAZO ***
14/04	CS Vila Boa	Cleonice	Kátia Maria Cavalcante	6320	<i>Capacitação em Tabagismo (Dias 14 e 15/04).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 31 consultas agendadas, da seguinte forma: - 12 consultas do dia 14 para o dia 16/04; - 04 consultas do dia 14 para o dia 17/04; - 12 consultas do dia 15 para o dia 17/04; - 03 consultas do dia 15 para o dia 20/04. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
14/04	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marize Waillant Edson Alves Ribeiro Mara Rúbia de Paiva	6547 987 4271	<i>Falta (Dia 23/04 - para realizar exames).</i> Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Tatiane) <i>Falta (Dia 07/05 - exames cardiológicos).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane) <i>Falta (07/05 - para acompanhar o filho em consulta).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	*** *** ***
14/04	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Alcioni Teixeira Darque Maria	1442 3261	<i>Viagem de negócios (Dia 20/04 - Continuação).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas, todas para o dia 23/04. (Tatiane) <i>Palestra p/ o grupo de tabagismo (Dia 06/05).</i> Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
14/04	CS Maria Dilce	Raquel	Mardem Martins de Freitas Carlos Rego Maranhão	4328 4386	<i>Capacitação de Asma (Dia 07/05).</i> Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane) <i>Audiência Pública (07/05).</i> Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
14/04	CS Vila Moraes	Shirley	Mônica Gonçalves	5005	<i>Atestado Médico (Dia 14/04).</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e	***

**IELLE-CONSULTIA
OBSERVATÓRIO**

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



14/04	CS Aruanã III	Fábio	Lietmar Gualberto	7222	remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 16/04; - 01 consulta para o dia 17/04. (<i>Tatiane</i>)	***
14/04	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Juliana de Melo	8335	<i>Atestado Médico (14/04)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 17/04; - 04 consultas para o dia 20/04; - 02 consultas para o dia 22/04. (<i>Tatiane</i>)	***
14/04	CS Setor Rodoviário	Graça	Walter Eustáquio	4114	<i>Atestado Médico (14/04)</i> . Foram remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 17/04; - 10 consultas para o dia 20/04. (<i>Tatiane</i>)	***
14/04	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Ivanete Maria Siqueira	3629	<i>Falta (Dia 14/04 - problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 10 consultas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/04; - 04 consultas para o dia 20/04 - 01 consulta para o dia 22/04. (<i>Tatiane</i>)	***
15/04	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Jose Marcio Sócrates	1863	<i>13ª Jornada de Pediatria</i> . Informa que o Médico não atenderá no dia 24/04. Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
15/04	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Lella	José Marcelo de Sousa	9982	<i>Audiência Judicial (dia 27/05)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Maxilley</i>)	NO PRAZO
			Leonardo Alves Pereira	10391	<i>Capacitação em asma (dia 07/05)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (<i>Maxilley</i>)	NO PRAZO
15/04	Centro de Saúde Rodoviário	Francisca	Danuzia Muniz	4510	<i>Capacitação em asma (dia 05/05)</i> . Foram canceladas 14 vagas geradas. (<i>Maxilley</i>)	NO PRAZO
			Triago Costa Antunes	13166	<i>Capacitação de tabagismo (dias 12 e 13/05)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (<i>Maxilley</i>)	
15/04	Cais Bairro Goia	Eliane	Euli José Braga	5803	<i>Cirurgia dentária (15/04)</i> . Foram remanejadas 12 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 17/04; - 04 consultas para o dia 20/04; - 05 consultas para o dia 22/04. (<i>Maxilley</i>)	***
15/04	Cais Bairro Goia	Crisolia	Wandenberg Monte Negro	3602	<i>Faltas (06, 07, 08 e 13/04 - 2º horário)</i> . Foram remanejadas 21 consultas, da seguinte forma:	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA E BIOMÉDICA

16/04	Ciams Urias Magalhães	Cirlene	Musbah Nader	5953	- As consultas foram remanejadas pra o profissional Linco Felipe. <i>(Tatiane)</i> <i>Falta (dia 17/04-Realizar exames)</i> . Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 20/04; - 10 consultas para o dia 24/04. <i>(Severiano)</i>	***
16/04	Cais Cândida de Morais	Ismariano	Pedro Dimas Machado Filho	4106	<i>Atestado Médico (Dia 20/04)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 22/04. <i>(Severiano)</i>	***
16/04	Centro de Saúde Setor Perim	Hozana	Tânia Rezende Ferraz	6559	<i>Capacitação em tabagismo (dias 23 e 24)</i> . Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 23 para o dia 20/04; - 02 consultas do dia 23 para o dia 22/04 - 04 consultas do dia 24 para o dia 22/04. <i>(Severiano)</i>	FORA DO PRAZO
17/04	Cais Jardim Novo Mundo	Raquel	Benedito Monteiro de Queiroz	5408	<i>Cirurgia Obstétrica (dia 17/04)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 20/04; - 02 consultas para o dia 22/04; - 04 consultas para o dia 24/04. <i>(Maxilley)</i>	***
17/04	CS Água Branca	Dulcilene	Leandro Matos	4891	<i>Exames Médicos e Colonoscopia (dias 22 e 23/04)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. <i>(Maxilley)</i>	***
17/04	Ciams Novo Horizonte	Livia	Maria Suely Gomes	3622	<i>Atestado Médico (17/04)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para a mesma profissional: - 01 consulta para o dia 20/04; - 03 consultas para o dia 22/04; - 04 consultas para o dia 23/04. - Para a Dra. Maria da Conceição: - 01 consulta para o dia 20/04. <i>(Tatiane)</i>	***
17/04	Ciams Pedro Ludovico	Rosana	Priscila Resende	13411	<i>Falta (Dia 17/04 - Doença na família)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 20/04; - 07 consultas para o dia 22/04; - 05 consultas para o dia 27/04. <i>(Tatiane)</i>	***
17/04	Centro de Saúde Maria Dilce	Raquel	Marden Martins de Freitas	4328	<i>Falta (Dia 17/04)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e a unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. <i>(Severiano)</i>	***
17/04	Cais Bairro Goiás	Crisólita		3602	<i>Falta (Dia 14 e 15/04)</i> . Foram remanejadas 04 consultas agendadas, da seguinte	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Abril / 2009 (FALTAS)

				Wandenberg monte negro		forma: - 02 consultas do dia 14 para o dia 20/04 - 01 consulta do dia 15 para o dia 20/04 - 01 consulta do dia 15 para o dia 22/04. (<i>Severiano</i>)		
				Nicolau Tadeu Bittar	3219	forma: - 02 consultas do dia 14 para o dia 20/04 - 05 consultas do dia 15 para o dia 22/04. (<i>Severiano</i>)		***
17/04	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Carmelita		Flavio Matias de Moraes	10120	<i>Atestado Médico (20/04)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 20 para o dia 22/04 - 08 consultas do dia 20 para o dia 23/04 - 01 consulta do dia 20 para o dia 27/04. (<i>Severiano</i>)		***
20/04	Centro de Saúde Aruanã III	Fábio		Osmar Matias	3743	<i>Atestado Médico (20/04)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 22/04; - 07 consultas para o dia 23/04. (<i>Tatiane</i>)		***
20/04	CS Vila Santa Helena	Glória		Cárrias de Oliveiras	4590	<i>Falta (20/07 - problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, todas para o dia 22/04. (<i>Tatiane</i>)		***
20/04	Cais Vila Nova	Íris		Tânia Stein Zilmar Vidal de Oliveira	6291 2816	<i>Falta (Dia 17/04)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis para o dia 27/04, para que a Unidade efetue o remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>) <i>Falta (20/04)</i> . Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 22/04; - 25 consultas para o dia 27/04; - 01 consulta para o dia 28/04. (<i>Tatiane</i>)		***
20/04	CS Pq. Amazônia	Ivanilde		Cárrias de Oliveira	4590	<i>Falta (20/04)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 22/04; - 06 consultas para o dia 23/04; - 04 consultas para o dia 24/04. (<i>Tatiane</i>)		***
20/04	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel		Benedito Monteiro	5408	<i>Atestado Médico (20/04)</i> . Foram remanejadas 12 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 23/04; - 03 consultas para o dia 24/04; - 06 consultas para o dia 27/04. (<i>Tatiane</i>) <i>Falta (20/04)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 27/04; - 08 consultas para o dia 28/04. (<i>Tatiane</i>)		***

**IELLE-CONSULIA
OBSERVATÓRIO**



IDTECH
INSTITUTO DE CONSULTORIA, TREINAMENTO E FINANÇAS

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

20/04	Ciams Pedro Ludovico	Fabrizio	Marilu Celeste	2507	Falta (22/04 - doença na família). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 23/04. (Tatiane)	***
20/04	Ciams Novo Horizonte	Livia	Lucinete Faria Duarte	4123	Atestado Médico (20/04). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 23/04; - 05 consultas para o dia 27/04; - 04 consultas para o dia 28/04. (Tatiane)	***
20/04	Cais Cândida de Moraes	Rosa	Érika Patrícia Neto	10987	Falta (20/04). Foram remanejadas 20 consultas, da seguinte forma: - 16 consultas para o dia 27/04; - 04 consultas para o dia 28/04. (Tatiane)	***
20/04	CS Maria Dilce	Raquel	Darque Maria de Araújo	3261	Capacitação em Tabagismo (Dia 23/04). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 11 consultas agendadas, para isso foram canceladas 16 vagas disponíveis para o dia 27/04. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
20/04	CS Vila Canaã	Maria Luiza	Ana Paula Braga Maranhão	13959	Palestra para o grupo de gestantes (Dia 28/04). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
22/04	Cais Jardim Novo Mundo	Raquel	Benedito Monteiro	5408	Atestado Médico (dia 22 a 24/04). Foram remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas do dia 22 para o dia 29/04 para o Dr. Benedito Monteiro; - 03 consultas do dia 22 para o dia 28/04 para o Dr. Jose Gonçalves; - 03 consultas do dia 22 para o dia 29/04 para o Dr. Jose Gonçalves; - 05 consultas do dia 24 para o dia 29/04 para o Dr. Jose Gonçalves; - 06 consultas do dia 24 para o dia 30/04 para o Dr. Jose Gonçalves. (Maxilley)	***
22/04	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	9049	Atestado Médico (dias 22 e 23/04). Foram canceladas 24 vagas disponíveis e remanejadas 36 consultas agendadas da seguinte forma: - 20 consultas do dia 22 para o dia 28/04; - 13 consultas do dia 22 para o dia 29/04; - 03 consultas do dia 23 para o dia 29/04. (Maxilley)	***
22/04	CS Parque Amazônia	Iraci	Martha Lorena Rivera	3588	Atestado Médico (dias 28, 29 e 30/04). Foram canceladas 36 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, do dia 28 para o dia 24/04. (Maxilley)	***
22/04	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein Fischer	6291	Atestado Médico (dia 20/04). Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 27/04; - 07 consultas para o dia 28/04; - 07 consultas para o dia 29/04. (Maxilley)	***
					Curso (dia 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PRAZO

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



			Zilmar Vidal de Oliveira	2816	Curso (dia 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	
			André Luiz Vasconcelos	6540	Curso (dia 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	
22/04	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos Freire	7392	Doença (dia 22/04). Foram remanejadas 12 consultas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 27/04; - 06 consultas para o dia 28/04; - 01 consulta para o dia 29/04. (Maxilley)	***
22/04	Ciams Novo Horizonte	Gildete	Adriana Helena de Matos	8572	Atestado Médico (dia 22/04). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 24/04 para a Dra. Adriana Helena de Matos; - 04 consultas para o dia 27/04 para a Dra. Adriana Helena de Matos; - 03 consultas para o dia 27/04 para a Dra. Maria Suely Gomes; - 02 consultas para o dia 30/04 para a Dra. Maria Suely Gomes. (Maxilley)	***
22/04	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Elenilson de Godoy Alves	3675	Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PRAZO
22/04	CS Criméia Leste	Dulciana	Julio César Pereira Rodrigues	3466	Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PRAZO
22/04	Cais Amendoeiras	Marcilene	Vanessa Rocha de Oliveira	12373	Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PRAZO
22/04	Cais Amendoeiras	Marcilene	Cristiane Porto Cortez Bitar	11029	Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). Foram canceladas 28 vagas geradas. (Maxilley)	NO PRAZO
22/04	Cais Amendoeiras	Marcilene	Cleiton Rodrigues	12578	Falta (22/04 - por motivo de doença). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte maneira: - 06 consultas para o dia 27/04; - 07 consultas para o dia 29/04. (Tatiane)	***
22/04	Cais Finsocial	Ireni	Messias Alves	7434	Congresso no CRM (Dias 27 e 29/04). Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o mesmo dia com Dr. Marcello Braga. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
22/04	Centro de Saúde Vila Clemente	Hudson	Juliana Sayuri Sugita	11716	Atestado Médico (dia 22 e 23/04). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 22 para o dia 27/04; - 07 consultas do dia 23 para o dia 28/04; - 15 consultas do dia 23 para o dia 29/04. (Severiano)	***
22/04	CS Fama	Lorena	Marcus Vinícius Nunes	10629	Capacitação em Tabagismo (Dias 12 e 13/05). Foram canceladas 60 vagas geradas. (Severiano)	NO PRAZO

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**



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

22/04	CS Vila Mauá	Euripa	Maria da Conceição Matos Machado	5173	Conferência no SMS. (Dia 24/04). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 24 para o dia 27/04. (Severiano)	FORA DO PRAZO			
23/04	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro Miranda	10440	Falta (Dia 23/04 - para acompanhar o filho em consulta Médica). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas. (Maxilley)	***			
23/04	Ciams Jardim América	Patrícia	Doliana Martins Brasil	8956	Atestado Médico (dia 23/04). Foram remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 27/04. (Maxilley)	***			
23/04	Cais Bairro Goiá	Crisólita	Roseli Aparecida Resende	3671	13ª Jornada de Pediatria (Dia 24/04). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 13 consultas, todas para o dia 27/04. (Maxilley)	FORA DO PRAZO			
23/04	CS Criméia Leste	Dulciana	Nicolau Tadeu	3219	Falta (Dia 22/04). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 27/04; - 06 consultas para o dia 28/04; - 04 consultas para o dia 29/04. (Maxilley)	***			
23/04	CS Chácara do Governador	Ana Lúcia	Diolindo dos Santos	7392	Falta (23/04 - problemas de saúde). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para o mesmo profissional: - 03 consultas para o dia 29/04; - 04 consultas para o dia 30/04; - Para Dra. Christiane Porto: - 04 consultas para o dia 28/04. (Tatiane)	***			
23/04	Cais Campinas	André	Kamila Oliveira Duarte	10438	Falta (23/04 - problemas de saúde). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 19 consultas agendadas, todas para o dia 28/04. (Tatiane)	***			
23/04	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Solange Inês	3349	Falta (23/04 - Problemas de saúde). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/04; - 04 consultas para o dia 28/04; - 04 consultas para o dia 29/04. (Tatiane)	***			
23/04	CS Vila Canaã	-----	Maria da Conceição Matos	5173	Falta (24/04 - Por motivos particulares). Foi cancelada 01 vagas disponível e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 24 para o dia 27/04; - 04 consultas do dia 24 para o dia 28/04; - 02 consultas do dia 24 para o dia 29/04. (Severiano)	FORA DO PRAZO			
23/04	CS Vila Canaã	-----	Maria Suely Gomes de Ázara	3622	Capacitação Em Tabagismo (12 e 13/05). Grade não gerada pela unidade. (Severiano)	NO PRAZO			

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



23/04	CS Itatiaia	Juliana	João Gomes do Sacramento	3315	Seminário de <i>Pediatria (24/04)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 27/04. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO			
24/04	Cais Bairro Goiá	Santana	Nicolau Tadeu Bittar	3219	<i>Falta (24/04)</i> . Foram remanejadas 10 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 29/04; - 06 consultas para o dia 30/04. (<i>Tatiane</i>)	***			
24/04	Cais Bairro Goiá	Eliane	João Gomes do Sacramento	3315	<i>13ª Jornada Goiãna de Pediatria (Dia 24/04)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, todas para o dia 27/04. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO			
24/04	CS Aruanã	Fábio	Litemar Gualberto	7222	<i>Consulta Médica (08/05)</i> . Foram canceladas 12 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***			
24/04	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Mariângela Batista	5517	<i>Atestado médico (24/04)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para dia 27/04; - 05 consultas para dia 28/04; - 01 consulta para dia 29/04. (<i>Ester</i>)	***			
24/04	Cais Jd. Novo Mundo.	Camila	Gracyella Pedrosa	11484	<i>Falta (Dia 20/04)</i> . Foram remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/04; - 07 consultas para o dia 28/04; - 07 consultas para o dia 29/04. (<i>Tatiane</i>)	***			
24/04	Ciams Jardim América	Maria de Fátima	Fernando César Siqueira	4641	<i>Falta (24/04 – por problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 20 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/04; - 08 consultas para o dia 29/04; - 07 consultas para o dia 30/04; - 01 consulta para o dia 04/05. (<i>Tatiane</i>)	***			
27/04	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleuza	Jader Leonel de Paula	2652	<i>Falta (24/04 – por problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/04; - 04 consultas para o dia 28/04; - 04 consultas para o dia 29/04. (<i>Tatiane</i>)	***			
27/04	Centro de Saúde Itatiaia	Idelma	Maria Francisca Alves	2914	<i>Motivos pessoais (dia 30/04)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 04/05. (<i>Maxilley</i>) <i>Falta (Dia 27/04 – Por motivo de doença)</i> . Foram remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 29/04; - 09 consultas para o dia 30/04;	***			

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



27/04	Centro de Saúde Santa Helena	Gloria	Cárítas de Oliveira	4590	- 17 consultas para o dia 04/05. (<i>Maxilley</i>) <i>Falta - Mini-Cirurgia (dias 14 e 15/05)</i> . Foram canceladas 31 vagas geradas. (<i>Maxilley</i>)	NO PRAZO
27/04	Ciams Novo Horizonte	Vânia	Adriana Helena de Matos	8572	<i>Atestado Médico (dia 27/04)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 05/05; - 02 consultas para o dia 06/05. (<i>Maxilley</i>)	***
27/04	Ciams Urias Magalhães	Heleuza	Mara Rubia de Paiva	4271	<i>Atestado Médico (dia 28/04)</i> . Foram canceladas 20 vagas disponíveis. (<i>Maxilley</i>)	***
27/04	Centro de Saúde Itatiaia	-----	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Palestra para o grupo de Tabagismo</i> . Foram canceladas 09 vagas disponíveis. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
27/04	Ciams Jardim América	Maria de Fatima	Fernando César Siqueira	4641	<i>Atestado Médico (dia 08/05)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (<i>Severiano</i>)	***
27/04	Centro de Saúde Marinho Lemos	Camila	Luiz Alves Ferreira	13558	<i>Curso (12 e 13/05 - Tuberculose)</i> . Foram canceladas 32 vagas geradas. (<i>Severiano</i>)	***
27/04			Roberta Coelho Thomé	13704	<i>Curso (12 e 13/05 - Tuberculose)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. (<i>Severiano</i>)	***
27/04			Maria Lucia da Silva Costa	3708	<i>Curso (12 e 13/05 - Tuberculose)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Severiano</i>)	***
28/04	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Martinha	Christiane Caetano Lima Lopes	9574	<i>Falta por Motivo de Doença (dia 28/04)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 30/04; - 12 consultas para o dia 05/05. (<i>Maxilley</i>)	***
28/04	Cais Chácara do Governador	Mônica	Kamila Oliveira Duarte	10438	<i>Atestado Médico (dias 28, 29 e 30/04)</i> . Foram canceladas 22 vagas disponíveis e remanejadas 38 consultas agendadas da seguinte forma: - 18 consultas do dia 28 para o dia 05/05; - 01 consulta do dia 28 para o dia 06/05; - 01 consulta do dia 28 para o dia 07/05; - 10 consultas do dia 29 para o dia 06/05; - 05 consultas do dia 30 para o dia 06/05; - 03 consultas do dia 30 para o dia 07/05. (<i>Maxilley</i>)	***
28/04	Centro de Saúde Parque Amazônia	Carlos Roberto	Flavia Duarte Setúbal Nunes	8890	<i>Falta. Audiência Judicial (dia 20/05)</i> . Agenda não gerada. (<i>Maxilley</i>)	***
28/04	Cais Vila Nova	Íris	Cárítas de Oliveira	4590	<i>Motivos pessoais (dias 30/04 e 14/05)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e 16 vagas geradas. Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma:	FORA DO PRAZO



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Abril / 2009 (FALTAS)

							- 07 consultas para o dia 04/05; - 06 consultas para o dia 05/05. (<i>Maxilley</i>)	
28/04	Cais Campinas	André Luiz	Roberto Marinho	1974			<i>Falta (dia 28/04 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 04/05; - 02 consultas para o dia 05/05. (<i>Maxilley</i>)	
			Gutemberg da Silva Fraga	4348			<i>Capacitação em Dengue (Dia 25/05)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
			Eline Correa Bandeira	12597			<i>Capacitação em Dengue (Dia 25/05)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
			Maria Ivete de Lima	3717			<i>Capacitação em Dengue (Dia 25/05)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
28/04	CS Vila Redenção	-----	Sebastião Macedo Machado	5329			<i>Capacitação em Dengue (Dia 25/05)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Juliana Modanez	8918			<i>Capacitação em Dengue (Dia 25/05)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
			Túlio Alves Sardinha	5865			<i>Capacitação em Dengue (Dia 25/05)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
28/04	Cais Chácara do Governador	Patricia	Patricia Edwirges Figueira	9482			<i>Falta (28/04 – Por motivos pessoais)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma: - 16 consultas do dia 28/04 para o dia 29/04; - 01 consulta do dia 28/04 para o dia 30/04. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
			Maria Francisca Alves Aires	2914			<i>Atestado Médico (Dias 28 e 29/04)</i> . Foram remanejadas 63 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 28/04 para o dia 05/05; - 19 consultas do dia 28/04 para o dia 06/05; - 07 consultas do dia 28/04 para o dia 07/05; - 17 consultas do dia 29/04 para o dia 07/05; - 15 consultas do dia 29/04 para o dia 08/05. (<i>Tatiane</i>)	***
28/04	Centro de Saúde Itatiaia	Shirley	Luiz Alves Ferreira Filho	13558			<i>Capacitação em Asma (07/05)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (<i>Severiano</i>)	
28/04	Centro de Saúde Marinho Lemos	João Flávio	Roberta Coelho Thomé	13704			<i>Capacitação em Asma (07/05)</i> . Foram canceladas 17 vagas disponíveis. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
28/04			Maria Lucia da Silva Costa	3708			<i>Capacitação em Asma (07/05)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis.	



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Abril / 2009 (FALTAS)

28/04	Ciams do Jardim América	João Flávio	Vera Lucia Nunes da Silva	4041	(Severiano)	35ª Jornada Goiânia de Ginecologia (17/06 a 19/06). Agenda não gerada pela Unidade. (Severiano)	***		
29/04	Cais Campinas	Reniza	Solange Inês Hernandes	3349		Motivo de doença (dia 29/04). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 30/04; - 04 consultas para o dia 04/05; - 04 consultas para o dia 05/05. (Maxilley)	***		
29/04	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas Macedo	4195		Falta (29/04 – No Período Vespertino. Mãe doente). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 29/04 para o dia 30/04, no período matutino; - 09 consultas do dia 29/04 para o dia 30/04, no período vespertino. (Severiano)	***		
29/04	Centro de Saúde Esplanada do Anticuns	Rilton	Juliana de Melo Melgaço	8335		Congresso de UTI Pediátrica (07/05 a 08/05). Foram canceladas 30 vagas disponíveis. (Severiano)	FORA DO PRAZO		
30/04	CS Vila Moraes	Shirley	Mônica Gonçalves Fernandes	5005		Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	FORA DO PRAZO		
			Aline de Almeida e Souza	10416		Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)			
			Daniel Ribeiro Alencar	9973		Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)			
30/04	Centro de Saúde Vila Santa Helena	Nelma	Maria Claudia Silveira	13377		Capacitação em Tabagismo (dias 12 e 13/05). A profissional atenderá normalmente nestes dias, porém irá folgar nos dias 11 e 14/05. Agenda não gerada. (Maxilley)	FORA DO PRAZO		
			Carlos Antonio Carneiro	3054		Falta (dia 07/05 – Viagem de Negócios). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 05/05; - 02 consultas para o dia 06/05. (Maxilley)			
30/04	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos Freire	7392		Falta (dia 30/04). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 04/05; - 05 consultas para o dia 05/05; - 01 consulta para o dia 06/05. (Maxilley)	***		
30/04	CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	Arluci Crescencio	7275		Capacitação em Dengue (Dia 25/05). Agendas não geradas. (Tatiane)	NO PRAZO		
			Edmar Rodrigues Flávia Duarte	2826 8890					



Anexo 7 **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: Abril / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)

					20/04. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
08/04	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Samuel Sajji	12182	<i>Afastamento (08/04)</i> . Foram remanejadas 16 consultas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 13/04; - 06 consultas para o dia 15/04; - 04 consultas para o dia 16/04. (<i>Tatiane</i>)	***
08/04	CS Fama	Lorena	Marcus Vinicius	10629	<i>Grade Equivocada</i> . Foram canceladas 38 vagas geradas para os dias 27, 28 e 29/04. (<i>Tatiane</i>)	***
13/04	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<i>Bloqueio para realizar cauterização</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 24/04. (<i>Tatiane</i>)	***
17/04	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Dejanira	Severino Jose Alves	5905	<i>Afastamento</i> . Informa que o profissional não atenderá na unidade a partir do dia 28/04. Foram canceladas 40 vagas disponíveis e 711 vagas geradas. (<i>Severiano</i>)	***
22/04	Centro de Saúde Marinho Lemos	Amarilda	Atenevir Teles da Silva	3024	<i>Afastamento (dia 22/04)</i> . Foram canceladas 25 vagas disponíveis e 240 vagas geradas. Foram remanejadas 12 consultas remanejadas da seguinte forma: - 03 consultas do dia 23 para o dia 27/04; - 04 consultas do dia 23 para o dia 28/04; - 01 consulta do dia 23 para o dia 29/04; - 01 consulta do dia 27 para o dia 29/04; - 03 consultas do dia 27 para o dia 30/04. - Todas as consultas foram remanejadas para o profissional Gilson Moura. (<i>Severiano</i>)	***
23/04	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Flávio Matias	10120	<i>Afastamento</i> . Foram canceladas 31 vagas disponíveis e 324 geradas. Foram remanejadas 60 consultas agendadas da seguinte forma: - 14 consultas do dia 23 para o dia 24/04; - 05 consultas do dia 23 para o dia 27/04; - 11 consultas do dia 27 para o dia 27/04; - 07 consultas do dia 27 para o dia 28/04; - 08 consultas do dia 28 para o dia 28/04; - 04 consultas do dia 28 para o dia 29/04; - 09 consultas do dia 29 para o dia 29/04; - 01 consulta do dia 29 para o dia 30/04; - 01 consulta do dia 30 para o dia 30/04. (<i>Maxilley</i>).	***
23/04	CS Marinho Lemos	Amarilda	Roberta Coelho Thomé	13704	<i>Luto em Família (dia 23/04)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 27/04; - 08 consultas para o dia 28/04; - 05 consultas para o dia 29/04. (<i>Maxilley</i>)	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Abril / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)**

24/04	Centro de Saúde Marinho Lemos	Amarilda	Atenevir Teles da Silva	3024	<i>Afastamento (dia 22/04 – CONTINUAÇÃO).</i> Foram remanejadas 20 consultas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 27/04 para o dia 04/05; - 06 consultas do dia 28/04 para o dia 04/05; - 02 consultas do dia 28/04 para o dia 05/05; - 04 consultas do dia 29/04 para o dia 05/05; - 02 consultas do dia 29/04 para o dia 06/05. - Todas para o Dr. Gilson Moura. (<i>Tatiane</i>)	***
27/04	Centro de Saúde Vila Regina	Marlizelly	Patrícia Belém Parreira	12841	<i>Afastamento.</i> Comunica que a profissional não mais atenderá nesta Unidade. Foram canceladas 234 vagas geradas. (<i>Maxilley</i>)	NO PRAZO
27/04	CS Vila União	Rosimeire	Márcia Regina	7500	<i>Bloqueio de vaga p/ agendamento pela Unidade.</i> Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 04//05. (<i>Severiano</i>)	***
28/04	Centro de Saúde Aruanã III	-----	Osmar Matias de Abreu	3743	<i>Grade Equivocada (Profissional não atende às 11h00min da manhã).</i> Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (<i>Severiano</i>)	***
29/04	CS Fama	Cláudia	Rosa Maria Nascimento	3360	<i>Bloqueio de vaga para agendamento de retorno.</i> Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 06/05. (<i>Tatiane</i>)	***