



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – MAIO/2009  
- SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -  
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –  
TELECONSULTA

Prefeitura  
**Goiânia**  
  
Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO  
MAIO/2009

345 Pgs

Registrado

**Relatório de Gestão**Relatório Mensal n.º 09 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Maio/2009**SUMÁRIO**

	Pág. n.º
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....</b>	<b>05</b>
<b>1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....</b>	<b>09</b>
<b>1.1. Espaço Físico.....</b>	<b>09</b>
<b>1.2. Recursos Materiais.....</b>	<b>09</b>
<b>1.3. Recursos Tecnológicos.....</b>	<b>09</b>
<b>1.3.1. Plataforma de Comunicação.....</b>	<b>09</b>
<b>1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2.3. Outras Informações.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....</b>	<b>12</b>
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Horário de Funcionamento.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4. Universo de Ação/Abrangência.....</b>	<b>15</b>
<b>3. RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1. Pessoal Envolvido.....</b>	<b>15</b>
<b>4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1. Dados Estatísticos.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....</b>	<b>16</b>







<b>4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2008.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Maio de 2009.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....</b>	<b>24</b>
<b>4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2007 e 2009.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1.10. Demonstrativo gráfico do mês de Maio nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1.15. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação em 2006/2007/2008/2009.....</b>	<b>30</b>
<b>4.1.16. Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Março e Abril/2009 .....</b>	<b>31</b>



<b>5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO/09.....</b>	<b>33</b>
<b>5.1. Pontos Positivos.....</b>	<b>39</b>
<b>5.2. Pontos Negativos.....</b>	<b>82</b>
<b>5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....</b>	<b>82</b>
<b>5.4. Sugestões para implementações .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>91</b>





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

**REFERÊNCIA**

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

**OBJETIVO CONTRATUAL**

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

**DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES**

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta tem cumprido com muita propriedade os seus objetivos tanto que no mês de Maio/2009 agendou 67.479 (sessenta e sete mil quatrocentos e setenta e nove) consultas nas especialidades de clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia. Um número menor apenas que o atingido no mês de Março/09 quanto marcou 70.003 (setenta mil e três) consultas, seu maior recorde. Realizando a cobertura de 65% da população residente na área de abrangência das 39 unidades de saúde que compõem a Secretaria Municipal de Saúde, esse quantitativo ultrapassa um milhão e oitocentas mil consultas agendadas desde a sua inauguração em 4 de agosto de 2006.

Em comparação aos anos anteriores, nesse mesmo mês houve um acréscimo de 12.689 (doze mil seiscentos e oitenta e nove) consultas em referência ao ano de 2008 quando foram marcadas 54.790 (cinquenta e quatro mil setecentos e noventa), e 3.467 (três mil quatrocentos e sessenta e sete) em relação ano de 2007 quando foram agendadas 51.323 (cinquenta e um mil trezentos e vinte e três).

Esse aumento tem sido possível devido a medidas adotadas com a racionalização do uso de vagas tanto pela equipe de tecnologia da informação / médicos / enfermeiros e supervisores, pelas providências tomadas para que serviço prestado prossiga dentro da qualidade almejada, como também pelos usuários que tem cancelado suas consultas, com até 05 (cinco) horas de antecedência quando por algum motivo não podem comparecer no horário e data previamente marcado. No mês de Maio/ 09 2.788 (dois mil setecentos e oitenta e oito) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 4,13% (quatro ponto treze por cento) do total das consultas agendadas.

Desta forma, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH e a Secretaria Municipal de Saúde estão cada vez mais imbuídos na busca de alternativas que visam garantir aos usuários do Sistema Único de Saúde um atendimento humanizado, acolhedor, ágil, efetivo, direcionado, com maior número e aproveitamento de vagas e, totalmente voltado pela excelência do serviço prestado pelo Teleconsulta.





A Central realiza a triagem dos usuários através do sistema, utilizando critérios como a idade, o sexo e os sintomas que irão determinar a prioridade de atendimento / agendamento da consulta, sendo que a prioridade 1 (atendimento até 24 horas), prioridade 2 (atendimento até 48 horas) e prioridade 3 (atendimento no máximo 7 dias), de forma a garantir o cumprimento dos Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente. A gestante tem a preferência garantida por lei.

Das consultas agendadas, 55.541 (cinquenta e cinco mil quinhentos e quarenta e um) foram de primeira vez e 11.938 (onze mil novecentos e trinta e oito) de retorno, perfazendo 82,31% (oitenta e dois pontos trinta e um por cento) e 17,69% (dezessete pontos zero sessenta e nove por cento) das 67.479 (sessenta e sete mil quatrocentos e setenta e nove) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Abril/08, pode-se observar um acréscimo de 1.158 (hum mil cento e cinquenta e oito) 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.

No período compreendido entre 01 e 31 de Maio/2009 foi observado o agendamento de 10.781 (dez mil setecentos e oitenta e uma) consultas, o que equivale a 15,98 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Abril / 2009 houve um acréscimo de 01 (uma consulta).

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 Maio/09 houve um acréscimo de 11,02% (onze pontos zero dois por cento) para as vagas perfazendo um total de 6.696 (seis mil seiscentos e noventa e seis) das consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 4.802 (quatro mil oitocentos e dois) agendamentos, seguido do CIAMS Setor Pedro Ludovico (3.355), CIAMS Jardim América (3.103), CAIS Chácara do Governador (3.093), CIAMS Urias Magalhães (2.978), CAIS Bairro Goia (2.815), CIAMS Novo Horizonte (2.659), CAIS Jardim Novo Mundo (2.230), CAIS Parque das Amendoeiras (1.938), CAIS Vila Nova (1.699) e CAIS Campinas (1.535). Entre os Centros de Saúde, o Parque Amazonas se despontou com 2.596 (dois mil quinhentos e noventa e seis) agendamentos, seguido do Centro de Saúde Vila Boa (2.291), Centro de Saúde Vila União (1.830), Centro de Saúde Criméia Leste (1.822), Centro de Saúde Vila Santa Helena (1.601), Centro de Saúde Vila Moraes (1.591), Centro de Saúde Vila Mauá (1.552),

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 12 (doze) Unidades se destacaram: CAIS Cândida de Moraes (2.544), CIAMS Jardim América (1.645), CIAMS Setor Pedro Ludovico (1.606), CIAMS Urias Magalhães (1.494), CAIS Chácara do Governador (1.465), Centro de Saúde Parque Amazônia (1.329), CAIS Bairro Goia (1.208), CIAMS Novo Horizonte (1.127), CAIS Parque das Amendoeiras (1.114), Centro de Saúde Criméia Leste (1.017), CAIS Jardim Novo Mundo (1.014) e Centro de Saúde Vila Boa (1.009)

Foi possível observar também que no mês de Maio /2009, 77.792 (setenta e sete mil setecentos e noventa e duas) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 67.479 (sessenta e sete mil







quatrocentos e setenta e nove) foram marcadas, 4.984 (quatro mil novecentos e oitenta e quatro) foram canceladas e 5.329 (cinco mil trezentos e vinte e nove) ficaram disponíveis.

Em comparação ao mês de Abril/2009 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 72.813 (setenta dois mil oitocentos e treze) para 77.792 (setenta e sete mil setecentos e noventa e duas), um acréscimo no número de consultas marcadas de 59.818 (cinquenta e nove mil oitocentos e dezoito) para 67.479 (sessenta e sete mil quatrocentos e setenta e nove), um acréscimo número de disponível de 4.600 (quatro mil e seiscentos) para 5.329 (cinco mil trezentos e vinte e nove) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 8.395 (oito mil trezentos e noventa e cinco) para 4.984 (quatro mil novecentos e oitenta e quatro).

Em referência ao relatório anterior constatou-se também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Maio/2009, 86,49 % (oitenta e seis ponto quarenta e nove por cento) das consultas foram marcadas, 7,09 % (sete ponto zero nove por cento) disponível e 6,42 % (seis ponto quarenta e dois por cento) canceladas,

Em comparação ao mês de Abril / 2009 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas de 82,12 % (oitenta e dois ponto doze por cento) para 86,49 % (oitenta e seis ponto quarenta e nove por cento), um decréscimo no de consultas canceladas de 11,47 % (onze ponto quarenta e sete por cento) para 6,42 % (seis ponto quarenta e dois por cento) e um acréscimo no número de disponíveis de 6,41 % (seis ponto quarenta e um por cento) para 7,09 % (sete ponto zero nove por cento).

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 Maio /2009, observou-se que houve um decréscimo do percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que apenas 55% (sessenta e cinco por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Centro de Saúde Norte Ferroviário (80%), Centro de Saúde Aruanã (71%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (69%), Centro de Saúde Fama (66%), Centro de Saúde Vila Boa (66%), CIAMS Urias Magalhães (66%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (65%), Centro de Saúde Criméia Leste (65%) e CAIS Jardim Novo Mundo (65%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Vila Redenção efetivou apenas (31%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 55 % (cinquenta e cinco) foram efetivadas, 15 % (quinze por cento) não efetivadas e 30 % (trinta por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Abril/09 pode-se observar que houve um decréscimo no numero de consultas efetivadas de 65 % (sessenta e cinco por cento) para 55 % (cinquenta e cinco), no número de não efetivadas de 18 % (dezoito por cento) para 15 % (quinze por cento) e um acréscimo no número de não informado de 17 % (dezessete por cento) para 30 % (trinta 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 está a um ano realizando suas atividades de forma integrada com Teleconsulta. Desde o mês de Maio/08 o Projeto tem assegurado a primeira consulta da mãe e do bebê nos primeiros dez dias após o parto e foi responsável por 259 (duzentos e cinquenta e nove) agendamentos, sendo 127 (cento e vinte e sete) para puérperas e 132 (cento e trinta 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 Maio/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 12,17% (doze ponto dezessete por cento) referiram ser portadores de diabetes, 12,60% (doze ponto sessenta por cento) portadores de hipertensão e 80,15% (oitenta ponto quinze 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 404 (quatrocentos e oito) bairros (origem do usuário) que marcaram consultas no Teleconsulta no mês de Maio/09, 12 (doze) se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas como se segue: Jardim Novo Mundo (3.809), Jardim América (2.802), Setor Pedro Ludovico (2.272), Parque Amazônia (2.245), Jardim Nova Esperança (2.126), Jardim Balneário Meia Ponte (1.893), Setor Urias Magalhães (1.654), Setor Leste Vila Nova (1.167), Parque Industrial João Braz (1.164), Cidade Jardim (1.146), Jardim Europa (1.043).

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 31 de Maio/2009 foram convertidas 1.887 (hum oitocentos e oitenta e sete) 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 1.537 (hum mil quinhentas e trinta e sete) consultas, convertidas na prioridade 0 pelo sistema.

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, as Unidades de Saúde CAIS Jardim Curitiba, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Norte Ferroviário, Centro de Saúde São Francisco, Centro de Saúde Setor Rodoviário, no mês de Maio/09 não solicitaram cancelamentos de consultas.

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

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

Todos os dados colhidos são resultados de relatórios gerenciais que poderão nortear a Secretaria Municipal de Saúde na organização de estratégias que apontam para a garantia da qualidade do serviço prestado junto aos usuários pelas Unidades e profissionais que ali atuam, além de realizar um controle rigoroso sobre a agenda e a produção ambulatorial.







O Teleconsulta tem proporcionado um atendimento digno e humanizado aos Usuários do Sistema Único de Saúde bem como tem sido efetivo no fornecimento de instrumentos de gestão. Desta forma, o presente relatório não tem a pretensão de relatar todos os fatos ocorridos, mas de realizar uma análise sucinta das atividades efetuadas no mês de Maio/09, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também irá apontar os pontos positivos / negativos e providências tomadas e/ou sugestões para melhoria do trabalho proposto.

## **1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA**

### **1.1. Espaço Físico**

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

A mencionada Central encontra-se instalada numa área construída de 370 m<sup>2</sup>, localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste – CEP n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

### **1.2. Recursos Materiais**

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

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

### **1.3. Recursos Tecnológicos**

#### **1.3.1. Plataforma de Comunicação**

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



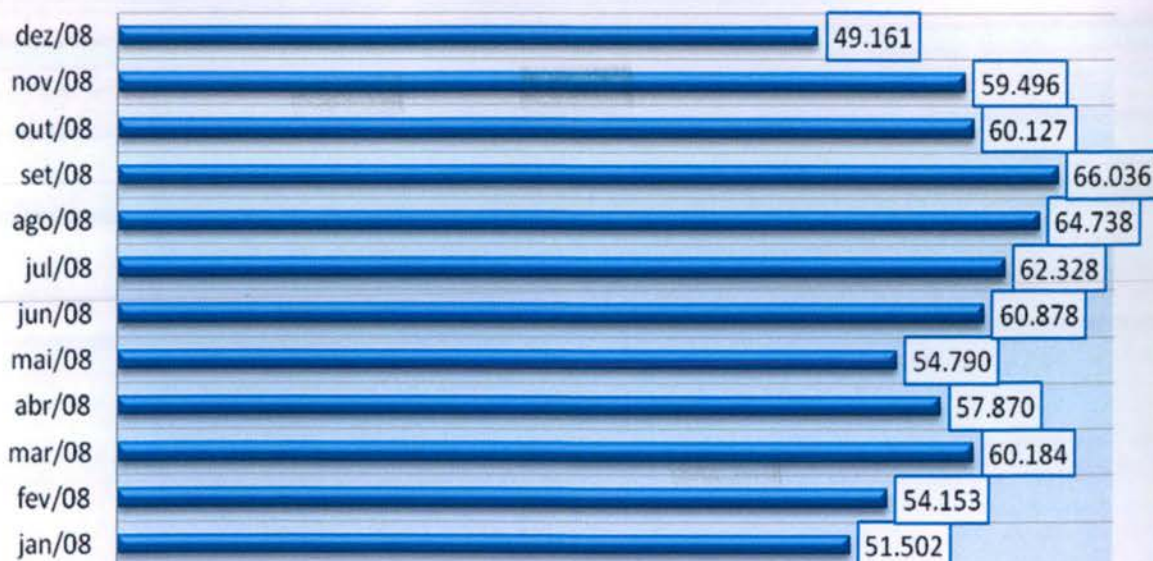




#### 4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008**







mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Teleatendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Teleatendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais frequentes e a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

### 1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

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

## 2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

### 2.1. Horário de Funcionamento

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

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

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

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

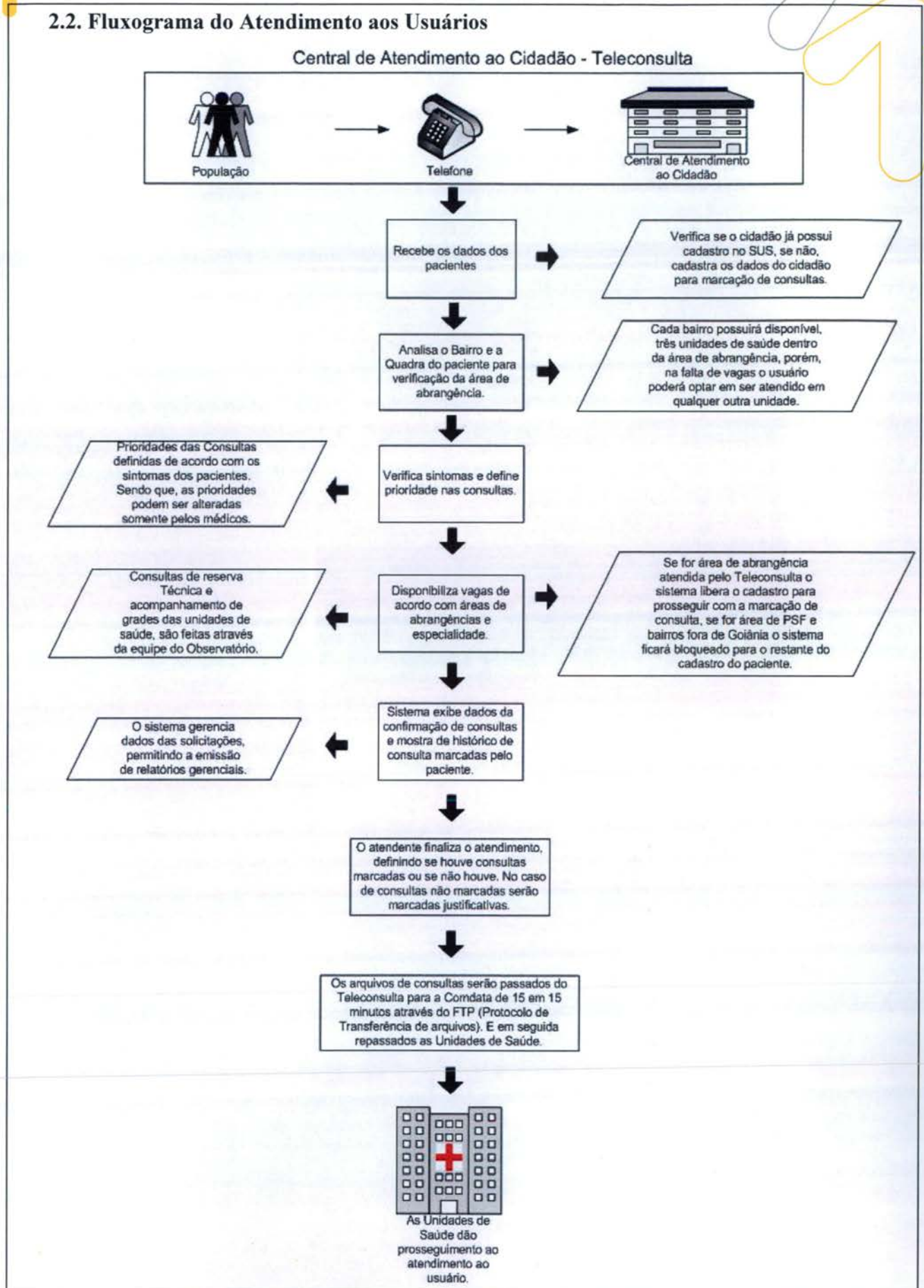
O Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizado e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.







## 2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários

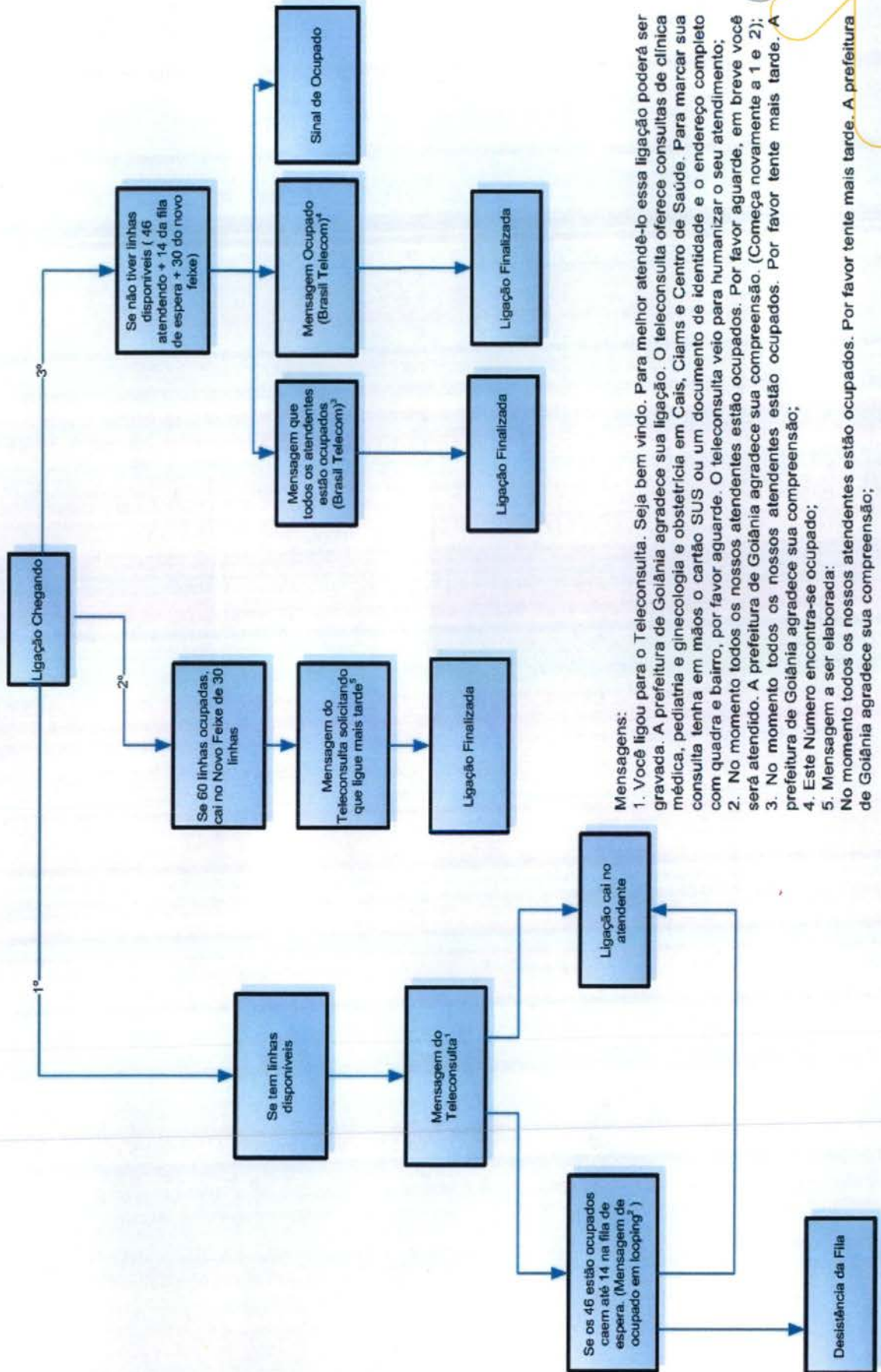






### 2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas

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



**Mensagens:**

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





## 2.4. Universo de Ação/Abrangência

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

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	21.	Centro de Saúde São Francisco
2.	CAIS Amendoeiras	22.	Centro de Saúde Maria Dilce
3.	CAIS Finsocial	23.	Centro de Saúde Balneário Meia Ponte
4.	CAIS Curitiba	24.	Centro de Saúde Vila Redenção
5.	CAIS Cândida de Moraes	25.	Centro de Saúde Parque Amazônia
6.	CAIS Novo Mundo	26.	Centro de Saúde Água Branca
7.	CAIS Vila Nova	27.	Centro de Saúde Riviera
8.	CAIS Campinas	28.	Centro de Saúde Aruanã III
9.	CAIS Chácara do Governador	29.	Centro de Saúde Itatiaia
10.	CIAMS Jardim América	30.	Centro de Saúde Vila Canaã
11.	CIAMS Urias Magalhães	31.	Centro de Saúde Rodoviário
12.	CIAMS Novo Horizonte	32.	Centro de Saúde Fama
13.	CIAMS Pedro Ludovico	33.	Centro de Saúde Santa Helena
14.	Centro de Saúde Pq. Anhanguera	34.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns
15.	Centro de Saúde Vila Boa	35.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Brás
16.	Centro de Saúde Vila Mauá	36.	Centro de Saúde Vila Moraes
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 Maio/2009 e foram diretamente envolvidos o pessoal técnico e operacional descrito à seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1.	Gestor Executivo	01
2.	Gestor Técnico	01
3.	Supervisor Técnico	01





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

## 4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

### 4.1. Dados Estatísticos

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

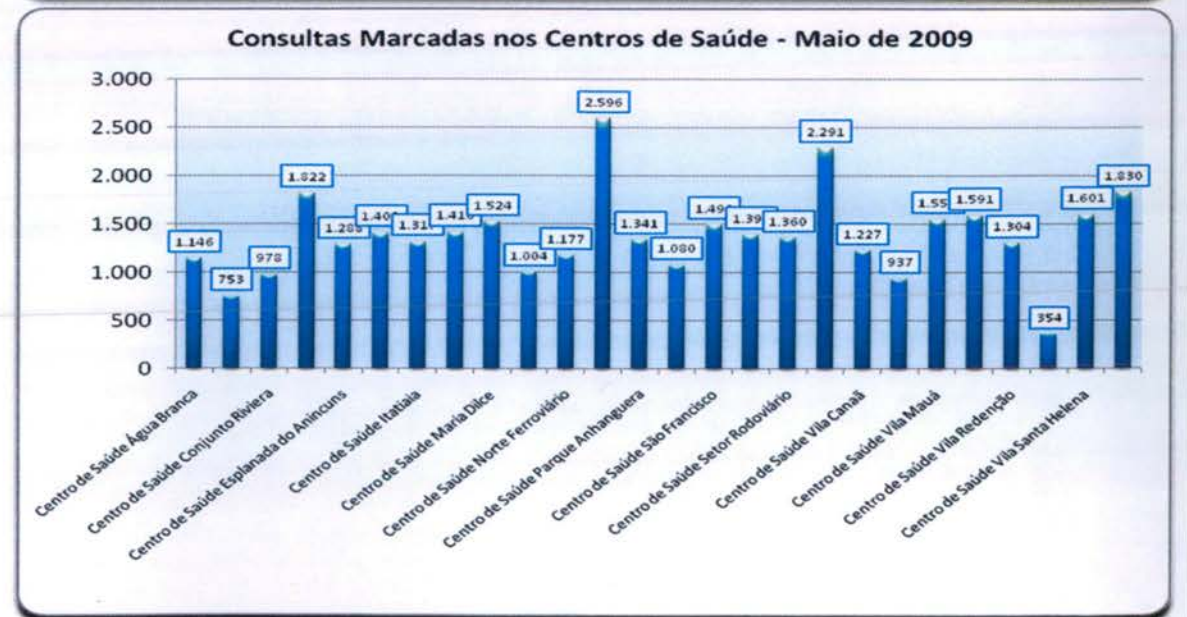
Maio / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	15.430	17.300	32.730
Ginecologia	6.933	9.690	16.623
Pediatria	9.332	8.794	18.126
<b>Total</b>	<b>31.695</b>	<b>35.784</b>	<b>67.479</b>







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

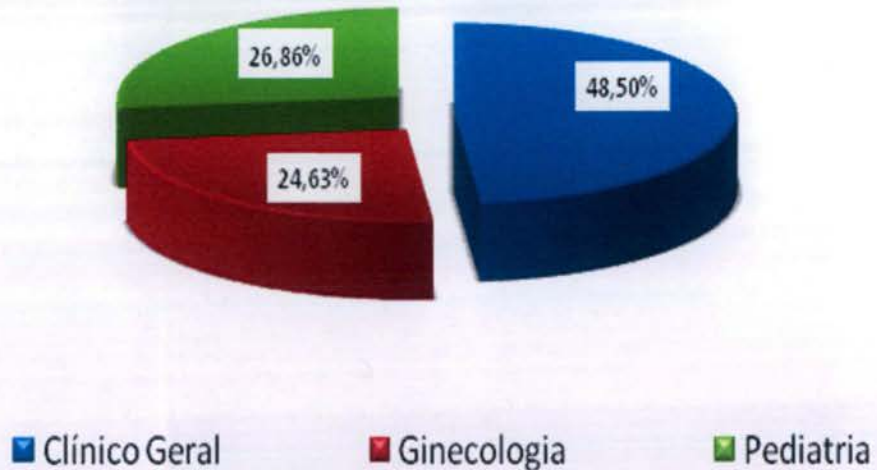






**4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Abril de 2009.**

**Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas**



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

MAIO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	1.208	707	900	2.815
CAIS Campinas	736	190	609	1.535
CAIS Cândida de Moraes	2.544	650	1.608	4.802
CAIS Chácara do Governador	1.465	578	1.050	3.093
CAIS Finsocial	560	444	299	1.303
CAIS Jardim Curitiba	0	0	185	185
CAIS Jardim Novo Mundo	1.014	365	851	2.230
CAIS Parque das Amendoeiras	1.114	583	241	1.938
CAIS Vila Nova	917	174	608	1.699
Centro de Saúde Água Branca	665	184	297	1.146
Centro de Saúde Aruanã III	320	187	246	753
Centro de Saúde Conjunto Riviera	602	229	147	978
Centro de Saúde Criméia Leste	1.017	383	422	1.822
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	563	342	383	1.288





Centro de Saúde Fama	902	224	282	1.408
Centro de Saúde Itatiaia	730	354	233	1.317
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	460	422	534	1.416
Centro de Saúde Maria Dilce	933	440	151	1.524
Centro de Saúde Marinho Lemos	544	187	273	1.004
Centro de Saúde Norte Ferroviário	654	235	288	1.177
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.329	489	778	2.596
Centro de Saúde Parque Anhanguera	262	638	441	1.341
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	863	217	0	1.080
Centro de Saúde São Francisco	643	477	374	1.494
Centro de Saúde Setor Perim	618	446	329	1.393
Centro de Saúde Setor Rodoviário	430	556	374	1.360
Centro de Saúde Vila Boa	1.009	479	803	2.291
Centro de Saúde Vila Canaã	595	445	187	1.227
Centro de Saúde Vila Clemente	509	246	182	937
Centro de Saúde Vila Mauá	514	723	315	1.552
Centro de Saúde Vila Moraes	834	412	345	1.591
Centro de Saúde Vila Redenção	557	377	370	1.304
Centro de Saúde Vila Regina	174	79	101	354
Centro de Saúde Vila Santa Helena	636	465	500	1.601
Centro de Saúde Vila União	937	454	439	1.830
CIAMS Jardim América	1.645	910	548	3.103
CIAMS Novo Horizonte	1.127	681	851	2.659
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.606	1.051	698	3.355
CIAMS Urias Magalhães	1.494	600	884	2.978
<b>Total</b>	<b>32.730</b>	<b>16.623</b>	<b>18.126</b>	<b>67.479</b>

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/5/2009	390	181	171	742
2/5/2009	359	207	211	777
3/5/2009	578	302	356	1.236
4/5/2009	1.739	951	856	3.546
5/5/2009	1.492	819	803	3.114
6/5/2009	1.324	765	765	2.854
7/5/2009	1.077	637	719	2.433







8/5/2009	752	406	496	1.654
9/5/2009	309	157	180	646
10/5/2009	467	243	334	1.044
11/5/2009	1.752	918	952	3.622
12/5/2009	1.496	836	815	3.147
13/5/2009	1.534	747	851	3.132
14/5/2009	1.526	684	786	2.996
15/5/2009	959	436	526	1.921
16/5/2009	345	158	182	685
17/5/2009	508	245	346	1.099
18/5/2009	1.715	835	877	3.427
19/5/2009	1.513	761	855	3.129
20/5/2009	1.444	775	717	2.936
21/5/2009	1.261	632	652	2.545
22/5/2009	931	419	518	1.868
23/5/2009	343	151	205	699
24/5/2009	514	243	367	1.124
25/5/2009	1.927	983	883	3.793
26/5/2009	1.661	800	799	3.260
27/5/2009	1.543	788	820	3.151
28/5/2009	1.501	686	868	3.055
29/5/2009	893	476	621	1.990
30/5/2009	343	136	196	675
31/5/2009	534	246	399	1.179
<b>Total</b>	<b>32.730</b>	<b>16.623</b>	<b>18.126</b>	<b>67.479</b>

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

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

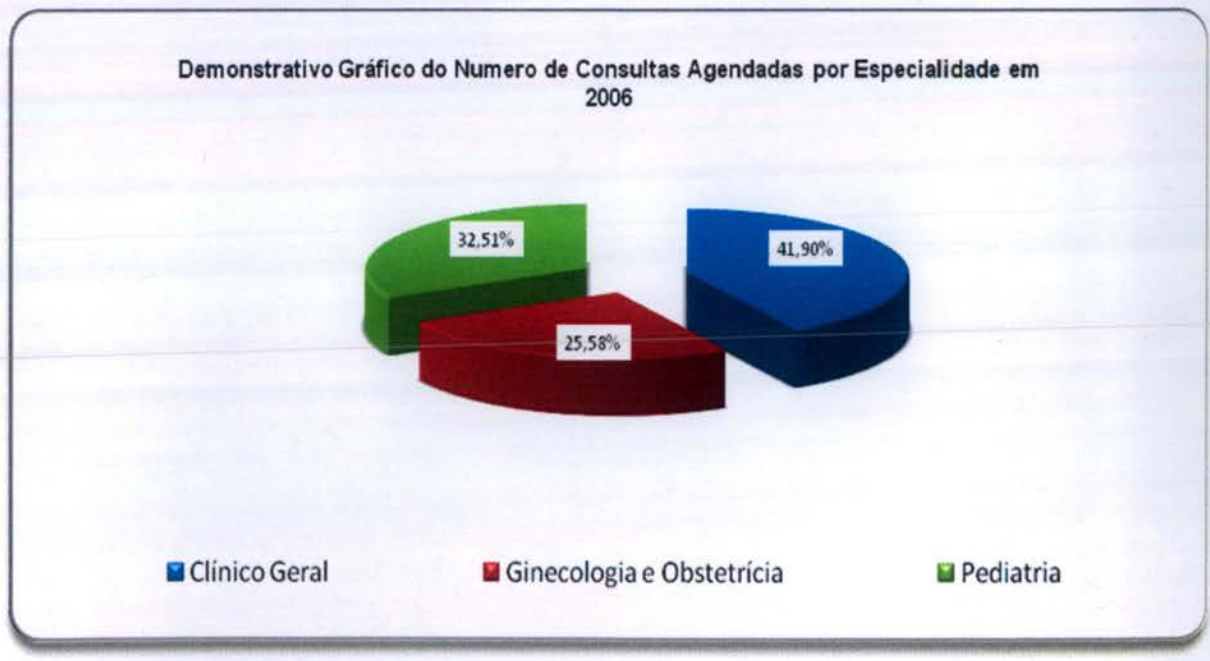
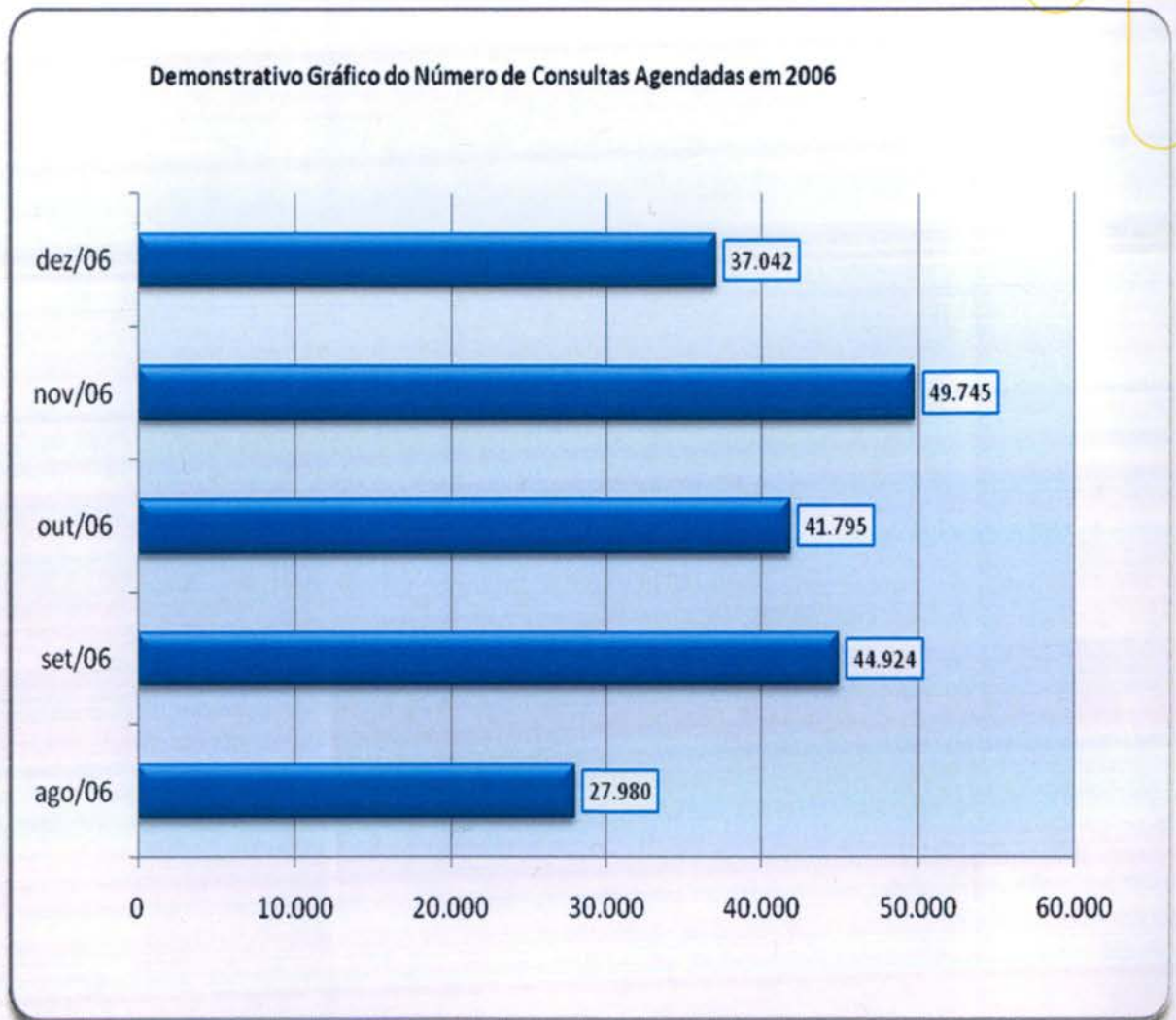
\* de 04 a 31/08







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



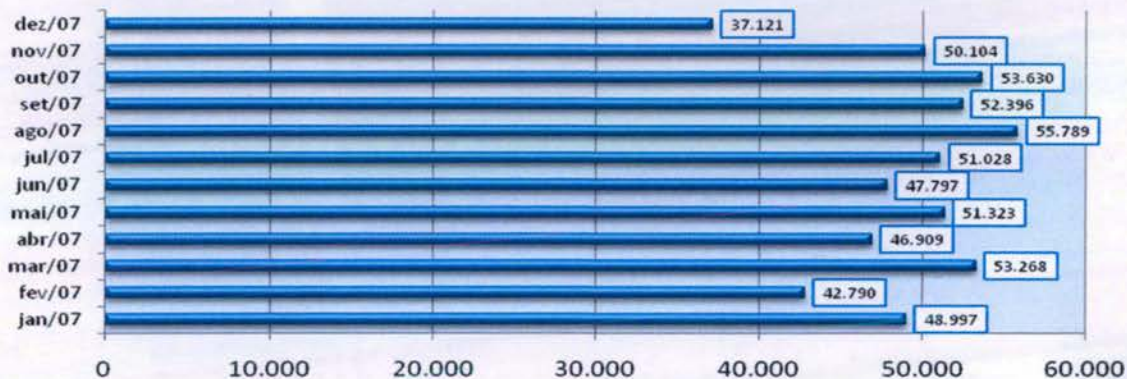




### 4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



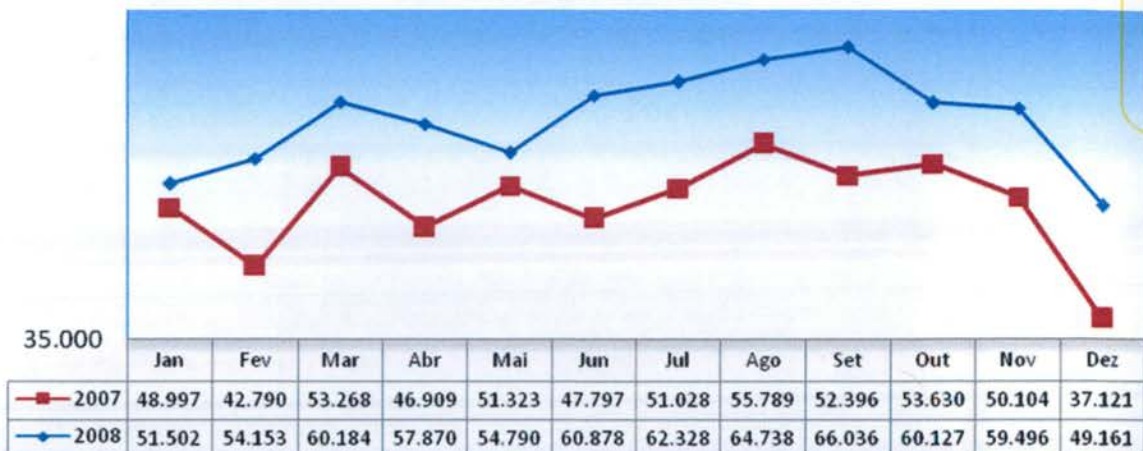
Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007







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



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

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	1.289.614	740.407	783.047	701.263
2009	01/01 a 31/05/2009	146.635	78.355	83.962	308.952
<b>Total</b>		<b>1.775.459</b>	<b>1.028.041</b>	<b>1.111.158</b>	<b>1.802.853</b>

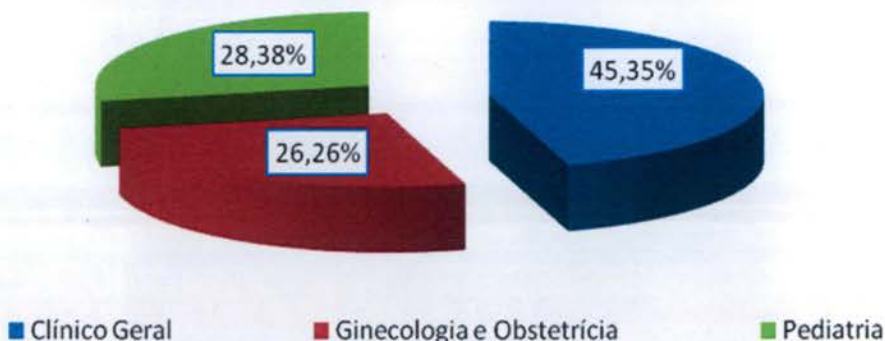
**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.**





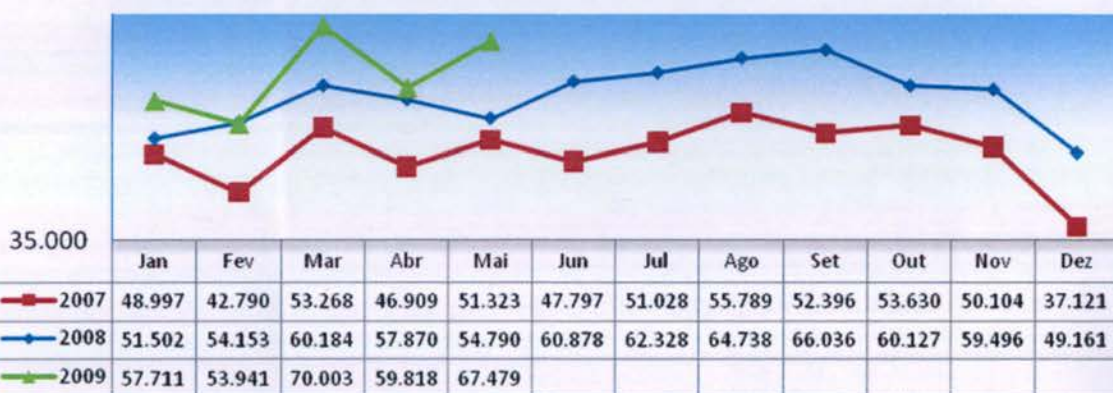


**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007, 2008 e 2009 - por Especialidade.**



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

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



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

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





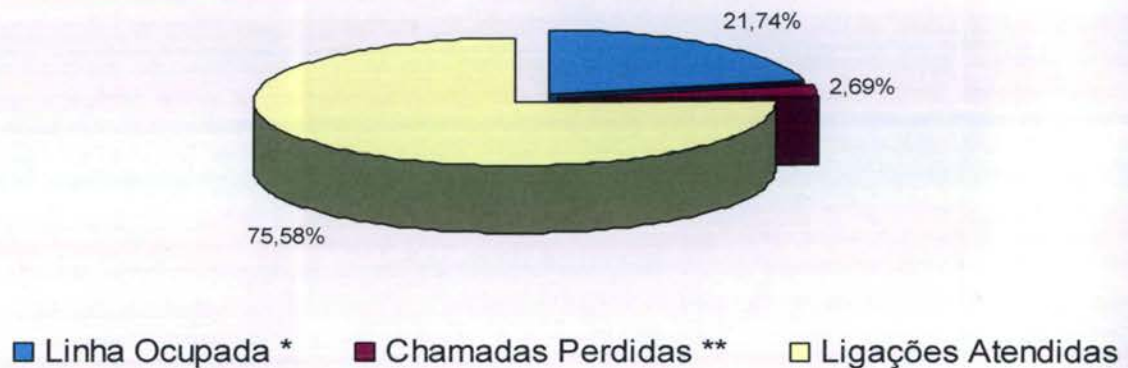


**4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.**

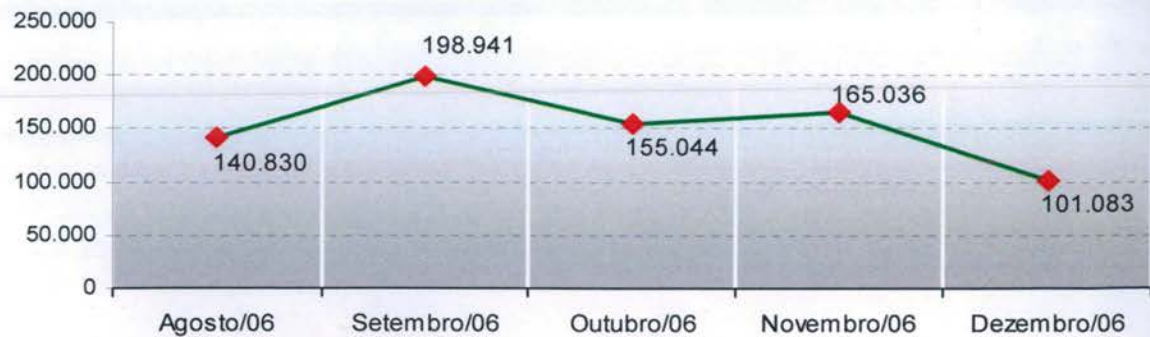
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
<b>Total</b>		<b>760.934</b>	<b>218.852</b>	<b>27.050</b>

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

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



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

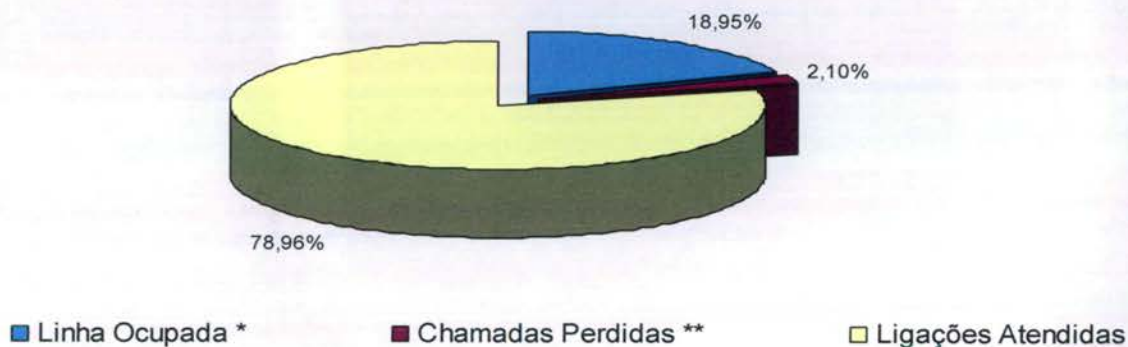
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

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

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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







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

Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Mai	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
<b>Total</b>		<b>1.793.268</b>	<b>1.172.559</b>	<b>206.635</b>	<b>44.765</b>

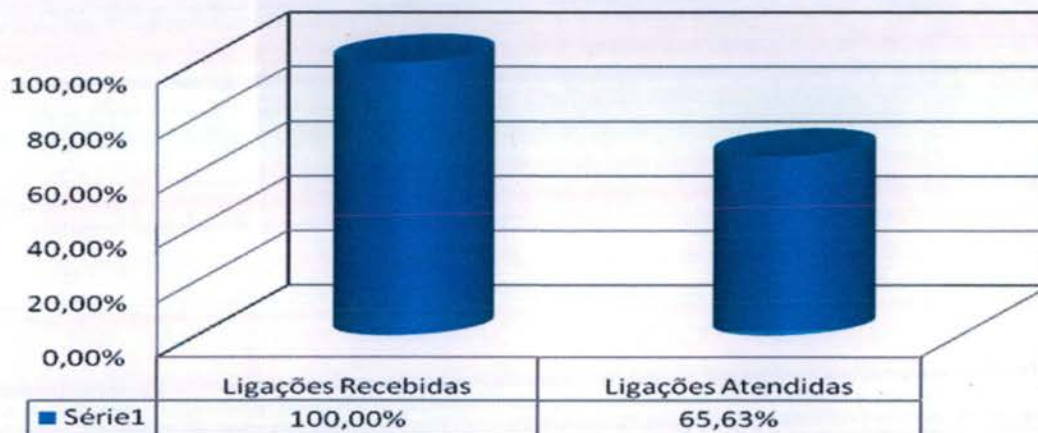
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

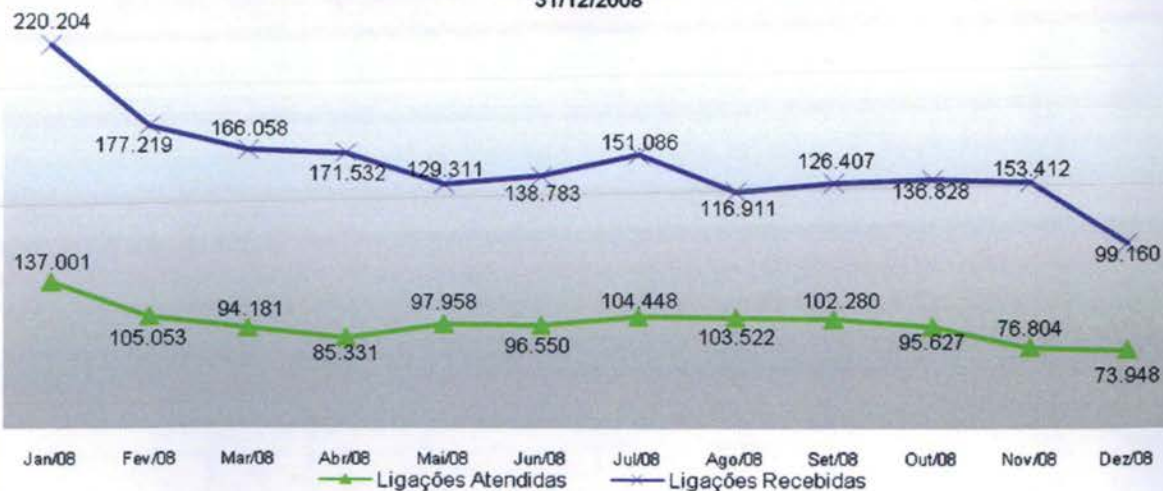
\*\*\* Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

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



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







Ano	Fonte: BRT		Fonte: CAC/TCT	Fonte: CAC/TCT
	Linha Ocupada *	Chamadas Perdidas **	Ligações Atendidas***	Ligações Recebidas****
2006	218.852	27.050	578.766	760.934
2007	510.740	56.602	1.382.663	2.128.527
2008	206.635	44.765	1.172.703	1.786.911
2009	--	51.779	422.693	683.624
<b>Total</b>	<b>936.227</b>	<b>180.196</b>	<b>3.556.825</b>	<b>5.359.996</b>

\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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

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

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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Mairo	157.371	18.598	107.790	20.062
<b>Total</b>		<b>840.995</b>	<b>151.978</b>	<b>530.483</b>	<b>71.841</b>

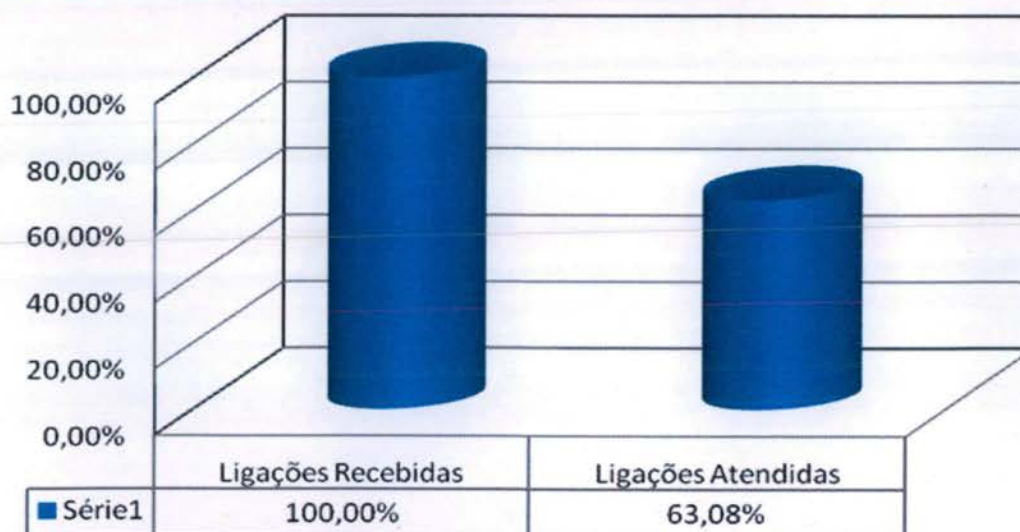
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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

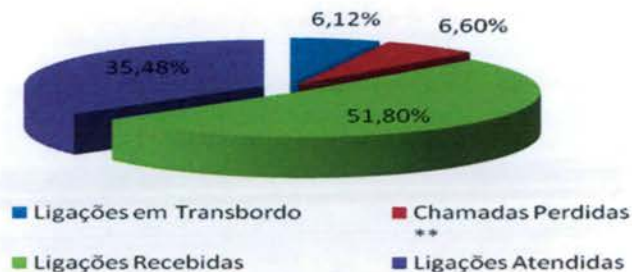
**Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 31/05/2009**



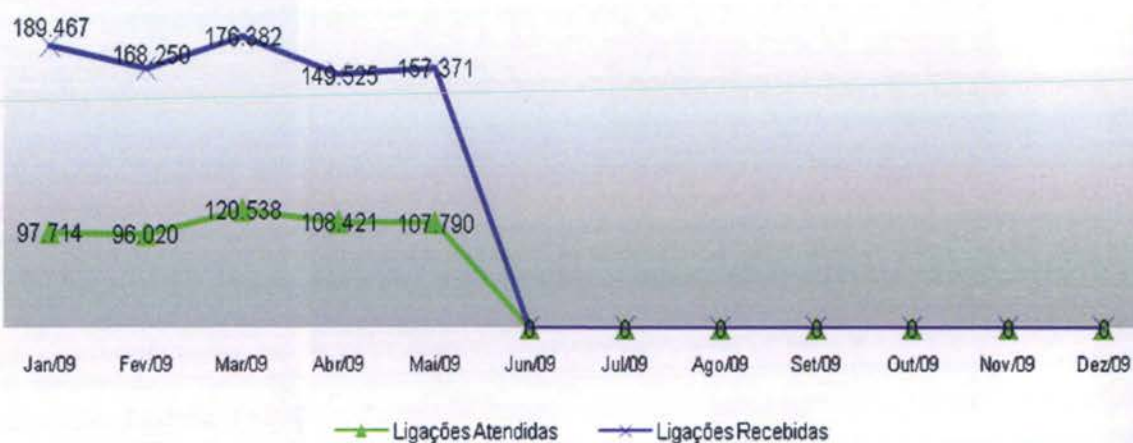




**Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 01 a 31/05/2009**

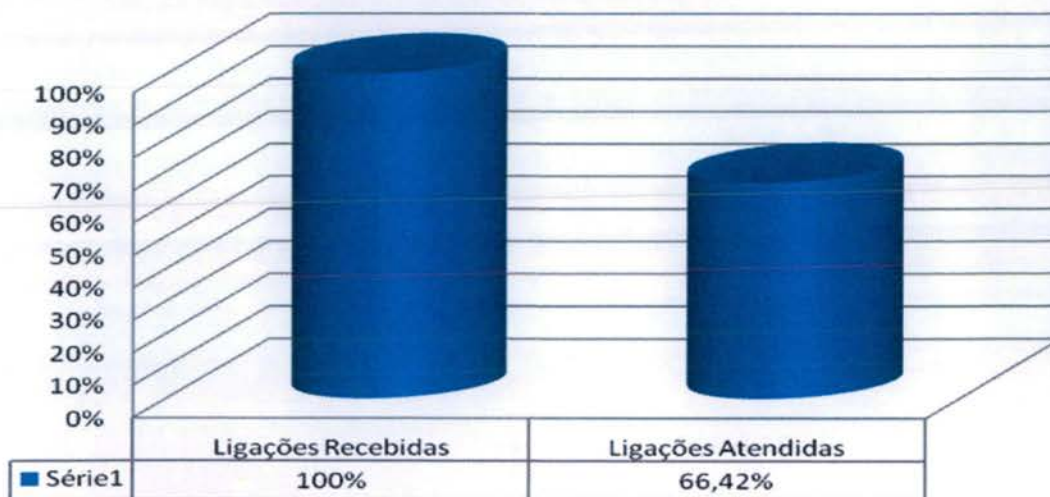


**Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2009 a 31/05/2009**



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

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





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

Especificação	Março/09	Abril/09	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	108.421	107.790	<b>0,58*</b>
Ligações Recebidas	149.525	157.371	<b>5,25</b>
Ligações Perdidas	18.147	20.062	<b>10,55</b>
Ligações em Transbordo	21.708	18.598	<b>14,37</b>

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

Foram atendidas no mês de Maio/09 107.790 (cento e sete mil setecentos e noventa) ligações enquanto que no mês de Abril/09 foram atendidas 108.421 (cento e oito mil quatrocentos e vinte e um). Já, as ligações recebidas no mês de Abril/09 foram 149.525 (cento e quarenta e nove mil, quinhentos e vinte e cinco) e no mês de maio este número resultou em 157.371 (cento e cinquenta e sete mil trezentos e setenta e um).

Analisando de forma proporcional houve um decréscimo de 0,58% (zero ponto cinquenta e oito por cento) referente as ligações atendidas, e um acréscimo de 5,25% (cinco ponto vinte e cinco por cento) referente as ligações recebidas, comparado com o mês de Abril/09.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Abril/09 foram atendidas 72,51% (setenta e dois ponto cinquenta e um) das ligações recebidas, e no mês de Maio/09 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 68,49% (setenta e oito ponto quarenta e nove por cento).

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

Conforme esboçado em tabela abaixo, no mês de Maio/09 houve uma média de Agentes (soma total de agentes por dia no mês, dividido pela quantidade de dias do mês) no turno matutino de segunda a sexta igual a 35,76 (trinta e cinco ponto setenta e seis) no turno matutino e 25,80 (vinte e cinco ponto oitenta) no turno vespertino, e nos finais de semana e feriados o total foi de 18,30 (dezoito ponto trinta) no turno matutino e 13,30 (treze e trinta) no turno vespertino. Já no mês de abril/2009 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 35,279 (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 atuantes nos turnos matutino e vespertino totalizaram respectivamente 19,22 (dezenove ponto vinte e dois) e 14,56 (quatorze ponto cinquenta e seis).

Em análise do aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, observou-se 14 (quatorze) dias no mês de Maio/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), se for considerado as análises estatísticas que mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações seria um percentual acima







de 70% (setenta por cento). Os motivos que justificam esse percentual crítico pode ser o total do número de agentes ausentes (déficits, licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias). Em comparação ao mês anterior foi observado um menor aproveitamento, visto que no mês de Abril/09 houve 11 (onze) dias com aproveitamento menor que 70% (setenta por cento), demonstrando que as faltas, licenças, férias e folgas compensatórias podem refletir no aproveitamento diário das ligações.

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Maio/09 durante a semana no turno matutino obteve-se uma média de Agentes equivalente a 35,76 (trinta e cinco ponto setenta e seis) e no turno vespertino foi de 25,80 (vinte e cinco ponto oitenta), ocasionando um decréscimo de 0,49 (zero ponto quarenta e nove) e 1,29 (um ponto vinte e nove) no número de Agentes durante a semana no matutino e no vespertino respectivamente. Em referência ao mês de Maio/09, pode-se fazer a seguinte comparação, se com 35,76 (trinta e cinco ponto setenta e seis) de média de agentes no turno matutino obteve-se 68,49% (setenta e oito ponto quarenta e nove por cento) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários 52,21 agentes de atendimento.

Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Abril	Maior	
Segunda a sexta (matutino)	35,27	35,76	0,49
Segunda a sexta (Vespertino)	27,09	25,80	1,29*
Finais de Semana e Feriado (matutino)	19,22	18,30	0,92*
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	14,56	13,30	1,26*

\*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 Maio/09 as ligações em transbordo resultaram em 18.598 (dezoito mil quinhentos e noventa 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 pode-se observar um decréscimo de 14,33% (quatorze ponto trinta e três) de ligações em transbordo.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), no mês de Abril/09 resultaram em 18.147 (dezoito mil, cento e quarenta e sete), já no mês de Maio/09 esse número resultou em 20.062 (vinte mil e sessenta e dois), demonstrando um acréscimo de 10.55% (dez ponto cinquenta e cinco) se comparado ao mês de Março/09.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Abril/09 59.818 (cinquenta e nove mil, oitocentos e dezoito) consultas. Se comparado ao número de ligações atendidas (108.421 – cento e oito mil, quatrocentos e vinte e um) obteve-se um aproveitamento de







55,17% (cinquenta e cinco ponto dezessete por cento). No mês de Maio/09 foram agendadas 67.479 (sessenta e sete mil quatrocentos e setenta e nove) e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas (107.790 - cento e sete mil setecentos e noventa) igual a 62,60% (sessenta e dois ponto sessenta por cento), demonstrando que no mês de Maio/09 mesmo com um número menor de ligações atendidas obteve-se um número maior de consultas marcadas ocasionando um aproveitamento maior de consultas marcadas em relação as ligações atendidas.

Os dados estatísticos 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 MAIO/09

- No dia 01 de Maio/09 o IDTECH homenageou os colaboradores com um cartão em comemoração ao Dia do Trabalho, o qual foi entregue e disponibilizado na tela de trabalho de cada Agente de Atendimento;



- No dia 05 de Maio/09 foi realizada na sede do IDTECH reunião da Coordenação Técnica e Assessoria de Tecnologia da Informação com o responsável pelo setor de Ambulatório da Diretoria de Atenção à Saúde Dr. Rafael Martinez, para tratar de assuntos pertinentes a agenda gerada pelas Unidades de Saúde e envidadas ao Teleconsulta;
- O Secretario Municipal de Habitação Dr. Mauro Miranda acompanhado das Coordenações Executiva e Técnica compareceram no dia 06 de Maio/09 ao Teleconsulta, para apresentação do funcionamento / serviço prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde;
- No dia 09 de Maio/09 o IDTECH homenageou as colaboradores mães com um cartão em comemoração ao Dia das Mães, o qual foi entregue e disponibilizado na tela de trabalho de cada Agente de Atendimento;





## Amor de mãe

O amor da mãe pode ser traduzido em uma palavra: doação.

Falar desse sentimento é entender que ele é a mais completa forma de amor.

Um amor que se doa, coloca em primeiro plano o bem-estar, a segurança de um outro ser.

Impossível falar de mãe sem falar da pureza de um amor, que diante de todo o sofrimento disse sim: Maria.

Uma mãe que, como tantas mães em nosso País, olha com lágrimas nos olhos o presente e o futuro árduo do filho.

Talvez seja por isso que a mãe Maria se expressa em cada olhar de mãe, em cada gesto de doação da mulher.

No rosto de uma mulher que assume a maternidade inteiramente, mesmo diante de tudo o que há de vir, há a presença iluminada de um lado vivo, mas esquecido por todos, homens e mulheres: o amor!!!

- No dia 13 de Maio/09 a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta participou da campanha promovida pelo IDTECH: Cuide bem do seu patrimônio. O objetivo é conscientizar os colaboradores sobre a importância de preservar móveis, equipamentos e instalações prediais. Uma exposição com material danificado foi feita pela CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, nos intervalos destinados aos exercícios de relaxamento;







- No dia 14 de Maio/09 o Diretor do Departamento de Controle e Avaliação do Município de Goiânia, Dr. Fernando acompanhado das Coordenações Executiva e Técnica compareceram ao Teleconsulta, para apresentação do funcionamento / serviço prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde;
- No dia 14 de Maio/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Campanha pela Preservação do Patrimônio, Consciência, Salário Família: GEP aguarda comprovante, IDTECH tem ação antitabaco, conforme exemplar em **Anexo 1**;
- No dia 06 de Maio/09 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que por volta das 17h45min foi solicitada sobre o caso do paciente Weber Nelson Jr. De Castro (Id: 651848) cuja mãe Sra. Maria Alice informava que o mesmo havia sido baleado na perna há mais ou menos 01 mês e persistia com as balas alojadas no membro, além de apresentar febre. A usuária solicitava retorno com Dr. Marcus Vinícius (C.S. FAMA), que com antecipação através da mudança de prioridade, só foi disponibilizada para o dia 11 de Maio/2009, porém, a mãe do paciente continuou questionando a demora para a consulta em função do quadro clínico apresentado, sendo orientada a levá-lo a unidade de emergência para reavaliação e que retornasse a ligação posteriormente (no dia seguinte) para tentativa de antecipação da consulta. Posteriormente a Dra. Thaliana de Freitas verificou junto ao Setor de Observatório que não foi gerada grade para este médico para os dias 07 e 08 de Maio/2009, visto que as vagas estavam disponíveis apenas a partir do dia 11 de Maio/2009, portanto, só seria possível antecipar consulta para outro profissional;
- No dia 06 de Maio/09 o Agente de Atendimento Heric Prado Rocha foi orientado pela Enfermeira Daísa Lessa a não fornecer informações sobre os procedimentos e acontecimentos internos, visto que foi constatado após o relato de uma usuária que o Agente informou que a Médica de plantão estava em horário de lanche no momento, não podendo antecipar a consulta já agendada. Posteriormente a Dra. Thaliana de Freitas conversou com a usuária, fornecendo resolutividade ao caso. O Agente de Atendimento confirmou o fato, aceitando bem as orientações;
- A Dra. Fernanda Silveira relatou que o plantão do dia 07 de Maio/09 transcorreu sem registros de intercorrências, mas com considerável dificuldade de agendamento para clínico geral e ginecologista em algumas unidades no período vespertino;
- No dia 08 de Maio/09 a Dra. Alinne Elália registrou em ata que o plantão transcorreu com elevado déficit de vagas, principalmente para ginecologia, mas sem registros de intercorrências;
- No dia 09 de Maio/09 a Enfermeira Priscila Zanelatto referiu que foi inserida mensagem sobre o dia das mães na tela digital. No final do turno, todas as mães foram parabenizadas e receberam cartões comemorativos do dia das mães;







- No dia 12 de Maio/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa relataram que o Agente de Atendimento Harley Max Fernandes Lima (matutino) foi orientado pela Supervisora Eliana Miranda e Enfermeira Aline Sena em relação a maior atenção nos agendamentos das consultas, visto que o mesmo agendou erroneamente no cadastro de usuários de ID 380836 o qual tinha nome semelhante com o usuário de ID 386278 ocasionando transtornos. A situação foi observada e contornada pela Enfermeira Aline Sena que conseguiu agendar nova consulta para o usuário. O Agente de Atendimento foi informado pela Supervisora Eliana Miranda que em caso de recorrência serão tomadas novas medidas. O Agente aceitou bem as orientações;
- No dia 18 de Maio/09 a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta foi contemplada com uma máquina digital para o registro de todos os momentos e acontecimentos importantes;
- No dia 19 de Maio/09 a Dra. Salma Maria relatou que no período matutino algumas unidades já não tinham vagas e no período vespertino aumentou ainda a escassez em outras unidades;
- No dia 22 de Maio/09 a Dra. Alinne Elália relatou que houve grande déficit em ginecologia;
- Foi iniciada a “Sexta-feira Informativa”, momento interativo e informativo no qual todas as sexta-feiras os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes serão abordadas de forma dinâmica e rapidamente nos dez minutos de intervalo de ginástica com o objetivo de melhorar o desempenho dos Agentes de Atendimento durante o turno de trabalho, reforçando constantemente as orientações, promovendo interação entre a equipe, solucionando as dúvidas, permitindo a troca de experiências entre os colegas de trabalho, reforçando o protocolo de atendimento, ressaltando casos atípicos que acontecem e destacando a importância da agilidade e qualidade no atendimento.

Todas as Enfermeiras e Supervisores Operacionais terão participação ativa nesse processo, pois ministrarão as orientações.

Para iniciar a Sexta-feira Informativa desta semana, os Agentes foram informados da idéia deste projeto, ocorrendo feedback positivo por parte dos mesmos que elogiaram a iniciativa e se dispuseram a trazer sugestões de assuntos a serem discutidos. Foi abordado nesta primeira reunião o tema: Corpo Saudável Mente Ágil: Ginástica Laboral que destaca importância dos exercícios como instrumento de melhoria da saúde do trabalhador;

- No dia 25 de Maio/09 a Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão transcorreu de forma movimentada, sem vagas no período vespertino em quase todas unidades;
- Dra. Salma Maria referiu que no dia 26 de Maio/09 a Agente de Atendimento Amanda (matutino) foi encontrada desmaiada no banheiro. Relatou que há 01 (uma) semana começou a tomar medicação para displasia e cistos mamários e acordou com a fronha com sangue (epístaxe). O SAMU foi acionado, sendo prontamente atendida e encaminhada para Cais NOVO HORIZONTE;
- Dra. Salma Maria relatou ainda que algumas unidades já não tinham vagas de gineco e no período vespertino aumentou a escassez de vagas;
- No dia 27 de Maio/09 a Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila, porem com poucas vagas para ginecologia e clínico em muitas unidades, principalmente no período vespertino;
- No dia 29 de Maio/09 foi realizada a segunda “sexta-feira Informativa”, onde durante o período da ginástica os Agentes foram orientados sobre o seguinte tema: “Protocolo de Atendimento e seus passos”. Os Agentes presentes foram receptivos em relação as orientações;







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

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

Dia	Unidade	Período
08.05.2009	Cais Bairro Goiá	25 a 30.05.2009
	Centro de Saúde Vila Boa	
15.05.2009	Cais Finsocial	01 a 06.05.2009
22.05.2009	Cais Bairro Goiá	08 a 13.05.2009
	Cais Jardim Curitiba	
	Centro de Saúde Vila Regina	
29.05.2009	Cais Jardim Curitiba	15 a 20.05.2009
	Centro de Saúde Vila Regina	

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

Data	Unidade	Profissional	Especialidade	CRM	Justificativa
04/mai	Cais Bairro Goiá	Nicolau Tadeu Bittar	Clinico Geral	3219	Falta (Nos dias 27, 29, 30/04 – Não justificada).
	Cais Cândida de Moraes	Marcelo Grando Correia	Clinico Geral	11991	Falta (No dia 15/05-Curso de Pós Graduação)
	Centro de Saúde Setor Perim	Cairo Jose Rodrigues	Ginecologista	6578	Curso Gestante no dia 12/05
	Ciams Setor Pedro Ludovico	Priscila Resende Balduino	Clinica Geral	13411	Falta no dia 04/05, não justificada.
	Centro de Saúde Vila boa	Maria Goretti de Castro Dias	Pediatria	3659	Falta no dia 04/05, não justificada
05/mai	Ciams do Urias Magalhães	Edson Alves Ribeiro	Pediatria	987	Falta (Nos dia 08, 11, 12/05 – Viagem com a família)
	Ciams Setor Pedro Ludovico	Angélica Lomazzi	Clinica Geral	2810	Capacitação em Asma, no dia 07/05
06/mai	Ciams Novo Horizonte	Celso Tavares	Clinico Geral	3047	Férias no Período de 04/05 a 19/05
07/mai	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves	Clinico Geral	8007	Capacitação em gripe suína, no dia 08/05
	Centro de Saúde Vila Canaã	Dayra Elcira Penalba	Clinico Geral	4107	Palestra de Tabagismo no dia 13/05
11/mai	Centro de Saúde Itatiaia	Jordana Cruz Rodrigues	Clinico Geral	13422	Falta (dia 14 e 18/05 – Viagem por motivos pessoais)
12/mai	Cais Bairro Goiá	Euli Jose Braga	Ginecologista	5803	Falta (dia 11/05 – Sem Justificativa)
13/mai	Ciams Setor Pedro Ludovico	Priscila Resende Balduino	Clinico Geral	13411	Falta (dias 14 e 15/05 – Sem Justificativa)
18/mai	Cais Chácara do Governador	Kamila Oliveira Duarte	Pediatria	10438	Semana Saúde do Exército, nos dia 27 e 28/05





<b>20/mai</b>	Cais Bairro Goia	Wandenberg Monte Negro	Clinico Geral	3602	<b>Falta (dia 14/05 – Sem justificativa).</b>
<b>21/mai</b>	Centro de Saúde Vila Clemente	Francisco Batista de Paula	Clinico Geral	6579	<b>Capacitação em tabagismo, no período de 03 a 04/06.</b>
<b>25/mai</b>	Centro de Saúde Vila Clemente	Carmen Lucia Nery Alves	Ginecologista	11110	<b>Capacitação em Influenza(dia 03/06)</b>
	Centro de Saúde Vila Clemente	Eros de Sousa	Ginecologista	1973	<b>Capacitação em Influenza(dia 03/06)</b>
	Centro de Saúde Vila Clemente	Juliana Sayuri Sugita	Clinico Geral	11716	<b>Capacitação em Influenza(dia 03/06)</b>
	Centro de Saúde Vila Clemente	Maria Luisa Faria de Godoi	Pediatra	3401	<b>Capacitação em Influenza(dia 03/06)</b>
	Ciams Jardim América	Adriana Fernandes Cardoso Fleury	Clínico Geral	5710	<b>Falta no dia 25/05, sem justificativa.</b>
	Centro de Saúde Vila União	Irislene Ferreira da Silva	Ginecologista	4384	<b>Capacitação para Médicos (dia 09/06)</b>
		Maria Luiza Rebelo Pinheiro	Clinico Geral	7997	
		Marlene Miguel de Lima	Pediatria	2373	
		Arnoldo Ribeiro Hamu	Clinico Geral	4224	
		Márcia Regina Freire	Ginecologista	7500	
	Waldonez Rodrigues Cerqueira	Clinico Geral	968		
Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves	Clinico Geral	8007	<b>Falta (dia 29/05, Ministrará Palestra de Hipertensão)</b>	
<b>26/mai</b>	Ciams Novo Horizonte	Alfredo Puppini	Ginecologista	5431	<b>Capacitação em Dengue e Influenza, no dia 09/06</b>
		Helio Alves Cruvinel	Ginecologia	3094	
		Fabio Guilherme da Silveira	Ginecologia	3497	
		Vauvenarques Fernandes da Sil	Ginecologia	8676	
		Lucinete Faria Duarte	Ginecologia	4123	
		Antoninho Cruvinel de Oliveira	Clinico Geral	1660	
		Celso Tavares dos Reis	Clinico Geral	3047	
		João Cruvinel de Oliveira	Clinico Geral	2831	
		Luiz Vieira da Paixão	Clinico Geral	1915	
		Alano Carvalho de Soares	Clinico Geral	10566	
		Rogério de Oliveira Santiago	Clinico Geral	9879	
		Maria Suely Gomes	Pediatria	3622	
		Maria da Conceição Matos	Pediatria	5173	
		Adriana Helena de Matos	Pediatria	8572	
		Cais Chácara do Governador	Ricardo Oliveira e Silva	Clínico Geral	
	Cais Campinas	Rafah Andraus Filho	Clínico Geral	3461	<b>Falta (dia 01/06 – Motivos de força maior)</b>







	CS Balneário Meia Ponte	Augusto Cezar Pereira	Clinico Geral	4915	Capacitação na área da Saúde, no período de 28 a 29/05
28/mai	Centro de Saúde Setor Perim	Tânia Rezende Ferraz	Clínico Geral	6559	Palestra do Grupo de Tabagismo, no dia 04/06
29/mai	CS Parque Industrial João Braz	Carlos Umberto Ferreira Junior	Clinico Geral	13922	Capacitação em Tabagismo, no dia 03/06
	Centro de Saúde Vila Boa	Saulo Gonçalves de Mendonça	Ginecologista	6568	Capacitação em Sulfato Ferroso, no dia 28/05.
	Centro de Saúde Itatiaia	Jordana Cruz Rodrigues	Clinico Geral	13422	Falta (dia 08 e 09/06 – Sem Justificativa).

- 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;





- Entrevistado 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 Obstetrícia;

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

- **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
- **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
- **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e o Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado à reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de





antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma atualmente o Teleconsulta realiza a cobertura de 32 (trinta e duas) equipes da Estratégia Saúde da Família conforme quadro que se segue:

**RELAÇÃO DAS UNIDADES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – PSF CONTEMPLADAS, EXCEPCIONALMENTE, PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM MAIO/2009.**

Posicionamento das Equipes de Saúde da Família - Maio/2009.					
CAMPINAS-CENTRO	UABSF - CRIMÉIA OESTE - EQUIPE 04	19/05/2009	Sem Médico	Déficit	2821
LESTE	UABSF - DOM FERNANDO - EQUIPE 15	20/03/2009	Sem Médico	Déficit	
LESTE	UABSF - DOM FERNANDO - EQUIPE 14	14/05/2009	Sem Médico	Férias	2719
LESTE	UABSF - SANTO HILÁRIO - EQUIPE 01	29/05/2009	Sem Médico	Déficit	3093
NOROESTE	UABSF - ESTRELA DALVA - EQUIPE 26	27/02/2009	Sem Médico	Déficit	950
NOROESTE	UABSF - BAIRRO FLORESTA - EQUIPE 17	06/03/2009	Sem Médico	Déficit	1116
NOROESTE	UABSF - CAIS JARDIM CURITIBA - EQUIPE 08	17/03/2009	Sem Médico	Déficit	1332
NOROESTE	UABSF - NOVO PLANALTO - EQUIPE 45	24/03/2009	Sem Médico	Déficit	1505
NOROESTE	CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 11	31/03/2009	Sem Médico	Déficit	1703
NOROESTE	CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 12	31/03/2009	Sem Médico	Déficit	1703
NOROESTE	CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 13	31/03/2009	Sem Médico	Déficit	2719
NOROESTE	UABSF - BAIRRO BOA VISTA - EQUIPE 16	31/03/2009	Sem Médico	Déficit	1673
NOROESTE	UABSF - CONDOMÍNIO MORADA DO SOL - EQUIPE 24	07/04/2009	Sem Médico	Déficit	1851
NOROESTE	UABSF - CURITIBA II - EQUIPE 10	23/04/2009	Sem Médico	Déficit	2250
NOROESTE	UABSF - NOVO PLANALTO - EQUIPE 02	23/04/2009	Sem Médico	Déficit	2250
NOROESTE	UABSF - BAIRRO BOA VISTA - EQUIPE 15	06/05/2009	Sem Médico	Férias	2438
NOROESTE	UABSF - CAIS FINSOCIAL - EQUIPE 35	06/05/2009	Sem Médico	Déficit	2438
NOROESTE	UABSF - CURITIBA II - EQUIPE 09	06/05/2009	Sem Médico	Déficit	2438
NOROESTE	UABSF - ESTRELA DALVA - EQUIPE 28	19/05/2009	Sem Médico	Déficit	2821
NOROESTE	UABSF - PARQUE TREMENDÃO - EQUIPE 43	19/05/2009	Sem Médico	Déficit	2821
NOROESTE	UABSF - BAIRRO FLORESTA - EQUIPE 22	27/05/2009	Sem Médico	Déficit	3041
NOROESTE	UABSF - CAIS FINSOCIAL - EQUIPE 34	27/05/2009	Sem Médico	Férias	3041
NOROESTE	UABSF - CONDOMÍNIO MORADA DO SOL - EQUIPE 23	29/05/2009	Sem Médico	Déficit	3093







NOROESTE	UABSF - BAIRRO DA VITÓRIA - EQUIPE 18	14/05/2009	Sem Médico	Férias	2719
NOROESTE	UABSF - CAIS FINSOCIAL - EQUIPE 32	06/05/2009	Sem Médico	Férias	2438
NORTE	UABSF - RESIDENCIAL VALE DOS SONHOS - EQUIPE 15	06/05/2009	Sem Médico	Déficit	2456
OESTE	CENTRO DE SAÚDE PARQUE DOS BURITIS - EQUIPE 24	16/04/2009	Sem Médico	Déficit	2083
OESTE	CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ II - EQUIPE 01	29/05/2009	Sem Médico	Déficit	3093
SUDOESTE	UABSF - ANDREIA CRISTINA - EQUIPE 05	19/05/2009	Sem Médico	Déficit	2850
SUDOESTE	UABSF - ELI FORTE - EQUIPE 20	29/05/2009	Sem Médico	Férias	3093
SUDOESTE	UABSF - CONDOMINIO DAS ESMERALDAS - EQUIPE 06	29/04/2009	Sem Médico	Férias	2719
SUDOESTE	UABSF - JARDIM CARAVELAS - EQUIPE 02	04/05/2009	Sem Médico	Férias	2324
<b>Total:</b>					<b>32</b>

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

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

- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema Call Méd, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados;
- O relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram sucesso. No mês de Maio/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CIAMS Novo Horizonte, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde Vila Boa, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Vila União, CAIS Bairro Goiá, CAIS Chácara do Governador;
- Este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

**BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO  
MAIO – 2009 \***

Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	9.243	16.304	118	25.665
Centro de Saúde Criméia Leste	10.856	21.675	515	33.046
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	12.855	7.307	255	20.417
Centro de Saúde Fama	10.583	14.211	559	25.353
Centro de Saúde Vila Santa Helena	16.288	17.458	402	34.148
CIAMS Urias Magalhães	22.147	14.880	400	37.427





Centro de Saúde Marinho Lemos	8.155	16.543	145	24.843
Centro de Saúde Vila Moraes	11.964	19.758	740	32.462
Centro de Saúde Aruanã III	3.921	9.963	341	14.225
Centro de Saúde Conjunto Riviera	5.772	13.785	336	19.893
Centro de Saúde Água Branca	4.383	11.585	885	16.853
CAIS Jardim Novo Mundo	28.171	26.759	3.104	58.034
CAIS Parque das Amendoeiras	8.160	16.712	960	25.832
Centro de Saúde Vila Regina	16.152	15.349	1.156	32.657
Centro de Saúde Vila Boa	29.719	18.887	670	49.276
Centro de Saúde Parque Anhanguera	29.833	14.504	350	44.687
Centro de Saúde Vila Mauá	28.900	10.858	1.723	41.481
Centro de Saúde Vila Canaã	17.539	12.438	1.684	31.661
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	10.645	11.345	2.699	24.689
Centro de Saúde Setor Rodoviário	14.889	10.484	504	25.877
CIAMS Novo Horizonte	39.946	23.826	4.267	68.039
Centro de Saúde Vera Cruz I	3.585	3.128	22	6.735
Centro de Saúde Vera Cruz II	3.701	3.535	38	7.274
CAIS Bairro Goiá	26.274	25.090	812	52.176
Centro de Saúde São Judas Tadeu	3.310	3.178	51	6.539
CAIS Campinas	20.681	20.455	860	41.996
CIAMS Jardim América	22.553	23.673	3.357	49.583
Centro de Saúde Vila Redenção	14.990	16.626	163	31.779
CAIS Chácara do Governador	23.365	23.345	654	47.364
Centro de Saúde Parque Amazônia	22.706	28.206	1.882	52.794
CIAMS Setor Pedro Ludovico	28.535	35.750	1.704	65.989
Centro de Saúde Vila União	25.715	12.844	429	38.988
CAIS Vila Nova	18.895	22.970	566	42.431
CAIS Finsocial	18.600	7.940	518	27.058
Centro de Saúde Vila Clemente	5.160	3.035	142	8.337
CAIS Jardim Curitiba	12.406	5.974	433	18.813
Centro de Saúde Setor Perim	10.368	6.723	244	17.335
Centro de Saúde São Francisco	17.306	16.828	665	34.799
Centro de Saúde Parque dos Buritis	6.581	5.979	116	12.676
Centro de Saúde Maria Dilce	3.290	4.379	118	7.787







Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	12.209	13.074	323	25.606
Centro de Saúde Vila Mutirão	6.876	4.594	61	11.531
CAIS Cândia de Morais	28.542	24.805	988	54.335
Centro de Saúde Itatiaia	3.752	2.887	71	6.710
Centro de Saúde Parque Atheneu	9.495	10.595	125	20.215
<b>Total</b>	<b>689.016</b>	<b>650.244</b>	<b>36.155</b>	<b>1.375.415</b>

\* Considerando o quantitativo de Unidades (39) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 39 (trinta e nove) acessos ao sistema.

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;
- No mês de Maio /2009 o quantitativo geral de atendimentos foi de 137.677 (cento e trinta e sete mil seiscentos e setenta e sete), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 74.770 (setenta e quatro mil setecentos e setenta);

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 74.770 (setenta e quatro mil setecentos e setenta) 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 26.565 (vinte e seis mil quinhentos e sessenta e cinco) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 1.965 (hum mil novecentos e sessenta e cinco) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Abril /2009, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 135.369 (cento e trinta e cinco mil trezentos e sessenta e nove) para 137.677 (cento e trinta e sete mil seiscentos e setenta e sete), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 66.295 (sessenta e seis mil duzentos e noventa e cinco) para 74.770 (setenta e quatro mil setecentos e setenta). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

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

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	32	0,02%
2	Somente Informação	6.513	4,73%
3	Consulta Marcada com Sucesso	74.770	54,31%
4	Consulta Não Marcada	74	0,05%
5	Fora da Área de Abrangência	129	0,09%
6	Área de PSF	2.973	2,16%
7	Outras Unidades	16	0,01%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	593	0,43%



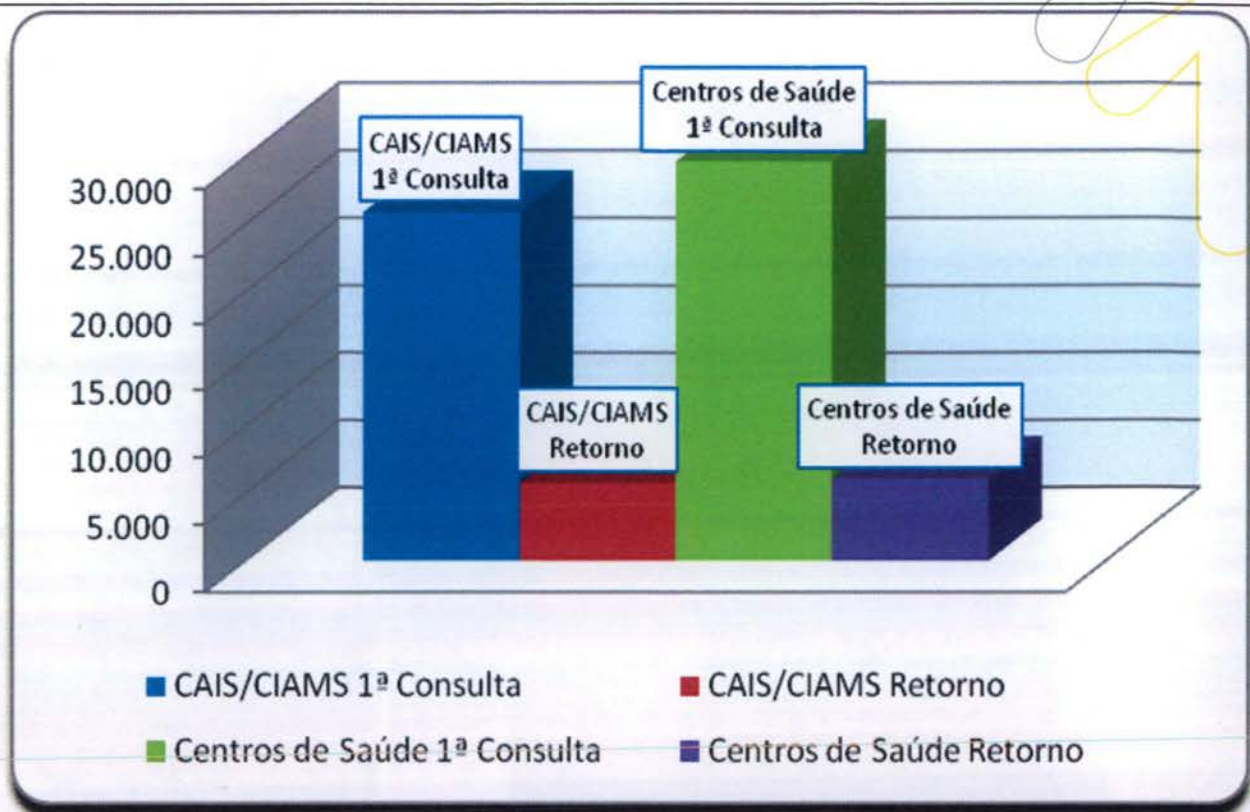


9	Não há Vaga	26.565	19,30%
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	1.965	1,43%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	1.246	0,91%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.693	1,23%
13	Recusa da Unidade Oferecida	2.447	1,78%
14	Mau atendimento da Unidade	10	0,01%
15	Não gosta dos Profissionais	12	0,01%
16	Longe da Residência	390	0,28%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	358	0,26%
18	Recusa do Profissional	582	0,42%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	18	0,01%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	5	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.288	0,94%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.948	1,41%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	145	0,11%
24	Cancelamento de Consulta	2.788	2,03%
25	Outros	8.754	6,36%
26	Falta dados Cadastrais	793	0,58%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	926	0,67%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	194	0,14%
29	Não há Vaga (RETORNO)	450	0,33%
<b>Total</b>		<b>137.677</b>	

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

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
Clínico Geral	12.567	2.863	15.430	14.362	2.938	17.300
Ginecologia	5.493	1.440	6.933	7.806	1.884	9.690
Pediatria	7.826	1.506	9.332	7.487	1.307	8.794
<b>Total</b>	<b>25.886</b>	<b>5.809</b>	<b>31.695</b>	<b>29.655</b>	<b>6.129</b>	<b>35.784</b>





- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).

Nesse período 29.639 (vinte e nove mil seiscentos e trinta e nove) atendimentos foram qualificados, destes 19.421 (dezenove mil quatrocentos e vinte e um) usuários foram atendidos, porém destes, 5.389 (cinco mil trezentos e oitenta e nove) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Abril/2009, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 36.943 (trinta e seis mil novecentos e quarenta e três) para 29.639 (vinte e nove mil seiscentos e trinta e nove), no número de usuários atendidos de 23.197 (vinte e três mil cento e noventa e sete) para 19.421 (dezenove mil quatrocentos e vinte e um) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 6.586 (seis mil quinhentos e oitenta e seis) para 5.389 (cinco mil trezentos e oitenta e nove).

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 MAIO/2009**

Mês – Maio / 09		
Nome	Atendimentos	Consultas
Inuenis Maria Benta	22	1
Denise Nascimento Lobato	19	2





Katiana Bernardes Simão Vaz	17	0
Valdecina Dias Da Mota	17	0
Carmem Lucia Rosa De Brito	16	2
Dulcilene Da Costa Souza Rodrigues	16	1
Vanuzia Campos Da Silva	15	0
Leusa Rosalino Rodrigues	15	1
Cristiane Silva Amaral	14	0
Lourdes Maria Ramos Da Silva	14	1
Luciana Maria Da Cruz	14	1
Juliana Da Silva Ferreira	13	2
Lucas De Almeida Dias	13	2
Eliza Pereira Da Silva	12	0
Maria Jose Da Silva	12	1
Jose Milton Da Silva Nogueira	12	2
Sebastiana Silva Eiras	12	1
Marlete Ferreira Gomes	12	1
Eliene Silva Prates	11	1
Maria De Sousa Alves	11	1
Olgaleni Gomes Pinto	10	1
Maria Aparecida De Moraes Manzi	10	0
Marciene Gonçalves Batista	10	0
Felipe Borges Lemes	10	0
Michel Bernardes Padilha	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 Maio/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 12,17% (doze ponto dezessete por cento) referiram ser portadores de diabetes, 12,60% (doze ponto sessenta por cento) portadores de hipertensão e 80,15% (oitenta ponto quinze por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

<b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Maio/2009</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goia	9,48%	9,55%	80,97%
CAIS Campinas	10,22%	11,22%	82,35%
CAIS Cândida de Moraes	13,00%	13,00%	79,36%
CAIS Chácara do Governador	11,70%	11,18%	81,38%
CAIS Finsocial	13,59%	14,37%	78,15%
CAIS Jardim Novo Mundo	12,38%	12,16%	80,30%
CAIS Parque das Amendoeiras	14,16%	14,25%	77,88%
CAIS Vila Nova	11,92%	11,80%	80,83%
Centro de Saúde Água Branca	11,52%	12,75%	80,47%
Centro de Saúde Aruanã III	11,88%	13,20%	79,95%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	10,97%	10,80%	82,12%
Centro de Saúde Criméia Leste	12,41%	11,39%	80,77%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	12,14%	14,99%	78,66%
Centro de Saúde Fama	11,99%	14,09%	79,32%
Centro de Saúde Itatiaia	11,92%	11,22%	81,21%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	10,80%	11,03%	82,08%
Centro de Saúde Maria Dilce	16,58%	19,68%	73,39%
Centro de Saúde Marinho Lemos	12,92%	11,74%	80,22%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	13,08%	13,91%	78,75%
Centro de Saúde Parque Amazônia	12,98%	13,87%	78,83%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	13,28%	12,03%	79,80%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8,23%	10,98%	83,88%
Centro de Saúde São Francisco	12,29%	14,78%	78,69%
Centro de Saúde Setor Perim	11,62%	13,13%	80,16%





Centro de Saúde Setor Rodoviário	11,47%	9,98%	82,34%
Centro de Saúde Vila Boa	12,68%	14,63%	78,55%
Centro de Saúde Vila Canaã	13,41%	10,51%	80,70%
Centro de Saúde Vila Clemente	10,16%	14,23%	80,39%
Centro de Saúde Vila Mauá	9,09%	11,36%	83,02%
Centro de Saúde Vila Moraes	11,70%	11,31%	81,30%
Centro de Saúde Vila Redenção	10,85%	12,40%	81,13%
Centro de Saúde Vila Regina	16,46%	17,09%	74,88%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	11,62%	11,78%	81,04%
Centro de Saúde Vila União	12,44%	10,96%	81,04%
CIAMS Jardim América	10,63%	10,82%	82,34%
CIAMS Novo Horizonte	12,38%	10,71%	81,25%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	12,30%	13,44%	79,53%
CIAMS Urias Magalhães	12,66%	12,16%	80,12%
<b>Total</b>	<b>12,17%</b>	<b>12,60%</b>	<b>80,15%</b>

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

Nesse período foram registradas 106.744 (cento e seis mil setecentos e quarenta e quatro) ligações, destas 67.499 (sessenta e sete mil quatrocentos e noventa e nove) resultaram em consultas marcadas, com 63,19% (sessenta e três ponto dezenove por cento) de aproveitamento.

<b>Ligações</b>	<b>Ligações</b>	<b>Consultas</b>	<b>Aproveitamento</b>
Amanda De Oliveira Santana	1.773	1200	67,68%
Rithiely Karla De Lima	1.646	812	49,33%
Alexandre Martins Pereira	1.834	1239	67,56%
Zacarias Lopes Barros Teixeira	755	270	35,76%
Daniella Gonçalves De Carvalho	39	14	35,90%
Tislander Correia De Oliveira	64	41	64,06%
Marina De Castro França Lima	1.307	928	71,00%
Dorlanes De Souza Nogueira	1.528	1091	71,40%
Ketlyn Da Silva Mendes	1.758	934	53,13%
Viviana Aparecida Mendes	1.785	812	45,49%





Márcio Souza Mattos	2.199	1401	63,71%
Angélica Neves Da Silva	1.490	724	48,59%
Thiago Alves Rodrigues	1.795	1279	71,25%
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.682	1135	67,48%
Vitor Conrad Fleury	1.682	688	40,90%
Renata Lourenço De Paula	1.764	797	45,18%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.432	1061	74,09%
Leila Evann Lobo De Abreu	1.700	741	43,59%
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	1.241	526	42,39%
Nara Mendes Gonçalves	210	80	38,10%
Paulo César Rodrigues Júnior	1.522	1104	72,54%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.327	934	70,38%
Mariana Camargo Cabral	1.478	727	49,19%
Juliana Bueno De Melo Alex	2.067	1307	63,23%
Juliane Vieira Da Silva	1.840	1272	69,13%
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.841	1328	72,13%
Keila Silva De Souza	1.543	1045	67,73%
Eliane Frazão Araújo	101	43	42,57%
Suely Silveira Leite Alves	1.936	892	46,07%
Aline Gonçalves Borges	1.440	978	67,92%
Jesulene Salvador Da Silva	1.402	627	44,72%
Chubasco Amiche Sussuara	1.646	638	38,76%
Rubens De Oliveira Araújo	1.898	1229	64,75%
Ariany Cristine Da Silva	1.497	649	43,35%
Edna Rodrigues Nunes	1.447	1047	72,36%
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	1.341	630	46,98%
Andre Luiz Costa Octaviano	1.220	431	35,33%
Gisele Celina Dos Santos	1.360	946	69,56%
Paula Cunha Ramos	2.153	1036	48,12%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.501	1047	69,75%
Nais Neres Quirino	1.696	790	46,58%
Cleber Gonçalves Oliveira	344	145	42,15%
Jozimar Mendes Viana	2.143	1475	68,83%
Afra Alves Rodrigues	1.940	1229	63,35%





Marília Peixoto Cardos	133	36	27,07%
Rangel Ferreira Matos	1.454	959	65,96%
Bruno Pereira Dos Santos	616	439	71,27%
Renato Barbosa Oliveira	1.822	977	53,62%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.243	510	41,03%
Dannilo De Paula Ferreira	1.887	1084	57,45%
Harley Max Fernandes Lima	957	631	65,94%
Hevertton Frederico Rabelo Silva	1.685	670	39,76%
Rangel Gonçalves Afonso	1.986	1256	63,24%
Divaine Maria De Faria	1.438	573	39,85%
Adelia Maria Santana Dos Santos	1.366	639	46,78%
Renata Freitas Augusto	2.000	865	43,25%
POLLYANA DE ABREU Bueno	1.164	871	74,83%
Mayra Ortegual Costa	1.180	859	72,80%
Giuliano Pereira Da Silva	195	109	55,90%
Kely Gonçalves De Miranda	1.658	1203	72,56%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.485	1048	70,57%
Danila Carvalho Evangelista	2.310	1621	70,17%
Paulo De Araújo Júnior	1.425	959	67,30%
Kellen Caetano De Jesus	545	396	72,66%
Aleandra Dos Santos Oliveira	200	120	60,00%
Raphael Iglesias Valadares	1.704	1229	72,12%
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.821	1227	67,38%
Sheila De Moraes	1.446	602	41,63%
Severiano Pereira Nunes Junior	275	79	28,73%
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	725	299	41,24%
Esterline Neres Sousa	672	398	59,23%
Weverton Garcia Da Silva	1.665	1096	65,83%
Alexandre Gomes Da Silva	1.666	1007	60,44%
Gregório Galvão Santos	1.912	779	40,74%
Ludmilla Alves De Oliveira	1.571	717	45,64%
Heric Prado Rocha	1.637	714	43,62%
<b>Total Geral</b>	<b>106.744</b>	<b>67.449</b>	<b>63,19%</b>

Fonte: IdTech





Em relação ao mês de Abril /2009 houve um acréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 56,17 (cinquenta e seis ponto dezessete por cento) para 63,19% (sessenta e três ponto dezenove por cento).

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

No mês de Maio /2009, observou-se que houve um decréscimo do percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta, visto que apenas 55% (sessenta e cinco por cento) o fizeram. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Centro de Saúde Norte Ferroviário (80%), Centro de Saúde Aruanã (71%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (69%), Centro de Saúde Fama (66%), Centro de Saúde Vila Boa (66%), CIAMS Urias Magalhães (66%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (65%), Centro de Saúde Criméia Leste (65%) e CAIS Jardim Novo Mundo (65%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Vila Redenção efetivou apenas (31%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 55 % (cinquenta e cinco) foram efetivadas, 15 % (quinze por cento) não efetivadas e 30 % (trinta por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Abril/09 pode-se observar que houve um decréscimo no numero de consultas efetivadas de 65 % (sessenta e cinco por cento) para 55 % (cinquenta e cinco), no número de não efetivadas de 18 % (dezoito por cento) para 15 % (quinze por cento) e um acréscimo no número de não informado de 17 % (dezessete por cento) para 30 % (trinta por cento).

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

<b>Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional</b>			
<b>Mês de Maio de 2009</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Efetivada</b>	<b>Não Efetivada</b>	<b>Não Informado</b>
CAIS Bairro Goiá	57%	25%	18%
CAIS Campinas	64%	17%	19%
CAIS Cândida de Moraes	42%	13%	45%
CAIS Chácara do Governador	47%	9%	44%
CAIS Finsocial	39%	18%	43%
CAIS Jardim Curitiba	38%	20%	42%
CAIS Jardim Novo Mundo	65%	13%	22%
CAIS Parque das Amendoeiras	50%	29%	21%
CAIS Vila Nova	49%	11%	40%
Centro de Saúde Água Branca	52%	30%	18%
Centro de Saúde Aruanã III	71%	10%	19%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	66%	17%	17%
Centro de Saúde Criméia Leste	65%	11%	24%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	52%	9%	39%
Centro de Saúde Fama	66%	13%	21%
Centro de Saúde Itatiaia	49%	14%	37%





Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	65%	15%	20%
Centro de Saúde Maria Dilce	42%	14%	44%
Centro de Saúde Marinho Lemos	67%	13%	20%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	80%	2%	18%
Centro de Saúde Parque Amazônia	42%	10%	48%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	63%	18%	19%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	47%	23%	30%
Centro de Saúde São Francisco	45%	12%	43%
Centro de Saúde Setor Perim	34%	24%	42%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	61%	19%	20%
Centro de Saúde Vila Boa	66%	17%	17%
Centro de Saúde Vila Canaã	58%	18%	24%
Centro de Saúde Vila Clemente	41%	17%	42%
Centro de Saúde Vila Mauá	58%	21%	21%
Centro de Saúde Vila Moraes	64%	15%	21%
Centro de Saúde Vila Redenção	31%	23%	46%
Centro de Saúde Vila Regina	77%	22%	1%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	69%	14%	17%
Centro de Saúde Vila União	49%	9%	42%
CIAMS Jardim América	59%	16%	25%
CIAMS Novo Horizonte	61%	11%	28%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	44%	12%	44%
CIAMS Urias Magalhães	65%	17%	18%
<b>Total</b>	<b>55%</b>	<b>15%</b>	<b>30%</b>

**d) Relatório de Aproveitamento de Consultas**

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Maio /2009, 77.792 (setenta e sete mil setecentos e noventa e duas) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 67.479 (sessenta e sete mil quatrocentos e setenta e nove) foram marcadas, 4.984 (quatro mil novecentos e oitenta e quatro) foram canceladas e 5.329 (cinco mil trezentos e vinte e nove) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

<b>Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Maio de 2009</b>													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral			Ginecologia			Pediatria					
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	3.486	1.413	1.208	202	3	790	707	76	7	1.283	900	12	371
CAIS Campinas	1.664	803	736	64	3	216	190	26	0	645	609	25	11





CAIS Cândida de Moraes	5.419	2.612	2.544	64	4	784	650	134	0	2.023	1.608	180	235
CAIS Chácara do Governador	3.453	1.507	1.465	39	3	580	578	0	2	1.366	1.050	169	147
CAIS Finsocial	1.340	560	560	0	0	452	444	0	8	328	299	0	29
CAIS Jardim Curitiba	205	0	0	0	0	0	0	0	0	205	185	0	20
CAIS Jardim Novo Mundo	2.295	1.035	1.014	19	2	368	365	0	3	892	851	38	3
CAIS Parque das Amendoeiras	2.519	1.226	1.114	80	32	628	583	42	3	665	241	197	227
CAIS Vila Nova	1.825	920	917	0	3	175	174	0	1	730	608	33	89
Centro de Saúde Água Branca	1.186	678	665	0	13	192	184	8	0	316	297	16	3
Centro de Saúde Aruanã III	930	335	320	0	15	222	187	30	5	373	246	92	35
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.154	603	602	0	1	231	229	0	2	320	147	0	173
Centro de Saúde Criméia Leste	2.245	1.228	1.017	208	3	408	383	24	1	609	422	92	95
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.508	565	563	0	2	358	342	12	4	585	383	56	146
Centro de Saúde Fama	1.414	904	902	0	2	226	224	1	1	284	282	0	2
Centro de Saúde Itatiaia	1.578	843	730	106	7	412	354	40	18	323	233	12	78
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.528	481	460	21	0	453	422	30	1	594	534	13	47
Centro de Saúde Maria Dilce	1.727	964	933	0	31	465	440	15	10	298	151	0	147
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.388	595	544	48	3	193	187	6	0	600	273	44	283
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.513	655	654	0	1	236	235	0	1	622	288	0	334
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.744	1.342	1.329	10	3	572	489	80	3	830	778	44	8
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.847	285	262	22	1	663	638	19	6	899	441	40	418
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.646	1.332	863	462	7	314	217	97	0	0	0	0	0
Centro de Saúde São Francisco	1.617	653	643	0	10	480	477	0	3	484	374	0	110
Centro de Saúde Setor Perim	1.760	649	618	29	2	475	446	21	8	636	329	24	283
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.617	499	430	68	1	580	556	22	2	538	374	0	164
Centro de Saúde Vila Boa	2.465	1.009	1.009	0	0	504	479	23	2	952	803	23	126
Centro de Saúde Vila Canaã	1.360	660	595	63	2	490	445	41	4	210	187	23	0
Centro de Saúde Vila Clemente	1.396	581	509	63	9	271	246	14	11	544	182	24	338
Centro de Saúde Vila Mauá	1.742	574	514	60	0	762	723	34	5	406	315	89	2
Centro de Saúde Vila Moraes	1.673	834	834	0	0	418	412	4	2	421	345	26	50
Centro de Saúde Vila Redenção	1.598	592	557	33	2	400	377	22	1	606	370	40	196
Centro de Saúde Vila Regina	709	310	174	136	0	190	79	110	1	209	101	104	4
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.679	639	636	0	3	475	465	6	4	565	500	0	65
Centro de Saúde Vila União	2.050	977	937	40	0	466	454	11	1	607	439	24	144
CIAMS Jardim América	3.225	1.726	1.645	75	6	916	910	1	5	583	548	32	3





CIAMS Novo Horizonte	2.805	1.178	1.127	47	4	731	681	47	3	896	851	41	4
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.707	1.646	1.606	39	1	1.063	1.051	8	4	998	698	267	33
CIAMS Urias Magalhães	3.775	1.526	1.494	28	4	618	600	14	4	1.631	884	160	587
<b>Total Geral</b>	<b>77.792</b>	<b>34.939</b>	<b>32.730</b>	<b>2.026</b>	<b>183</b>	<b>17.777</b>	<b>16.623</b>	<b>1.018</b>	<b>136</b>	<b>25.076</b>	<b>18.126</b>	<b>1.940</b>	<b>5.010</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Abril/2009 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 72.813 (setenta dois mil oitocentos e treze) para 77.792 (setenta e sete mil setecentos e noventa e duas), um acréscimo no número de consultas marcadas de 59.818 (cinquenta e nove mil oitocentos e dezoito) para 67.479 (sessenta e sete mil quatrocentos e setenta e nove), um acréscimo número de disponível de 4.600 (quatro mil e seiscentos) para 5.329 (cinco mil trezentos e vinte e nove) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 8.395 (oito mil trezentos e noventa e cinco) para 4.984 (quatro mil novecentos e oitenta e quatro).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Maio/09, 86,49 % (oitenta e seis ponto quarenta e nove por cento) das consultas foram marcadas, 7,09 % (sete ponto zero nove por cento) disponível e 6,42 % (seis ponto quarenta e dois por cento) canceladas, como se segue:

<b>Relatório de Aproveitamento de Consultas – Maio de 2009 (Percentual)</b>												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatría			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	3.486	85,49%	14,30%	0,21%	790	89,49%	9,62%	0,89%	1.283	70,15%	0,94%	28,92%
CAIS Campinas	1.664	91,66%	7,97%	0,37%	216	87,96%	12,04%	0,00%	645	94,42%	3,88%	1,71%
CAIS Cândida de Moraes	5.419	97,40%	2,45%	0,15%	784	82,91%	17,09%	0,00%	2.023	79,49%	8,90%	11,62%
CAIS Chácara do Governador	3.453	97,21%	2,59%	0,20%	580	99,66%	0,00%	0,34%	1.366	76,87%	12,37%	10,76%
CAIS Finsocial	1.340	100,00%	0,00%	0,00%	452	98,23%	0,00%	1,77%	328	91,16%	0,00%	8,84%
CAIS Jardim Curitiba	205				0				205	90,24%	0,00%	9,76%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.295	97,97%	1,84%	0,19%	368	99,18%	0,00%	0,82%	892	95,40%	4,26%	0,34%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.519	90,86%	6,53%	2,61%	628	92,83%	6,69%	0,48%	665	36,24%	29,62%	34,14%
CAIS Vila Nova	1.825	99,67%	0,00%	0,33%	175	99,43%	0,00%	0,57%	730	83,29%	4,52%	12,19%
Centro de Saúde Água Branca	1.186	98,08%	0,00%	1,92%	192	95,83%	4,17%	0,00%	316	93,99%	5,06%	0,95%
Centro de Saúde Aruanã III	930	95,52%	0,00%	4,48%	222	84,23%	13,51%	2,25%	373	65,95%	24,66%	9,38%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.154	99,83%	0,00%	0,17%	231	99,13%	0,00%	0,87%	320	45,94%	0,00%	54,06%
Centro de Saúde Criméia Leste	2.245	82,82%	16,94%	0,24%	408	93,87%	5,88%	0,25%	609	69,29%	15,11%	15,60%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.508	99,65%	0,00%	0,35%	358	95,53%	3,35%	1,12%	585	65,47%	9,57%	24,96%
Centro de Saúde Fama	1.414	99,78%	0,00%	0,22%	226	99,12%	0,44%	0,44%	284	99,30%	0,00%	0,70%
Centro de Saúde Itatiaia	1.578	86,60%	12,57%	0,83%	412	85,92%	9,71%	4,37%	323	72,14%	3,72%	24,15%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.528	95,63%	4,37%	0,00%	453	93,16%	6,62%	0,22%	594	89,90%	2,19%	7,91%







Centro de Saúde Maria Dilce	1.727	96,78%	0,00%	3,22%	465	94,62%	3,23%	2,15%	298	50,67%	0,00%	49,33%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.388	91,43%	8,07%	0,50%	193	96,89%	3,11%	0,00%	600	45,50%	7,33%	47,17%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.513	99,85%	0,00%	0,15%	236	99,58%	0,00%	0,42%	622	46,30%	0,00%	53,70%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.744	99,03%	0,75%	0,22%	572	85,49%	13,99%	0,52%	830	93,73%	5,30%	0,96%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.847	91,93%	7,72%	0,35%	663	96,23%	2,87%	0,90%	899	49,05%	4,45%	46,50%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.646	64,79%	34,68%	0,53%	314	69,11%	30,89%	0,00%	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Centro de Saúde São Francisco	1.617	98,47%	0,00%	1,53%	480	99,38%	0,00%	0,63%	484	77,27%	0,00%	22,73%
Centro de Saúde Setor Perim	1.760	95,22%	4,47%	0,31%	475	93,89%	4,42%	1,68%	636	51,73%	3,77%	44,50%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.617	86,17%	13,63%	0,20%	580	95,86%	3,79%	0,34%	538	69,52%	0,00%	30,48%
Centro de Saúde Vila Boa	2.465	100,00%	0,00%	0,00%	504	95,04%	4,56%	0,40%	952	84,35%	2,42%	13,24%
Centro de Saúde Vila Canaã	1.360	90,15%	9,55%	0,30%	490	90,82%	8,37%	0,82%	210	89,05%	10,95%	0,00%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.396	87,61%	10,84%	1,55%	271	90,77%	5,17%	4,06%	544	33,46%	4,41%	62,13%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.742	89,55%	10,45%	0,00%	762	94,88%	4,46%	0,66%	406	77,59%	21,92%	0,49%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.673	100,00%	0,00%	0,00%	418	98,56%	0,96%	0,48%	421	81,95%	6,18%	11,88%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.598	94,09%	5,57%	0,34%	400	94,25%	5,50%	0,25%	606	61,06%	6,60%	32,34%
Centro de Saúde Vila Regina	709	56,13%	43,87%	0,00%	190	41,58%	57,89%	0,53%	209	0,00%	0,00%	0,00%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.679	99,53%	0,00%	0,47%	475	97,89%	1,26%	0,84%	565	88,50%	0,00%	11,50%
Centro de Saúde Vila União	2.050	95,91%	4,09%	0,00%	466	97,42%	2,36%	0,21%	607	72,32%	3,95%	23,72%
CIAMS Jardim América	3.225	95,31%	4,35%	0,35%	916	99,34%	0,11%	0,55%	583	94,00%	5,49%	0,51%
CIAMS Novo Horizonte	2.805	95,67%	3,99%	0,34%	731	93,16%	6,43%	0,41%	896	94,98%	4,58%	0,45%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.707	97,57%	2,37%	0,06%	1.063	98,87%	0,75%	0,38%	998	69,94%	26,75%	3,31%
CIAMS Urias Magalhães	3.775	97,90%	1,83%	0,26%	618	97,09%	2,27%	0,65%	1.631	54,20%	9,81%	35,99%
<b>Total Geral</b>	<b>77.792</b>	<b>93,68%</b>	<b>5,80%</b>	<b>0,52%</b>	<b>17.777</b>	<b>93,51%</b>	<b>5,73%</b>	<b>0,77%</b>	<b>25.076</b>	<b>72,28%</b>	<b>7,74%</b>	<b>19,98%</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Abril / 2009 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas de 82,12 % (oitenta e dois ponto doze por cento) para 86,49 % (oitenta e seis ponto quarenta e nove por cento), um decréscimo no de consultas canceladas de 11,47 % (onze ponto quarenta e sete por cento) para 6,42 % (seis ponto quarenta e dois por cento) e um acréscimo no número de disponíveis de 6,41 % (seis ponto quarenta e um por cento) para 7,09 % (sete ponto zero nove por cento).

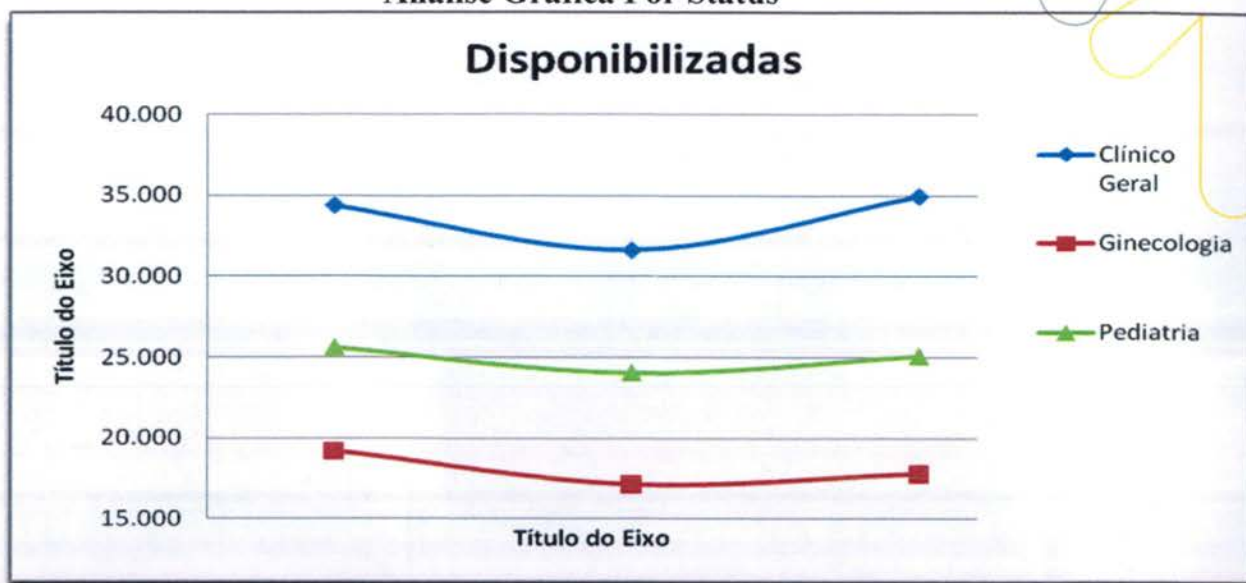
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:



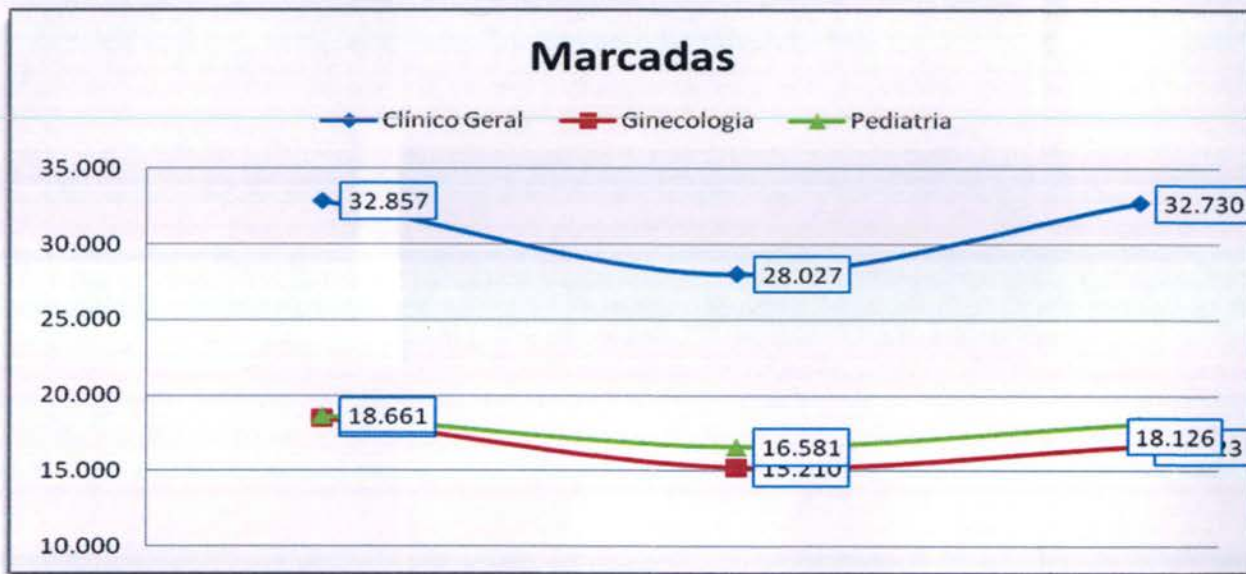


### Análise Gráfica Por Status

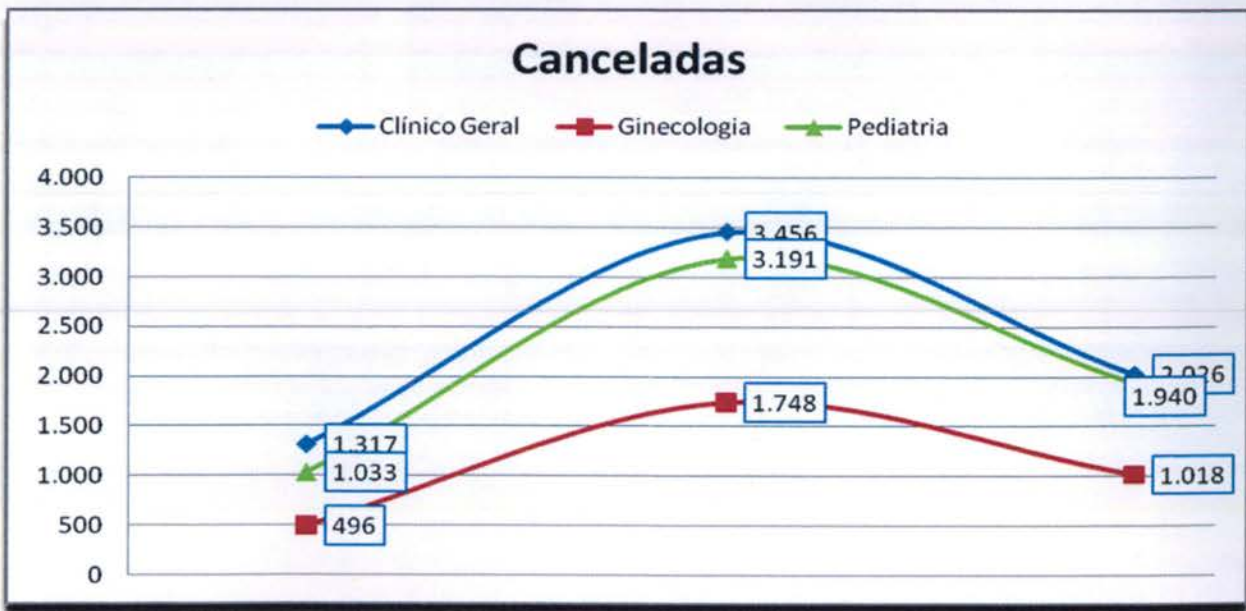
#### Disponibilizadas



#### Marcadas



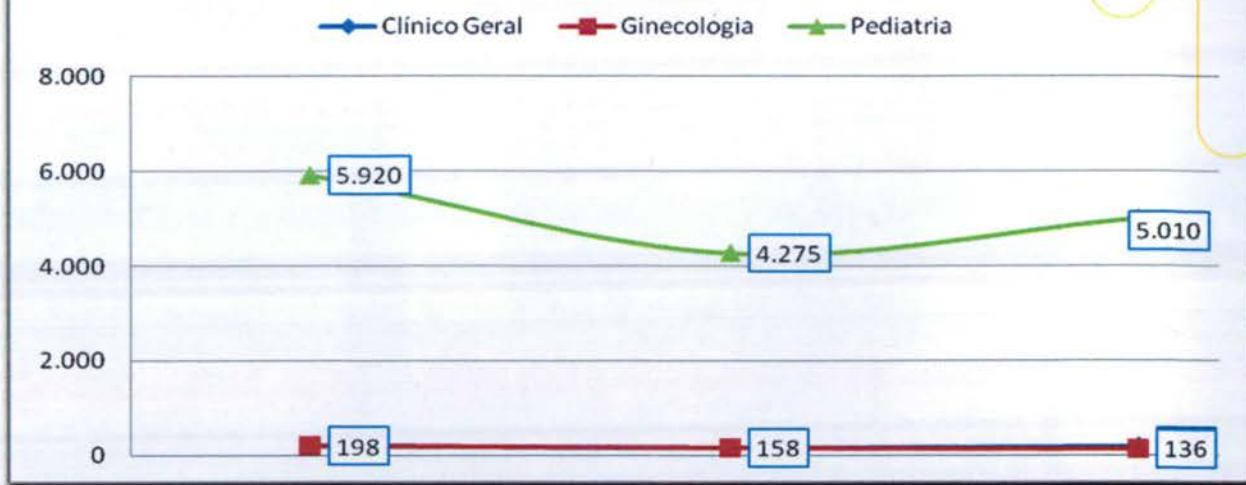
#### Canceladas







### Não Utilizadas



### Análise Gráfica Por Especialidade Médica

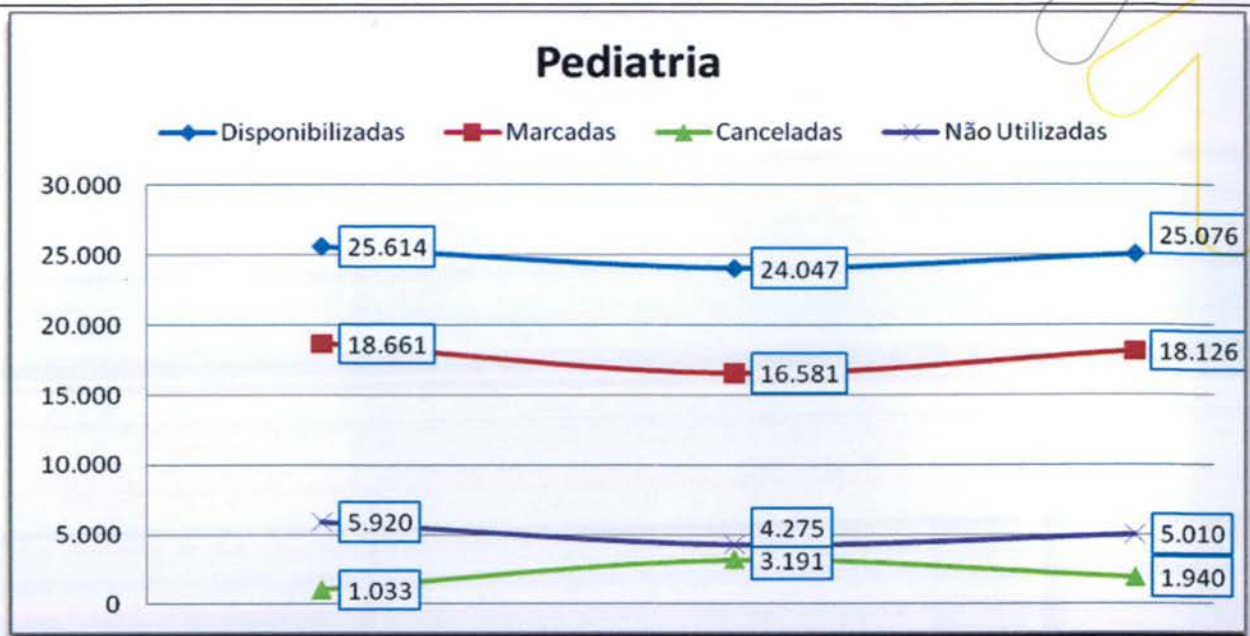
#### Clínico Geral



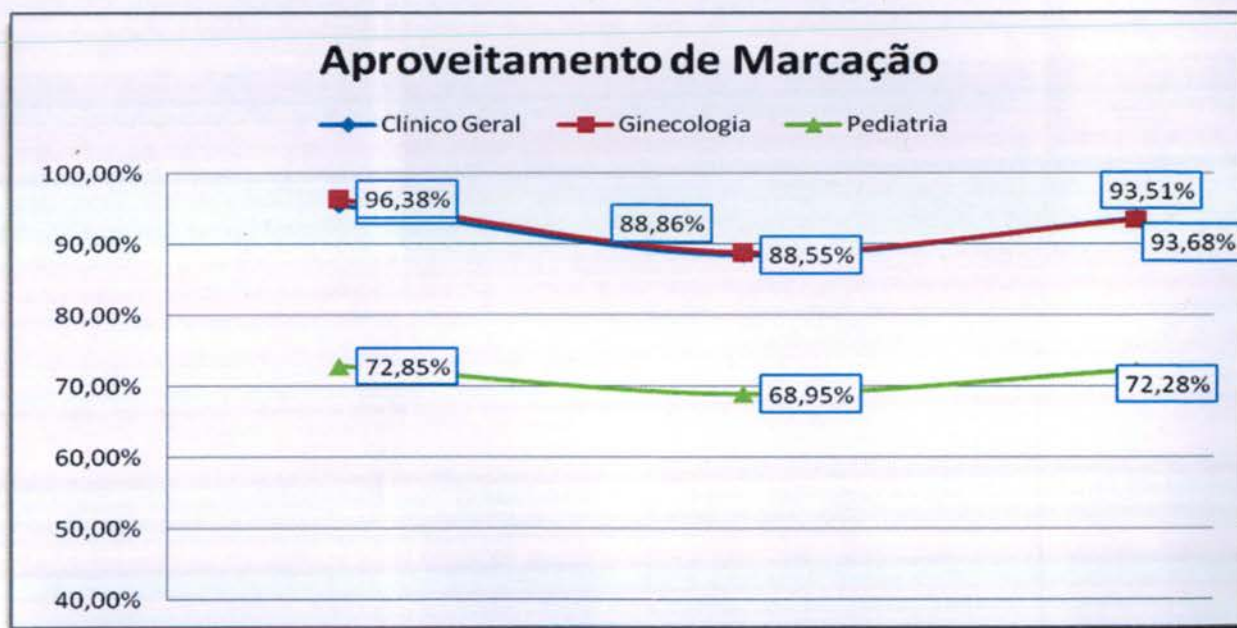
#### Ginecologia







### Índice de Aproveitamento de Consultas



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

No mês de Maio/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 2** 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 404 (quatrocentos e quatro) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 11 (doze) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Maio/2009, quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	3.809
2	Jardim América	2.802





3	Setor Pedro Ludovico	2.272
4	Parque Amazônia	2.245
5	Jardim Nova Esperança	2.126
6	Jardim Balneário Meia Ponte	1.893
7	Setor Urias Magalhães	1.654
8	Setor Leste Vila Nova	1.167
9	Parque Industrial João Braz	1.164
10	Cidade Jardim	1.146
11	Jardim Europa	1.043
12	Vila Santa Helena	943
13	Bairro Capuava	941
14	Parque Santa Cruz	914
15	Setor Sudoeste	864
16	Vila Novo Horizonte	848
17	Setor Campinas	832
18	Setor Santos Dumont	831
19	Jardim Vila Boa	804
20	Setor Criméia Leste	784
21	Setor São José	728
22	Faiçallville	722
23	Setor Central	646
24	Vila Redenção	638
25	Setor Centro Oeste	612
26	Setor Perim	596
27	Setor Negrão de Lima	588
28	Jardim Presidente	568
29	Setor Norte Ferroviário	537
30	Bairro Água Branca	518
31	Parque Anhanguera II	513
32	Vila Itatiaia	505
33	Chácara do Governador	483
34	Bairro São Francisco	477
35	Vila João Vaz	473
36	Parque Anhanguera	462
37	Vila Moraes	449
38	Jardim Bela Vista	442
39	Setor Bueno	429
40	Setor União	427
41	Jardim Petrópolis	421
42	Bairro Santa Rita	401
43	Setor Rio Formoso	399
44	Vila Monticelli	377
45	Setor Coimbra	362
46	Setor Cândida de Moraes	360
47	Vila Mauá	359
48	Setor dos Funcionários	355
49	Setor Progresso	347
50	Jardim Califórnia	343
51	Jardim Goiás	340
52	Conjunto Riviera	330
53	Jardim Planalto	306





54	Jardim Brasil	299
55	Vila Maria Dilce	290
56	Jardim Curitiba	286
57	Parque Oeste Industrial	283
58	Vila Maria Luiza	279
59	Residencial Solar Vile	278
60	Solange Park I	275
61	Vila Regina	273
62	Setor Estrela Dalva	270
63	Loteamento Carolina Parque	260
64	Bairro Rodoviário	259
65	Vila Jardim Vitória	248
66	Jardim Atlântico	246
67	Setor Aeroporto	241
68	Vila Bandeirantes	241
69	Bairro dos Aeroviários	235
70	Vila Isaura	231
71	Vila São Paulo	231
72	Parque Tremendão (Novo)	230
73	Setor Moraes	228
74	Jardim da Luz	227
75	Setor Marechal Rondon	227
76	Residencial Parque Flamboyant	225
77	Jardim Santo Antônio	220
78	Setor Bela Vista	213
79	Setor Sul	212
80	Vila Viana	212
81	Jardim Ana Lúcia	210
82	Vila Rosa	210
83	Granja Cruzeiro do Sul	208
84	Jardim Conquista	206
85	Setor Leste Universitário	206
86	Vila Finsocial	203
87	Bairro da Floresta	198
88	Setor Oeste	197
89	Vereda dos Buritis	195
90	Bairro Jardim das Esmeraldas	190
91	Bairro Jardim Diamantina	188
92	Bairro Santa Genoveva	187
93	Vila Abajá	183
94	Residencial Parque das Flores	180
95	Vila Santa Rita	180
96	Setor Gentil Meireles	177
97	Goiânia 2	174
98	Residencial Itaipu	173
99	Vila Aurora	172
100	Vila Mutirão I	172
101	Vila Alto da Glória	165
102	Nova Vila	164
103	Setor Novo Planalto	163
104	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	161





105	Residencial Itamaraca	158
106	Vila Santa Tereza	155
107	Jardim Dom Fernando II	153
108	Bairro Boa Vista	152
109	Vila Paraíso	152
110	Parque Industrial de Goiânia	151
111	Residencial Serra Azul	151
112	Vila Alvorada	151
113	Solange Park II	148
114	Vila Coronel Cosme	143
115	Residencial Canadá	140
116	Village Atalaia	139
117	Jardim Leblon	137
118	Esplanada do Anicuns	136
119	Vila Cristina	135
120	Vila Irany	135
121	Residencial Real Conquista	134
122	Bairro Nossa Senhora de Fátima	132
123	Conjunto Aruanã I	132
124	Residencial dos Ipê	129
125	Setor Marista	128
126	Parque das Laranjeiras	125
127	Vila Romana	122
128	Setor Sevene	118
129	Vila Nova Canaã	114
130	Conjunto Caiçara	113
131	Vila Lucy	103
132	Residencial Alice Barbosa	102
133	Setor Urias Magalhães II	102
134	Jardim Tancredo Neves	100
135	Vila Adélia	99
136	Vila Alpes	99
137	Conjunto Fabiana	98
138	Vila Clemente	97
139	Vila São Francisco	96
140	Albino Boa Ventura	95
141	Carolina Parque Extensão	95
142	Bairro Nova Suíça	94
143	Conjunto Aruanã III	94
144	Jardim Liberdade	93
145	Bairro Anhanguera	92
146	Vila Parque Santa Maria	92
147	Setor Criméia Oeste	90
148	Jardim Itaipu	87
149	Residencial Olinda	84
150	Vila Frões	83
151	Celina Park	81
152	Vila Nossa Senhora Aparecida	81
153	Residencial Goiânia Viva	80
154	Bairro Feliz	79
155	Vila Canaã	79





156	Residencial Licardino Ney	78
157	Parque Paraíso	76
158	Vila Luciana	75
159	Bairro Ipiranga	74
160	Chácara de Recreio São Joaquim	74
161	Condomínio Anhanguera	74
162	Bairro Industrial Mooca	73
163	Bairro da Serrinha	72
164	Sítio Recreio Mansões do Campus	71
165	Bairro São Domingos	70
166	Panorama Park	70
167	Vila Aurora Oeste	70
168	Setor Norte Ferroviário II	69
169	Araguaia Park	68
170	Loteamento Tropical Verde	68
171	Jardim Novo Mundo II	67
172	Jardim Xavier	67
173	Vera Cruz II	67
174	Residencial Mansões Paraíso	66
175	Vila Concórdia	66
176	Vila Martins	66
177	Setor Jaó	65
178	Vila Jaraguá	65
179	Jardim Vista Bela	64
180	Residencial Hugo Moraes	64
181	Residencial 14 Bis	62
182	Vila Bethel	61
183	Jardim Clarissa	60
184	Setor Caravelas	60
185	Vila Resende	60
186	Bairro Res Funcionários Públicos	59
187	Vila Santana	58
188	Bairro Alto da Glória	56
189	Residencial Morada do Ipê	56
190	Chácara Shangri-la	55
191	Residencial Cid Verde	55
192	Solange Park III	55
193	Conjunto Morada Nova	54
194	Vila Perdiz	54
195	Vila São Luiz	54
196	Residencial Fortaleza	53
197	Setor Marabá	52
198	Vila São José - Extensão	52
199	Jardim Bonanza	51
200	Parque das Nações	51
201	Residencial Vale do Araguaia	51
202	Vila Legionárias	51
203	Conjunto Aruanã II	49
204	Vila Boa Sorte	48
205	Conjunto Castelo Branco	46
206	Vila São João	46





207	Loteamento Morada dos Sonhos	45
208	Residencial Morada da Bosque	43
209	Residencial Monte Carlo	42
210	Vila Anchieta	42
211	Conjunto Residencial Rodoviário	41
212	Residencial Campus Dourados	41
213	Setor Barra da Tijuca	41
214	Loteamento Areião I	40
215	Residencial Nossa Morada	40
216	Bairro Jardim Vitória	39
217	Residencial Real Conquista 1º etapa	39
218	Residencial Park Solar	39
219	Setor Ulisses Guimarães	39
220	Vila Adélia II	39
221	Parque Acalanto	38
222	Residencial Eldorado	37
223	Residencial Green Park	37
224	Chácara Samambaia	35
225	Parque Buriti	34
226	Residencial Recanto das Garças	34
227	Vila Santa Isabel	34
228	Conjunto Residencial Padre Pelagio	33
229	Mansões Goiânia	32
230	Residencial Antônio Barbosa	32
231	Setor Noroeste	31
232	Conjunto Anhanguera	30
233	Residencial Sonho Verde	30
234	Vila Americano do Brasil	30
235	Vila Vera Cruz	30
236	Residencial Privê Itanhangá	29
237	Vila Megale	29
238	Jardim Califórnia Industrial	28
239	Maisa Extensão	28
240	Parque Santa Rita	28
241	Residencial Carla Cristina	28
242	Residencial Primavera	28
243	Setor Morada do Sol	28
244	Jardim Leblon II	27
245	Parque Industrial Paulista	27
246	Residencial das Acácias	27
247	Residencial Atalaia	26
248	Residencial Elza Fronza	26
249	Setor Três Marias	26
250	Vila Maria José	26
251	Residencial Manhattan	25
252	Residencial Itália	25
253	Vila Oswaldo Rosa	25
254	OUTROS MUNICÍPIOS	24
255	Residencial Balneário	24
256	Residencial Village Santa Rita IV	24
257	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	24





258	Vila Bela	24
259	Parque Maracanã	23
260	Vila Colemar Natal e Silva	23
261	Aruanã Parque	22
262	Residencial Itapuã	22
263	Residencial London Park	22
264	Vila Aguiar	21
265	Jardim Mariliza	20
266	Setor Sol Nascente	20
267	Colônia Santa Marta	18
268	Residencial Guarema	18
269	Residencial Talism	18
270	Vila Cristina Continuação	17
271	Vila Jacar	17
272	Parque Balneário	16
273	Vila Santo Afonso	16
274	Bairro Goiás	15
275	Conjunto Residencial Campos	15
276	Vila Teófilo Neto	15
277	Conjunto Guadalajara	14
278	Jardim Ipê	14
279	Setor Cristina	14
280	Sítio Ipê	14
281	Vila Santa Efigênia	14
282	Bairro Goiás Setor Veloso	13
283	Parque Atheneu	13
284	Residencial Portinari	13
285	Residencial Aquarius	13
286	Residencial Goyaz Park	13
287	Residencial Sonho Verde Complemento	13
288	Bairro São Carlos	12
289	Conjunto Baliza	12
290	Conjunto Vila Isabel	12
291	Residencial Aruanã	12
292	Residencial Humaita	12
293	Vila Fernandes	12
294	Vila São José	12
295	Residencial Jardins Florença	11
296	Residencial Porto Seguro	11
297	Jardim Pampulha	10
298	Jardim Sonia Maria	10
299	Privê Atlântico	10
300	Residencial Kátia	10
301	Residencial Flamingo	10
302	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	10
303	Vila Viandeli	10
304	Capuava Residencial Prive	9
305	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	9
306	Jardim das Aroeiras	9
307	Jardim Moema	9
308	Jardim Santa Cecília	9







309	Loteamento Grande Retiro	9
310	Parque das Paneiras	9
311	Ana Moraes	8
312	Jardim Bom Jesus	8
313	Residencial Moinho dos Ventos	8
314	Vila Divino Pai Eterno	8
315	Condomínio Parque dos Cisnes	7
316	Madre Germana II	7
317	Parque das Paneiras II Etapa	7
318	Residencial Vale dos Sonhos	7
319	Jardim Camargo	6
320	Jardim São José (Res São José)	6
321	Loteamento Jardim Helou	6
322	Residencial Ilha do Caribe	6
323	Setor Andrea	6
324	Bairro Goiás 2	5
325	Jd. Ipanema	5
326	Recanto do Bosque	5
327	Residencial Village Santa Rita I	5
328	Setor Chac. São Joaquim	5
329	Setor Perim Continuação	5
330	Village Maringá	5
331	Bairro Santo Hilário	4
332	Chácara Elísio Campos	4
333	Chácara Helou	4
334	Condomínio Amin Camargo	4
335	Jardim Presidente Extensão III	4
336	Loteamento Portal do Sol I	4
337	Parque das Amendoeiras	4
338	Parque Industrial João Braz II	4
339	Residencial Eli Forte	4
340	Residencial Granville	4
341	Residencial Tempo Novo	4
342	Setor Empresarial	4
343	Vila Mooca - Complemento	4
344	Vila Vincentina José de Jesus	4
345	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	3
346	Jardim Madri	3
347	Parque das Paneiras IV Etapa	3
348	Residencial Dom Rafael	3
349	Residencial Pilar dos Sonhos	3
350	Residencial Santa Fé	3
351	Setor Maria Celeste	3
352	Setor OrientVille	3
353	Vila Ofugi	3
354	Vila São José - Complemento	3
355	Chácara Mansões Rosa de Ouro	2
356	Chácara Maria Dilce	2
357	Condomínio dos Dourados	2
358	Conjunto Residencial Palmares	2
359	Jardim Atenas	2





360	Loteamento Portal do Sol II	2
361	Loteamento Solange Park - Complemento	2
362	Loteamento Tropical Ville	2
363	Parque das Flores Complemento	2
364	Residencial Alphaville Flamboyant	2
365	Residencial Clea Borges	2
366	Residencial Nova Aurora	2
367	Residencial Privê Norte	2
368	Residencial Rio Jordão	2
369	Setor dos Afonsos	2
370	Setor Recanto das Minas Gerais	2
371	Vila Jardim Pompéa	2
372	Vila Mooca	2
373	Aeroclube	1
374	Campus Universitário	1
375	Chácara Alto da Glória	1
376	Chácara Maringá	1
377	Condomínio Cidade Universitária	1
378	Condomínio das Esmeraldas	1
379	Conjunto Primavera	1
380	Conjunto Vera Cruz	1
381	Jardim Alpha Ville	1
382	Jardim Colorado	1
383	Jardim Mirabel	1
384	Jardim Paris	1
385	Jardim Presidente Extensão	1
386	Jardim Real	1
387	Lorena Parque	1
388	Parque das Paneiras III Etapa	1
389	Parque Eldorado Oeste	1
390	Parque Oeste Industrial Extensão	1
391	Recreio Panorama	1
392	Residencial 14 Bis - Extensões	1
393	Residencial Aldeia do Vale	1
394	Residencial Centerville	1
395	Residencial Forteville	1
396	Residencial Lirios do Campo	1
397	Residencial Monte Verde	1
398	Residencial Petrópolis	1
399	Residencial São Bernardo	1
400	Residencial Solar Bouganville	1
401	Sítio de Recreio Pindorama	1
402	Vila Adréia I e II	1
403	Vila Jardim São Judas Tadeu	1
404	Vila Pedroso Extensão	1

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

No mês de Maio /2009 o Agente de Atendimento **Danila Carvalho Evangelista** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.621 (hum mil seiscentos e vinte e uma) marcações, como se segue:





**Relatório De Consultas Agendadas Por Agente De Atendimento  
Mês De Maio/2009**

<b>Agente De Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>
Adelia Maria Santana Dos Santos	640
Afra Alves Rodrigues	1.231
Aleandra Dos Santos Oliveira	120
Alexandre Gomes Da Silva	1.007
Alexandre Martins Pereira	1.239
Aline Gonçalves Borges	978
Alline Sampaio Sena	1
Amanda De Oliveira Santana	1.202
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	1.227
Ana Cristina Bernardes Maciel	934
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.061
Anália Fernanda Queiroz	1.137
Andre Luiz Costa Octaviano	431
Angélica Neves Da Silva	725
Ariany Cristine Da Silva	649
Bruno Pereira Dos Santos	439
Chubasco Amiche Sussuara	638
Cinthya Kelley Dias Teles	1
Cleber Gonçalves Oliveira	145
Cristina Guimarães Capuzzo	4
Daisa Pereira Lessa	6
Daniella Gonçalves De Carvalho	14
Danila Carvalho Evangelista	1.621
Dannilo De Paula Ferreira	1.085
Divaine Maria De Faria	575
Dorlanes De Souza Nogueira	1.091
Edna Rodrigues Nunes	1.048





Eliane Frazão Araújo	43
Esterline Neres Sousa	398
Gisele Celina Dos Santos	948
Giuliano Pereira Da Silva	109
Gregório Galvão Santos	780
Harley Max Fernandes Lima	631
Heric Prado Rocha	714
Heverton Frederico Rabelo Silva	670
Idenise Watonabe Viana Brito	511
Jesulene Salvador Da Silva	627
Jozimar Mendes Viana	1.476
Juliana Bueno De Melo Alex	1.307
Juliane Vieira Da Silva	1.272
Keila Silva De Souza	1.045
Kellen Caetano De Jesus	396
Kely Gonçalves De Miranda	1.203
Ketlyn Da Silva Mendes	935
Leila Evenn Lobo De Abreu	741
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.051
Ludmilla Alves De Oliveira	717
Márcio Souza Mattos	1.404
Mariana Camargo Cabral	727
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.048
Marília Peixoto Cardoso	36
Marina De Castro França Lima	929
Marvin Maxwell Vaz Fernandes	299
Maxilley Souza Lima	959
Mayra Ortegá Costa	859
Nais Neres Quirino	790







Nara Mendes Gonçalves	80
Nurith Daniela Rodrigues Marinho	526
Observatorio Provisório	4.038
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	631
Paula Cunha Ramos	1.036
Paulo César Rodrigues Júnior	1.105
Paulo De Araújo Júnior	961
POLLYANA DE ABREU Bueno	871
Priscila Franca Zanelatto	8
Rangel Ferreira Matos	960
Rangel Gonçalves Afonso	1.258
Raphael Iglesias Valadares	1.228
Renata Freitas Augusto	865
Renata Lourenço De Paula	797
Renato Barbosa Oliveira	977
Rithiely Karla De Lima	812
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.135
Rubens De Oliveira Araújo	1.229
Severiano Pereira Nunes Junior	79
Sheila De Moraes	603
Suely Silveira Leite Alves	892
Thiago Alves Rodrigues	1.279
Tislander Correia De Oliveira	41
Vitor Conrad Fleury	688
Viviana Aparecida Mendes	812
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.328
Weverton Garcia Da Silva	1.096
Zacarias Lopes Barros Teixeira	270

**h) Relatório de Visualização de Vagas**





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

<b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE MAIO/09</b>					
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Prioridade</b>				<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
CAIS Bairro Goiá	86	554	591	1.584	2.815
CAIS Campinas	5	298	319	913	1.535
CAIS Cândida de Moraes	89	948	1.010	2.755	4.802
CAIS Chácara do Governador	83	587	634	1.789	3.093
CAIS Finsocial	17	229	275	782	1.303
CAIS Jardim Curitiba	4	29	34	118	185
CAIS Jardim Novo Mundo	8	431	459	1.332	2.230
CAIS Parque das Amendoeiras	77	304	389	1.168	1.938
CAIS Vila Nova	36	306	327	1.030	1.699
Centro de Saúde Água Branca	28	218	254	646	1.146
Centro de Saúde Aruanã III	37	119	157	440	753
Centro de Saúde Conjunto Riviera	45	174	187	572	978
Centro de Saúde Criméia Leste	25	352	400	1.045	1.822
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	60	259	264	705	1.288
Centro de Saúde Fama	22	275	300	811	1.408
Centro de Saúde Itatiaia	41	211	249	816	1.317
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	46	279	292	799	1.416
Centro de Saúde Maria Dilce	62	241	321	900	1.524
Centro de Saúde Marinho Lemos	37	195	198	574	1.004
Centro de Saúde Norte Ferroviário	54	240	264	619	1.177
Centro de Saúde Parque Amazônia	8	514	541	1.533	2.596
Centro de Saúde Parque Anhanguera	76	255	261	749	1.341
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	13	190	221	656	1.080
Centro de Saúde São Francisco	18	301	315	860	1.494
Centro de Saúde Setor Perim	60	250	294	789	1.393





Centro de Saúde Setor Rodoviário	28	258	278	796	1.360
Centro de Saúde Vila Boa	53	474	503	1.261	2.291
Centro de Saúde Vila Canaã	6	231	249	741	1.227
Centro de Saúde Vila Clemente	51	165	191	530	937
Centro de Saúde Vila Mauá	12	278	292	970	1.552
Centro de Saúde Vila Moraes	31	279	323	958	1.591
Centro de Saúde Vila Redenção	18	269	268	749	1.304
Centro de Saúde Vila Regina	3	82	94	175	354
Centro de Saúde Vila Santa Helena	69	311	328	893	1.601
Centro de Saúde Vila União	39	360	385	1.046	1.830
CIAMS Jardim América	4	613	646	1.840	3.103
CIAMS Novo Horizonte	3	508	536	1.612	2.659
CIAMS Setor Pedro Ludovico	62	640	685	1.968	3.355
CIAMS Urias Magalhães	121	595	625	1.637	2.978
<b>Total</b>	<b>1.537</b>	<b>554</b>	<b>591</b>	<b>1.584</b>	<b>2.815</b>

Desta forma, no mês de Maio09 foram agendadas 1.537 (hum mil quinhentas e trinta e sete) 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 Maio/09.

<b>AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE MAIO/09</b>			
<b>Maternidade</b>	<b>Puérpera</b>	<b>Recém Nascido</b>	<b>Total</b>
Hospital Coração de Jesus	20	20	40
Hospital Goiânia Leste	7	7	14
Hospital das Clínicas	9	9	18
Hospital Materno Infantil	5	5	10
Hospital Monte Sinai	25	29	54
Santa Casa de Misericórdia	15	15	30



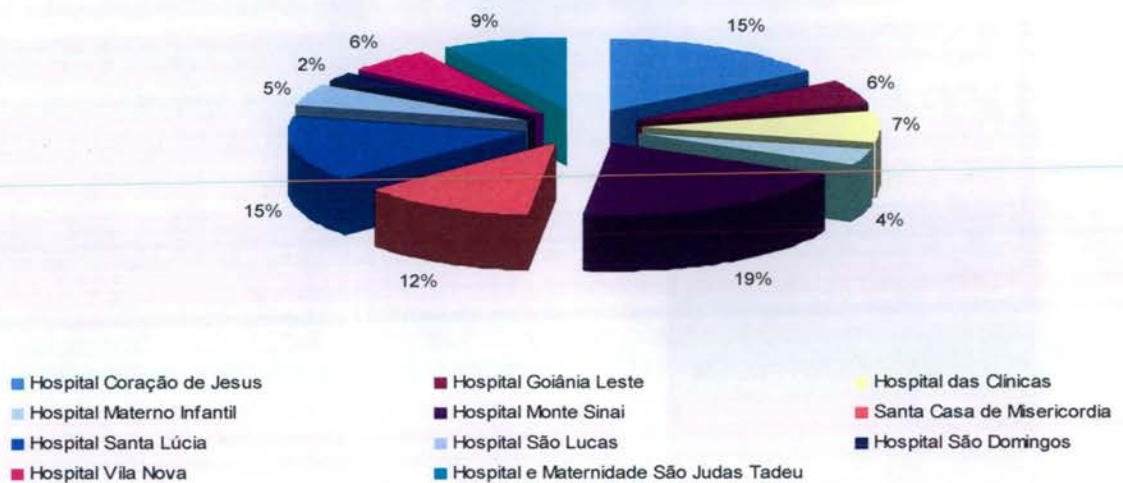




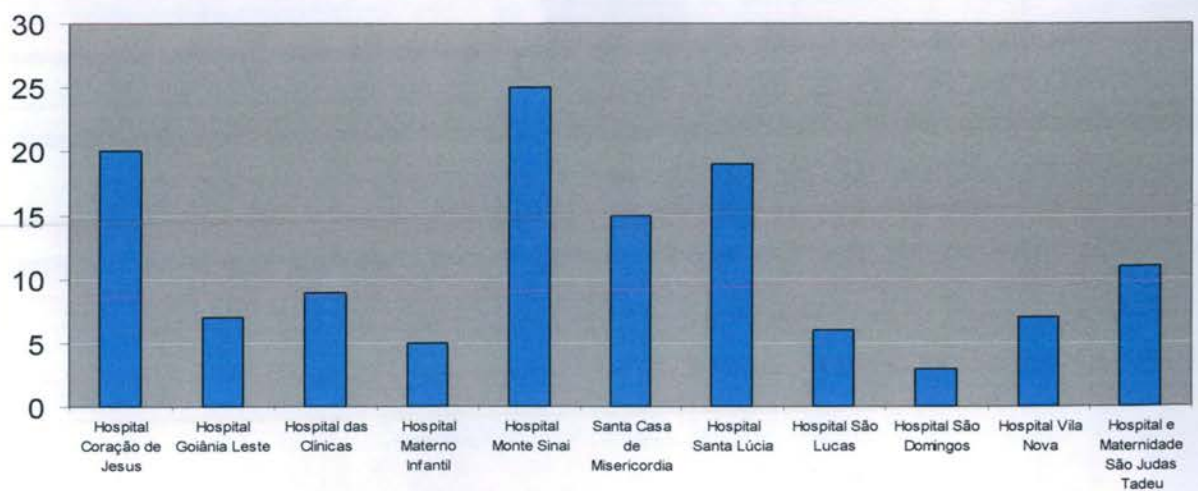
Hospital Santa Lúcia	19	26	45
Hospital São Lucas	6	0	6
Hospital São Domingos	3	4	7
Hospital Vila Nova	7	7	14
Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	11	10	21
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>132</b>	<b>259</b>

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

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



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



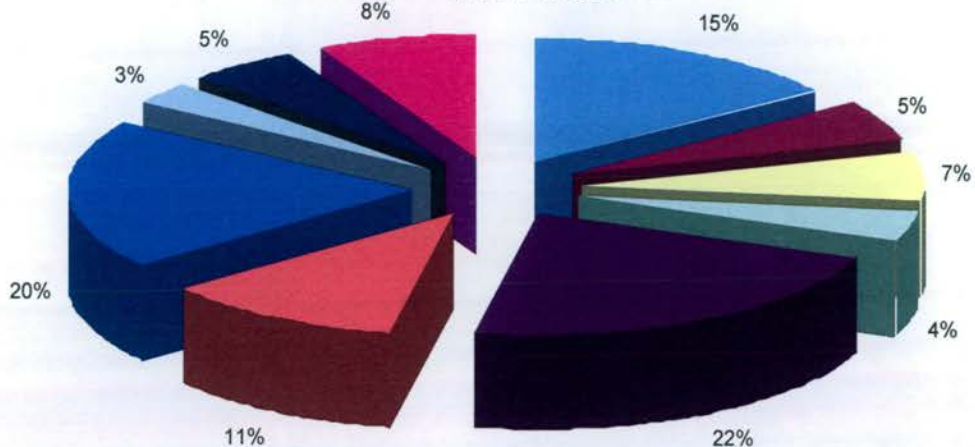




### DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÊM NASCIDO NO MÊS DE MAIO/09

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

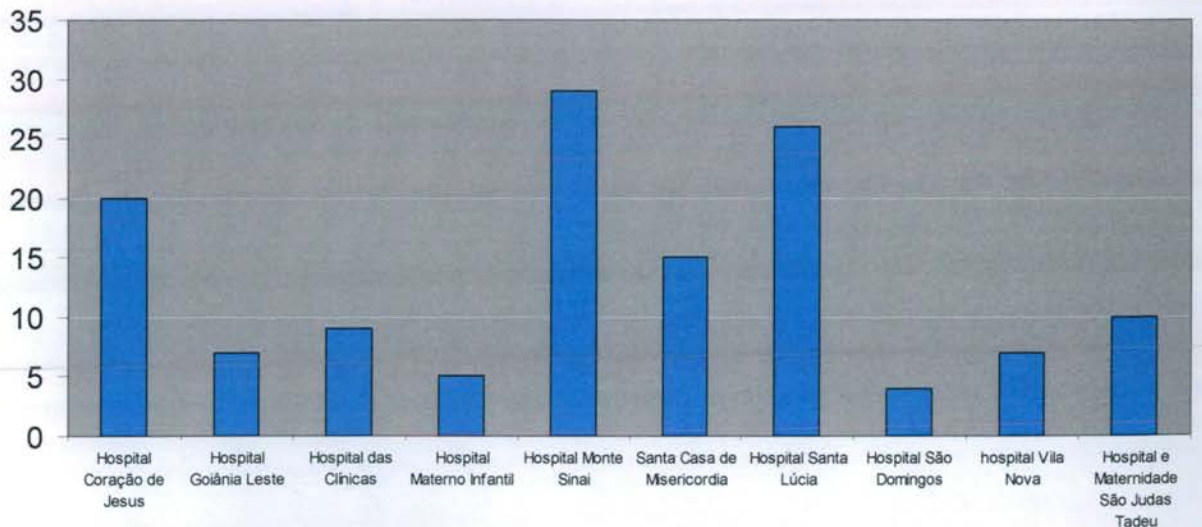
Recém Nascido



- 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 Domingos
- hospital Vila Nova
- Hospital e Maternidade São Judas Tadeu

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

Recém Nascido.



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







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

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	27/5	ABADIA TAVARES VIEIRA	583415	13/11/89	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2768461 Data: 5/6/2009 : 15:31 <b>(Aline)</b>
2	19/5	ADRIANA ALVINA DE SOUSA JESUS	57422	01/06/76	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 2749925 Data: 29/5/2009 - 07:00 <b>[Zacarias]</b>
3	7/5	ADRIANA SILVEIRA DA SILVA	524387	05/06/1979	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: OLIMPIO PEREIRA NETO Unidade de Saúde: CS Vila Canaã Consulta Nº: 2698042 Data: 14/5/2009 - 14:30 <b>(Ester)</b>
4	5/5	ALLINE FERNANDES RABELO	180794	16/10/91	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 2695941 Data: 15/05/2009- 07:00 <b>(Ester)</b>
5	11/5	ALZIRA CAVALCANTE MONTEL	145180	05/07/68	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: JULIANA MODANEZ SILVA Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 2729563 Data: 18/5/2009 - 06:59 <b>(Ester)</b>
6	20/5	ANA CARLA MARQUES PAULINO	197012	14/04/1989	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: JACINTO JOSE DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América Consulta Nº: 2748433 Data: 29/5/2009 - 07:00 <b>(Ester)</b>
7	22/5	ANA CLEA DE OLIVEIRA COELHO	78095	04/06/85	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: ARLENE RODRIGUES LYRA Unidade de Saúde: CS SAÚDE VILA MAUÁ Consulta Nº: 2745064 Data: 28/05/2009 - 09:00 <b>(Ester)</b>
8	18/5	ANA CLEIA SOUSA FERREIRA	558485	31/07/1987	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 2751514 Data: 28/5/2009 - 07:00 <b>(Ester)</b>
...	...	...	...	...	...	...	...
119	4/5	TANIA GOMES DA CRUZ COSTA	612357	06/01/1977	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS Jardim Novo Mundo Consulta Nº: 2695656 Data: 12/5/2009 - 07:30 <b>(Ester)</b>







120	8/5	TATIANE MAGALHES DA SILVA	665885	13/12/85	Hospital Snata Lucia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAMPOS Unidade de Saúde: CAIS FINSOCIAL Consulta Nº: 2704224 Data: 12/5/2009 - 07:00(Ester)
121	5/5	THAIS AMORIM DE PAULA	416342	04/03/93	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Mauricio	Profissional de Saúde: MONICA DE FATIMA SILVA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Setor Rodoviário Consulta Nº: 2698653 Data: 13/05/2009 - 10:30(Severiano)
122	4/5	VALERIA ALVES FARIA	568001	23/07/1973	Hospital São Domingos	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ROBERTO FERREIRA DA CUNHA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA Consulta Nº: 2697567 Data: 11/5/2009- 07:00(Ester)
123	4/5	VALERIA ALVES GONTIJO	201010	26/03/1987	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2702905 Data: 11/5/2009 - 15:31(Ester)
124	26/5	VALERIA PEREIRA DOS SANTOS	404255	05/12/82	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVARES Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2768425 Data: 5/6/2009 07:00(Aline)
125	13/5	VANESSA MORAES DOS SANTOS	561681	25/05/80	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI FARIAS Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2728598 Data: 22/5/2009 14:30(Aline)
126	7/5	VANIA LUIZA DE JESUS	595383	10/11/79	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CS VILA MORAES Consulta Nº: 2694831 Data: 15/5/2009 - 10:00(Ester)

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

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	27/5	RN DE ABADIA TAVARES VIEIRA	674462	25/05/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JADER LEONEL DE PAULA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2768387 Data: 5/6/2009 14:30(Aline)
2	19/5	RN DE ADRIANA ALVINA DE SOUSA JESUS	670987	18/05/09	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 2749957 Data: 29/5/2009 - 07:00 [Zacarias]





3	7/5	RN DE ADRIANA SILVEIRA DA SILVA	665367	07/05/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA SUELY GOMES DE AZARA Unidade de Saúde: CS Vila Canaã Consulta Nº: 2698054 Data: 14/5/2009 - 12:30(Ester)
4	5/5	RN DE ALLINE FERNANDES RABELO	663935	04/05/09	Hospital São Lucas	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: TANIT RIBEIRO CARMO Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 2695953 Data: 15/05/2009- 07:00(Ester)
5	11/5	RN DE ALZIRA CAVALCANTE MONTEL	666506	09/05/09	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: MARIA IVETE DE LIMA SANTOS Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 2729498 Data: 18/5/2009 - 10:29(Ester)
6	20/5	RN DE ANA CARLA MARQUES PAULINO	671456	20/05/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARIA INES DA SILVA PIRES Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América Consulta Nº: 2748455 Data: 29/5/2009- 07:00(Ester)
7	18/5	RN DE ANA CLEIA SOUSA FERREIRA	670102	17/05/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARAUJO Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 2751469 Data: 28/5/2009 - 07:30(Ester)
8	20/5	RN DE ANA PAULA RIBEIRO DE SOUZA	671193	19/05/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA IVETE DE LIMA SANTOS Unidade de Saúde: CS Vila Redenção Consulta Nº: 2748592 Data: 27/5/2009 - 10:29(Ester)
...	...	...	...	...	...	...	...
127	13/5	RN DE VANESSA MORAES DOS SANTOS	668141	13/05/09	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2728617 Data: 22/5/2009 11:30 (Aline)
128	7/5	RN DE VANIA LUIZA DE JESUS	665357	06/05/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ROSAURA DINIZ PIMENTEL Unidade de Saúde: C S VILA MORAES Consulta Nº: 2694857 Data: 15/5/2009 - 07:00(Ester)
129	5/5	RN DE WANESSA DE CASTRO NETO	664016	05/05/09	Hospital Monte Sinai	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZONIA Unidade de Saúde: FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE CARVALHO Consulta Nº: 2702631 Data: 14/05/2009 - 07:00(Ester)
130	5/5	RN IRINETE PEREIRA DE CARVALHO	664329	03/05/09	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: JMARIA IVETE DE LIMA SANTOS Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Redenção Consulta Nº: 2701268 Data: 13/05/2009 - 10:29(Severiano)





131	29/5	RN MAISA MARIA OLIVEIRA	676032	28/05/09	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Profissional/de Saúde: ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO Unidade de Saúde: CAIS FINSOCIAL Consulta Nº: 2786718 Data: 8/6/2009 - 07:00(CLEBER)
132	5/5	RN THAIS AMORIM DE PAULA	664336	03/05/09	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Mauricio	Profissional de Saúde: VERA MARIA CAETANO MENDES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Setor Rodoviário Consulta Nº: 2698615 Data: 13/05/2009 - 07:30(Severiano)

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

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

- a) Rotina de ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema *Call Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- b) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- c) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- d) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- e) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 03**), licença médica (**Anexo 04**), faltas (**Anexo 5**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 6**);
- f) O Observatório realizou no mês de Maio /2009 do corrente ano o agendamento de 2.858 (dois mil oitocentos e cinquenta e oito) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.672 (duas mil seiscentos e setenta e dois) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 189 (cento e oitenta e nove) foram solicitadas pelas Unidades.

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

### RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Maio de 2009.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	04/05	LUCIA ANDRADE DA SILVA	591336	Ginecologia	Profissional de Saúde: JULIANA MODANEZ SILVA Unidade de Saúde: CS Vila Redenção Consulta Nº: 2701140





					<b>Data: 11/05/2009 - 06:59</b> <b>Solicitante: Dilza (CS Vila Redenção)</b> <b>Obs.: Avisada pela mesma (Maxilley)</b>
02	04/05	MARIA DO CARMO RODRIGUES	518178	Clinico geral	<b>Profissional de Saúde: PATRICIA BELÉM PARREIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CS VILA REGINA</b> <b>Consulta Nº: 2679832</b> <b>Data: 07/05/2009 - 07:00</b> <b>Solicitante: Marlizelle (CS Vila Redenção)</b> <b>Obs.: Avisada pela mesma (Maxilley)</b>
03	04/05	MARIA ANGELA DE JESUS	538450	Pte hipertensa sem medicacao	<b>Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE</b> <b>Consulta Nº: 2675964</b> <b>Data: 08/05/2009 - 15:30</b> <b>Solicitante: Dra. Francineta</b> <b>Obs.: Avisada. (Maxilley)</b>
04	04/05	PLACIDINA NUNES DE FREITAS	105994	Clinico geral	<b>Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE</b> <b>Consulta Nº: 2692715</b> <b>Data: 11/05/2009 - 15:30</b> <b>Solicitante: Anaides (CS Jd Balneario Meia Ponte)</b> <b>Obs.: Avisada pela mesma (Maxilley)</b>
05	04/05	OLINDA QUINTINO ROSA	366228	Clinico geral	<b>Profissional de Saúde: ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJOS</b> <b>Unidade de Saúde: CS Fama</b> <b>Consulta Nº: 2693025</b> <b>Data: 11/05/2009 - 07:00</b> <b>Solicitante: Lorena (CS Fama)</b> <b>Obs.: Avisada pela mesma (Maxilley)</b>
06	04/05	DIVINO PERREIRA NASCIMENTO COSTA	452914	Clinico geral Pte especial	<b>Profissional de Saúde: ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE</b> <b>Consulta Nº: 2698787</b> <b>Data: 11/05/2009 - 11:00(Severiano)</b> <b>Solicitado pela unidade Vania</b>
07	04/05	ORLANDINA CUSTODIO DA SILVA CARVALHO	242606	Clinico geral Retorno	<b>Profissional de Saúde: ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b> <b>Consulta Nº: 2676661</b> <b>Data: 08/05/2009 - 14:00(Severiano)</b> <b>Solicitado pela unidade: Carlos</b>
...	...	...	...	...	...
3035	29/05	KEILA SERRANO DE SOUZA FILHO	676137	GINECOLOGIA GESTANTE DE 2 MESES INICAR O PRE-NATAL	<b>Profissional de Saúde: LEONEL GOMES LEITE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b> <b>Consulta Nº: 2767155</b> <b>Data: 1/6/2009 - 10:30(CLEBER)</b> <b>Solicitante Dra Alinne Eulalia</b>
3036	29/05	VALDETH PINHEIRO DA SILVA	3461	CLINICO GERAL PTE COM ASTENIA INTENSA SUSPEITA DE HEPATITE B, ENTREGAS DE EXAMES	<b>Profissional de Saúde: Ana Laura Bezerra Florentino</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDEOIRAS</b> <b>Consulta Nº: 2761220</b> <b>Data: 1/6/2009 - 17:30(CLEBER)</b> <b>Solicitante Dra Alinne Eulalia</b>
3037	29/05	ABGAIL MICHELEN MARQUES ARANTES	672504	GINECOLOGIA PTE COM MASTALGIA ASSOCIADA A DESCARGA SANGUINOLENTA	<b>Profissional de Saúde: CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES PONTES</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO</b> <b>Consulta Nº: 2763625</b> <b>Data: 4/6/2009 - 07:00(CLEBER)</b> <b>Solicitante Dra Alinne Eulalia</b>
3038	29/05	STEFANNY DIAS NEVES	142755	PTE VITIMA DE INTOXICACAO EXOGENA HA 15 DIAS. FOI ORIENTADA A MARCAR CONSULTA E PROSSEGUIR COM INVESTIGACAO	<b>Profissional de Saúde: ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM</b> <b>Consulta Nº: 2770012</b> <b>Data: 1/6/2009 - 07:00(CLEBER)</b> <b>Solicitante Dra Alinne Eulalia</b>





				ENDOSCOPICA	
3039	29/05	ADIR PEREIRA MACHADO	516782	CLINICO GERAL PTE JA FEZ RESSECÇÃO DE CA DE PELE SOLICITA ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALISTA	Profissional de Saúde: TIAGO COSTA ANTUNES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO Consulta N°: 2763717 Data: 5/6/2009 - 13:30(CLEBER) Solicitante Dra Alinne Eulalia
3040	29/05	ZAIRA ANGELICA DE OLIVEIRA	30826	GINECOLOGIA GESTANTE 3 MESES INICIAR O PRE- NATAL	Profissional de Saúde: CAIRO JOSE RODRIGUES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Setor Perim Consulta N°: 2770000 Data: 1/6/2009 - 07:00(CLEBER) Solicitante Dra Alinne Eulalia
3041	29/05	TATIELLY DA SILVA NEVES	676172	GINECOLOGIA INICIO DE PRE- NATAL	Profissional de Saúde: ROSIMAR CANDIDA FERNANDES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA Consulta N°: 2762362 Data: 3/6/2009 - 14:30(CLEBER) Solicitante Dra Alinne Eulalia
3042	29/05	LORENA ROSA DOS SANTOS	672953	GINECOLOGIA INICIO DE PRE- NATAL	Profissional de Saúde: SAULO GONCALVES DE MENDONCA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta N°: 2762073 Data: 5/6/2009 - 14:30(CLEBER) Solicitante Dra Alinne Eulalia

**Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 189**

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	<b>2858</b>
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	<b>189</b>
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	<b>2672</b>

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

SEMANAS	AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS)	AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS)	PERCENTUAL
04 a 09/05	17727	14325	80,81%
11 a 16/05	17727	14325	86,50%
18 a 23/05	17727	14325	79,04%
25 a 30/04	17727	14325	87,84%

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







**Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Maio de 2009.**

UNIDADES	04 a 09/05			11 a 16/05			18 a 23/05			25 a 30/05		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	701	0	0%	701	674	96%	701	0	0%	701	585	83%
CAIS CAMPINAS	344	344	100%	344	346	101%	344	313	91%	344	306	89%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1210	293	24%	1210	182	15%	1210	1065	88%	1210	1127	93%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	621	727	117%	621	703	113%	621	644	104%	621	588	95%
CAIS FINSOCIAL	287	278	97%	287	0	0%	287	278	97%	287	278	97%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100%	41	41	100%	41	0	0%	41	0	0%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	463	451	97%	463	451	97%	463	373	81%	463	451	97%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	475	509	107%	475	461	97%	475	431	91%	475	385	81%
CAIS VILA NOVA	523	426	81%	523	462	88%	523	381	73%	523	500	96%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	201	109%	185	185	100%	185	147	79%	185	185	100%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	392	96%	410	392	96%	410	392	96%	410	361	88%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	248	81%	308	248	81%	308	201	65%	308	248	81%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	438	100%	438	506	116%	438	431	98%	438	398	91%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	248	248	100%	248	248	100%	248	223	90%	248	232	94%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	443	375	85%	443	375	85%	443	265	60%	443	266	60%
CENTRO DE SAUDE FAMA	374	308	82%	374	346	93%	374	333	89%	374	287	77%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	374	98%	382	374	98%	382	298	78%	382	290	76%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	330	324	98%	330	358	108%	330	270	82%	330	360	109%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	297	287	97%	297	287	97%	297	298	100%	297	358	121%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	444	439	99%	444	381	86%	444	439	99%	444	439	99%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	326	306	94%	326	306	94%	326	306	94%	326	257	79%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	329	85%	385	329	85%	385	248	64%	385	231	60%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	624	478	77%	624	609	98%	624	433	69%	624	569	91%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	440	378	86%	440	391	89%	440	413	94%	440	413	94%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	349	342	98%	349	342	98%	349	342	98%	349	342	98%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	290	359	124%	290	365	126%	290	272	94%	290	366	126%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	392	361	92%	392	372	95%	392	372	95%	392	340	87%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	562	0	0%	562	518	92%	562	518	92%	562	518	92%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	315	286	91%	315	286	91%	315	286	91%	315	286	91%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	331	81%	409	344	84%	409	365	89%	409	365	89%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	477	353	74%	477	227	48%	477	227	48%	477	434	91%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	402	381	95%	402	399	99%	402	313	78%	402	350	87%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	270	72%	374	354	95%	374	293	78%	374	368	98%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294	179	61%	294	179	61%	294	0	0%	294	0	0%
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	371	367	99%	371	367	99%	371	306	82%	371	309	83%
CIAMS JARDIM AMERICA	785	706	90%	785	726	92%	785	461	59%	785	635	81%
CIAMS NOVO HORIZONTE	684	640	94%	684	672	98%	684	692	101%	684	589	86%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	868	756	87%	868	728	84%	868	583	67%	868	780	90%
CIAMS URIAS MAGALHAES	856	800	93%	856	800	93%	856	800	93%	856	776	91%
<b>TOTAIS</b>	<b>17727</b>	<b>14325</b>	<b>80,81%</b>	<b>17727</b>	<b>14325</b>	<b>86,50%</b>	<b>17727</b>	<b>14325</b>	<b>79,04%</b>	<b>17727</b>	<b>14325</b>	<b>87,84%</b>

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







## 5.2. Pontos Negativos

### ○ **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 32 (trinta e duas) 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.

### ○ **Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:**

A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH continua buscando juntamente com a Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde alternativas que visam resolver ou reduzir as pendências para que não haja transtornos tanto para o usuário no momento do seu agendamento de consulta, como também para a organização de serviço do Teleconsulta;

- **Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:** O Observatório tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas ao Observatório até ao meio dia da quinta-feira, onde serão processadas / conferidas e importadas ao Teleconsulta as sextas-feiras para serem incluídas no sistema para posterior deliberação de vagas aos usuários;
- **Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:** As Unidades ainda não estão confirmando em sua totalidade as consultas efetivadas / não efetivadas.

## 5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- 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.





○ **Visualização de Vagas**

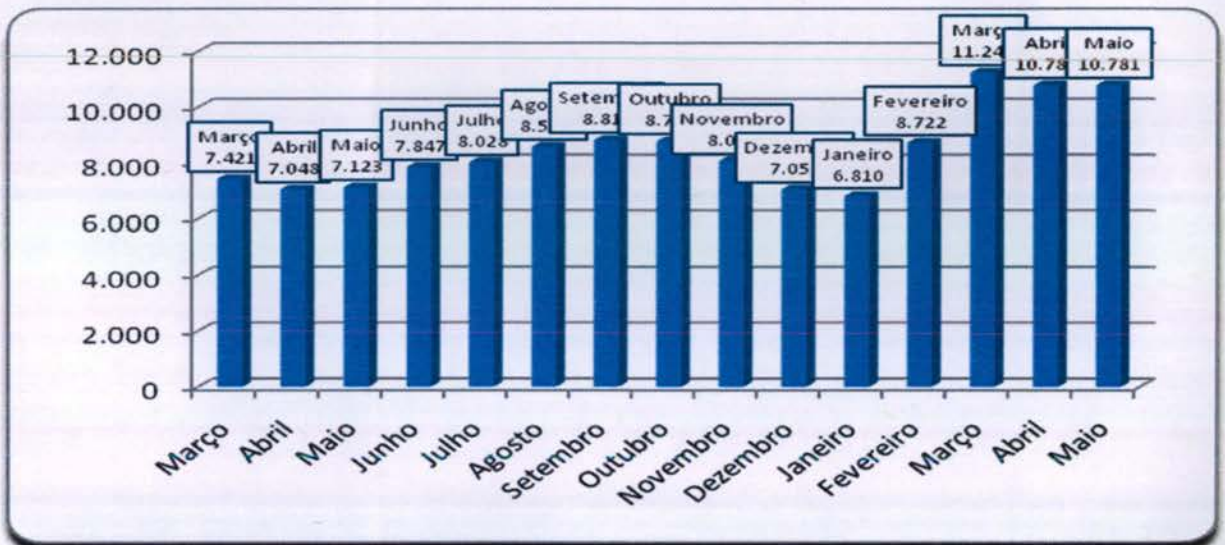
Devido a efetivação dessa rotina, no mês de Maio/08 foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

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

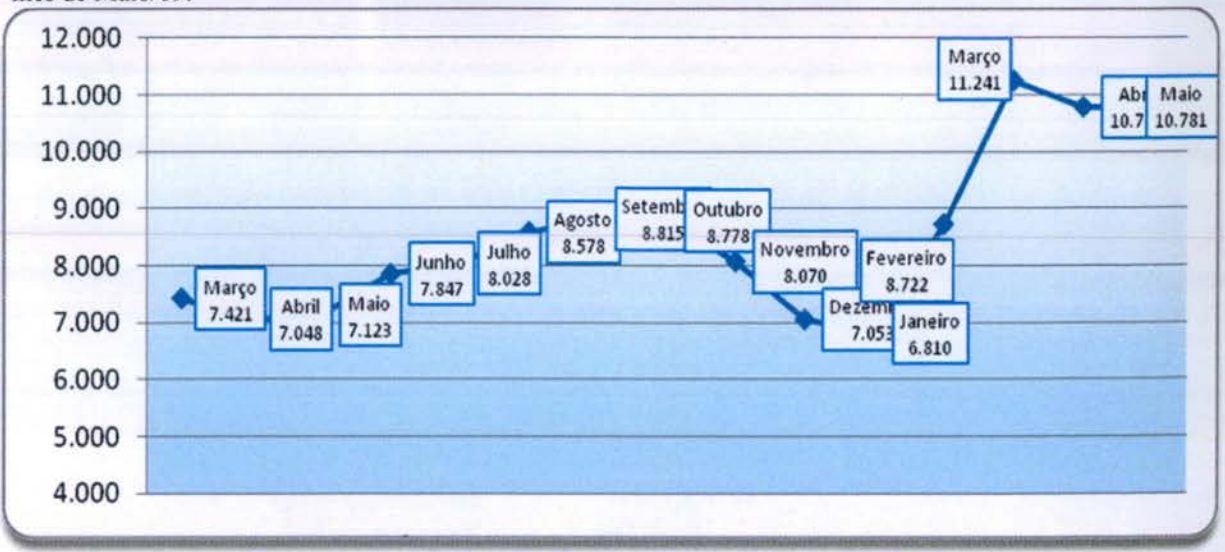
a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;

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

No período compreendido entre 01 e 31 de Maio/2009 foi observado o agendamento de 10.781 (dez mil setecentos e oitenta e uma) consultas, o que equivale a 15,98 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Abril / 2009 houve um acréscimo de 01 (uma consulta).



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







- A Assessoria de Tecnologia da Informação efetivou a conversão das vagas destinadas a reserva técnica. Desta forma, as vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas.

No período compreendido entre 01 e 31 de Maio/2009 foram convertidas 1.887 (hum oitocentos e oitenta e sete) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas utilizando Reserva Técnica Mês de Maio de 2009</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
1/5/2009	sexta-feira	0
2/5/2009	sábado	0
3/5/2009	domingo	79
4/5/2009	segunda-feira	99
5/5/2009	terça-feira	107
6/5/2009	quarta-feira	91
7/5/2009	quinta-feira	77
8/5/2009	sexta-feira	0
9/5/2009	sábado	0
10/5/2009	domingo	88
11/5/2009	segunda-feira	99
12/5/2009	terça-feira	89
13/5/2009	quarta-feira	98
14/5/2009	quinta-feira	75
15/5/2009	sexta-feira	0
16/5/2009	sábado	0
17/5/2009	domingo	94
18/5/2009	segunda-feira	109
19/5/2009	terça-feira	87
20/5/2009	quarta-feira	96
21/5/2009	quinta-feira	76
22/5/2009	sexta-feira	0
23/5/2009	sábado	0
24/5/2009	domingo	84
25/5/2009	segunda-feira	106
26/5/2009	terça-feira	93
27/5/2009	quarta-feira	96







28/5/2009	quinta-feira	69
29/5/2009	sexta-feira	0
30/5/2009	sábado	0
31/5/2009	domingo	75
Total		1887

○ **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:**

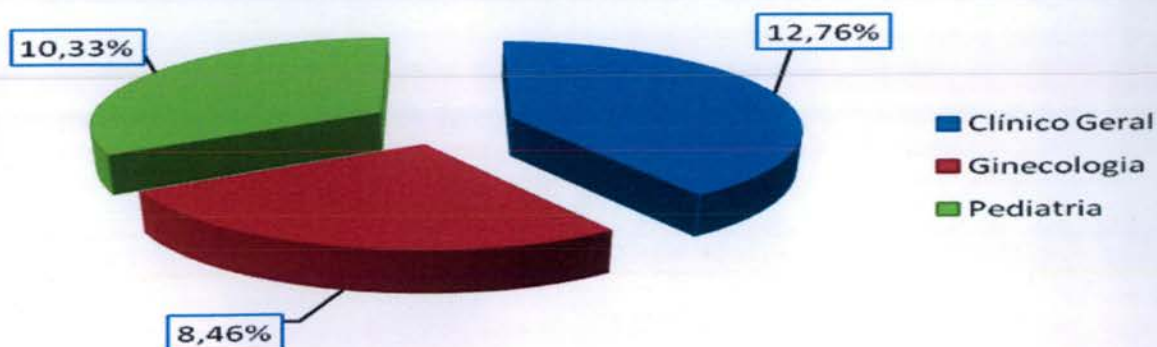
1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não forem não agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.

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 Maio/09 houve um acréscimo total de 11,02% (onze ponto zero dois por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme quadro que se segue:

Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	29.027	3.703	32.730	12,76%
Ginecologia	15.327	1.296	16.623	8,46%
Pediatria	16.429	1.697	18.126	10,33%
<b>Total</b>	<b>60.783</b>	<b>6.696</b>	<b>67.479</b>	<b>11,02%</b>

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







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

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

- **Alertas e monitoramentos (implementação)**

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

- **Automatização do processo de envio dos arquivos do Observatório**

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

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

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

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

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

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







○ **Automatização do envio de relatórios de intercorrências**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Área de Abrangência**

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

**Liberação de Prioridade**

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

**Alterações no Cadastro**

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





### **Bloco de notas**

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

### **Sistema Receptivo**

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

### **Aviso de Bairros que são PSF**

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

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

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

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

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

### **Histórico do Atendimento**

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

### **Cancelamento de Consulta**

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

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

#### a) Referentes ao cadastro:

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



**b) Tempo no atendimento:**

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

**Redimensionamento do número de vagas por prioridades**

No mês de Fevereiro/09 houve o redimensionamento da divisão do número de vagas por prioridade, considerando que o maior número de sobra de vagas são as de prioridade 1. Os números atuais são 30% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 50% para prioridade 3. Na nova divisão foi retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3, ficando 20% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 60% para prioridade 3.

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

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

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

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

**1- De imediato pelo IDTECH:**

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





**2- De imediato pela SMS**

- a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;
- b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;
- c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;
- d) Encaminhamento dos Atendentes da Ouvidoria para treinamento no Teleconsulta, de forma presencial, através de escala que será repassada pela Ouvidora;
- e) Os dados estatísticos efetuados pela Ouvidoria deverão efetuados em quatro procedimentos, como se segue
  - Não tem vaga;
  - Não consegue falar no Teleconsulta;
  - O Agente não atende bem;
  - Fora da área de abrangência
- f) Contratação de 13 (treze) profissionais médicos na especialidade clinico geral e 03 na especialidade de ginecologia para o setor de ambulatório da SMS;

**3- Outras implementações**

- a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- b) Implementar as ações / atividades do observatório da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;
- c) Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde;

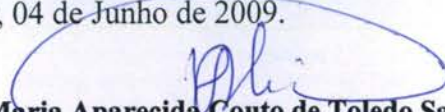
**o Visualização de Vagas**

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

**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, 04 de Junho de 2009.

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

**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo





## Anexos

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





**Anexo 01 Informativo – Megafone realizado em Maio/09**



# Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/14 de maio de 2009 (Nº 09, Ano 02)

## Campanha pela preservação do patrimônio

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) iniciou na quarta-feira, dia 13 de maio, pela Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, a campanha Eu cuido bem, de conservação de seu patrimônio. A intenção é conscientizar os colaboradores do Instituto sobre a importância de preservar móveis, equipamentos e instalações prediais. Uma exposição itinerante do material danificado, muitas vezes, deliberadamente, foi levada a cada um dos postos de trabalho.

Nos intervalos destinados aos exercícios de relaxamento, o presidente e o vice-presidente da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Daniel Régis Oliveira e Hugo Henrique Marques, explicaram sobre os prejuízos acumulados pelo Idtech com a depreda-



ção de móveis e objetos e distribuíram um panfleto educativo. Encerrada na sexta-feira, no Complexo Regulador, a campanha foi calcada em três eixos principais: A preservação predial e do mobiliário, a conservação dos equipamentos de proteção individual e utilização correta dos equipamentos eletroeletrônicos.



## Idtech tem ação antitabaco

Um grupo de sete colaboradores do Idtech está vivendo um desafio: Durante doze semanas, os trabalhadores participarão de um programa de combate ao tabagismo em uma clínica especializada, com equipe multidisciplinar, contratado pelo Idtech para motivá-los a deixar de fumar. A adesão foi voluntária e o tratamento está sendo integralmente pago pela instituição que quer, com a iniciativa, promover a saúde de sua equipe.

Para reunir os voluntários, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) levantou a lista de todos os fumantes existentes na equipe. Com a lista em mãos, os integrantes da comissão percorreram as frentes de trabalho oficializando o convite para participação no programa.

O projeto antitabagista amplia o rol de atividades que o Idtech mantém no sentido de valorizar o seu corpo de colaboradores e reflete a preocupação do Instituto com as ações de responsabilidade social. Cada colaborador deve apoiar e encorajar os participantes para que consigam sucesso neste desafio.

## Consciência

Cuidar dos equipamentos, ferramentas e instrumentos de trabalho é obrigação de cada um dos colaboradores. Isso está previsto nas normas que regulamentam a atuação dos profissionais contratados pelo Idtech. Normas existem e devem ser cumpridas pela melhoria do ambiente de trabalho. A atitude de preservação, no entanto, não deve ser fruto de uma imposição, mas da consciência de cada cidadão.



## Salário família: GEP aguarda comprovante

O Megafone já divulgou esta informação em outra oportunidade, mas não é demais repetir: Os colaboradores que têm dependentes com idade entre 07 e 14 anos de idade e recebem o salário família, devem apresentar à Gerência de Pessoal, nos meses de maio e novembro de cada ano, cópia do comprovante escolar dos mesmos. Portanto, vence no dia 29 de maio (dia 31, último dia do mês, dá num domingo) o prazo para apresentação do comprovante. A exigência está prevista em determinação da subseção VI, art. 233 da

Instrução Normativa INSS/PRES nº 20, de 11 de outubro de 2007.

A GEP solicita, no entanto, a colaboração no sentido de providenciar essa entrega o mais rápido possível, uma vez que o documento precisa ser considerado para a confecção da folha de pagamento. A Portaria nº 160/2008 de 05 de junho de 2008, da Coordenação Executiva do Idtech determina que o descumprimento da exigência implicará na imediata suspensão do pagamento do salário família.



**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO





**Anexo 02 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .**





## Grade de Consultas por Profissional

segunda-feira, 1 de junho de 2009 às 09:42h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Bairro Goia	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	211	0	0	211	
		MARCELLA REZENDE DE MENDONCA	225	0	1	226	
		NICOLAU TADEU BITTAR	170	111	0	281	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	602	91	2	695	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.208</b>	<b>202</b>	<b>3</b>	<b>1.413</b>	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	180	0	2	182	
		CEZAR GONCALVES GOMES	70	40	0	110	
		EULI JOSE BRAGA	224	23	3	250	
		MARIA RITA LOPES MAIA	233	13	2	248	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>707</b>	<b>76</b>	<b>7</b>	<b>790</b>	
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	37	0	60	97	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	267	0	4	271	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	151	0	168	319	
		NIVALDO DAVID AMARAL	194	0	121	315	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	251	12	18	281	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>900</b>	<b>12</b>	<b>371</b>	<b>1.283</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>2.815</b>	<b>290</b>	<b>381</b>	<b>3.486</b>
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	99	0	0	99
			RAFEH ANDRAUS FILHO	312	48	1	361
			ROBERTO MARINHO	325	16	2	343
<b>Total da Especialidade</b>			<b>736</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>803</b>	
GINECOLOGIA		HELOISA MARTINS SOARES	190	26	0	216	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>190</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>216</b>	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	396	16	6	418	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	213	9	5	227	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>609</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>645</b>	



		Marcada	Cancelada	Outros	Total		
CAIS Campinas	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.535</b>	<b>115</b>	<b>14</b>	<b>1.664</b>	
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	482	0	0	482	
		ERIKA PATRICIA NETO	316	20	0	336	
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	335	0	2	337	
		GLAUS MONTEIRO BORGES	337	0	0	337	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	332	0	0	332	
		LINCO FELIPE DA SILVA	345	30	1	376	
		MARCELO GRANDO CORREIRA	225	14	0	239	
		THALES AUGUSTO RODRIGUES DE Q	172	0	1	173	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>2.544</b>	<b>64</b>	<b>4</b>	<b>2.612</b>	
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	255	0	0	255	
		MARIA HELAINA DE ASSIS	84	60	0	144	
		MAURICIO CHATER	259	0	0	259	
		PLINIO RIBEIRO BORGES	42	0	0	42	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	10	74	0	84	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>650</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>784</b>	
	PEDIATRIA	Alessandra Caroline Sampaio Silveira	138	156	43	337	
		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	230	0	109	339	
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	257	0	6	263	
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	441	24	1	466	
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	286	0	70	356	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	256	0	6	262	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.608</b>	<b>180</b>	<b>235</b>	<b>2.023</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>4.802</b>	<b>378</b>	<b>239</b>	<b>5.419</b>	
	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	602	0	0	602
			FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	325	7	1	333
			RICARDO OLIVEIRA E SILVA	538	32	2	572
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.465</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>1.507</b>
GINECOLOGIA		ANDRE IBRAHIM BAYEH	193	0	1	194	
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	257	0	1	258	
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	128	0	0	128	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>578</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>580</b>	
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	60	0	5	65	
		KAMILA OLIVEIRA DUARTE	161	56	16	233	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	306	32	17	355	
		PATRICIA EDWIRGES FIGUEIRA MARQ	187	61	76	324	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	336	20	33	389	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.050</b>	<b>169</b>	<b>147</b>	<b>1.366</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>3.093</b>	<b>208</b>	<b>152</b>	<b>3.453</b>	
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	68	0	0	68	
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	291	0	0	291	
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	201	0	0	201	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>560</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>560</b>	
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	110	0	2	112	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	125	0	0	125	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	87	0	3	90	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	122	0	3	125	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>444</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>452</b>	
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	131	0	17	148	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	168	0	12	180	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>299</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>328</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.303</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>1.340</b>	
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	185	0	20	205
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>205</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>185</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>205</b>		
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	255	0	0	255	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	306	19	1	326	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	127	0	0	127	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	326	0	1	327	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.014</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>1.035</b>	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	200	0	3	203	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	165	0	0	165	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>365</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>368</b>	
	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	113	16	2	131	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	196	0	0	196	
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	213	1	0	214	
		PAULO ROBERTO CAMPOS CRESPO	0	21	0	21	
		TANIT RIBEIRO CARMO	329	0	1	330	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>851</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>892</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.230</b>	<b>57</b>	<b>8</b>	<b>2.295</b>	
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	Ana Laura Bezerra Florentino	123	0	14	137	
		ANTONIO ALESSANDRO PARIS	288	25	2	315	
		CLEITON RODRIGUES LOPES	96	10	5	111	
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	307	0	3	310	
		OSWALDO BATISTA POFAHL	126	0	7	133	
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	174	45	1	220	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.114</b>	<b>80</b>	<b>32</b>	<b>1.226</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	197	0	2	199	
		Izelman de Oliveira	210	9	1	220	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	176	33	0	209	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>583</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>628</b>	
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	71	0	70	141	
		JOAO SERAFIM FILHO	40	0	88	128	
		JONAS JOSE DE SOUZA	33	197	31	261	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	97	0	38	135	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>241</b>	<b>197</b>	<b>227</b>	<b>665</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.938</b>	<b>319</b>	<b>262</b>	<b>2.519</b>	
	CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	266	0	0	266
			CARLOS ALBERTO CASCAO	335	0	1	336
			MICHELE RONCATO FRANCA	28	0	0	28
ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA			288	0	2	290	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>917</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>920</b>	
GINECOLOGIA		JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	174	0	1	175	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Vila Nova	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>174</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>175</b>	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	217	0	67	284	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	181	33	19	233	
		TANIA STEIN FISCHER	210	0	3	213	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>608</b>	<b>33</b>	<b>89</b>	<b>730</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.699</b>	<b>33</b>	<b>93</b>	<b>1.825</b>	
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	329	0	8	337	
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	336	0	5	341	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>665</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>678</b>	
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	184	8	0	192	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>184</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>192</b>	
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	297	16	3	316	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>297</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>316</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.146</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>1.186</b>	
	Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	320	0	15	335
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>320</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>335</b>
GINECOLOGIA		LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	187	30	5	222	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>187</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>222</b>	
PEDIATRIA		OSMAR MATIAS DE ABREU	246	92	35	373	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>246</b>	<b>92</b>	<b>35</b>	<b>373</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>753</b>	<b>122</b>	<b>55</b>	<b>930</b>		
Centro de Saúde Conjunto Riviera		CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	602	0	1	603
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>602</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>603</b>	
	GINECOLOGIA	JOSE JANOS RAVEN NUNES	229	0	2	231	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>229</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>231</b>	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	147	0	173	320	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>173</b>	<b>320</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>978</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>1.154</b>	
	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	CAMILA MARQUES ARANTES	101	93	1	195
HUMBERTO PEREIRA MAIA			572	115	2	689	
TULIO CESAR MAGALHAES			344	0	0	344	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.017</b>	<b>208</b>	<b>3</b>	<b>1.228</b>
	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	181	11	1	193
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	202	13	0	215
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>383</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>408</b>
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	249	16	9	274
		TANIA MOREIRA NOBREGA	173	76	86	335
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>422</b>	<b>92</b>	<b>95</b>	<b>609</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.822</b>	<b>324</b>	<b>99</b>	<b>2.245</b>
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	JOSE MARCELO DE SOUSA	294	0	2	296
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	269	0	0	269
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>563</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>565</b>
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	168	0	3	171
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	174	12	1	187
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>342</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>358</b>
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	186	16	79	281
		JULIANA DE MELO MELGACO	197	40	67	304
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>383</b>	<b>56</b>	<b>146</b>	<b>585</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.288</b>	<b>68</b>	<b>152</b>
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ANA CLAUDIA NA ZARENO DOS ANJ	317	0	1	318
		DIVINA MARGARIDA FRANCO	312	0	1	313
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	273	0	0	273
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>902</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>904</b>
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	19	0	1	20
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	205	1	0	206
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>224</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>226</b>
	PEDIATRIA	RENATTA EGIDO VOLU	282	0	2	284
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>282</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>284</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.408</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	JORDANA CRUZ RODRIGUES	225	26	1	252
		MARIA FRANCISCA ALVES	505	80	6	591
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>730</b>	<b>106</b>	<b>7</b>	<b>843</b>



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Itatiaia	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	354	40	18	412	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>354</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>412</b>	
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	233	12	78	323	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>233</b>	<b>12</b>	<b>78</b>	<b>323</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.317</b>	<b>158</b>	<b>103</b>	<b>1.578</b>
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	246	21	0	267	
		JULIANA CRUZ RODRIGUES	214	0	0	214	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>460</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>481</b>	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	256	1	0	257	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	166	29	1	196	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>422</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>453</b>	
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	231	13	30	274	
		MIRNA MARIANO LEAO	303	0	17	320	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>534</b>	<b>13</b>	<b>47</b>	<b>594</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.416</b>	<b>64</b>	<b>48</b>	<b>1.528</b>
	Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	621	0	29	650
DARQUE MARIA DE ARAUJO			312	0	2	314	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>933</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>964</b>	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	232	1	6	239	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	208	14	4	226	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>440</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>465</b>	
PEDIATRIA		MARDEN MARTINS DE FREITAS	151	0	147	298	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>151</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>298</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.524</b>	<b>15</b>	<b>188</b>	<b>1.727</b>	
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	LUIZ ALVES FERREIRA FILHO	269	28	2	299	
		ROBERTA COELHO THOME	275	20	1	296	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>544</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>595</b>	
	GINECOLOGIA	GILSON MOURA DE BRITO	187	6	0	193	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>187</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>193</b>	
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	146	28	115	289	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	127	16	168	311	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Marinho Lemos	PEDIATRIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>273</b>	<b>44</b>	<b>283</b>	<b>600</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.004</b>	<b>98</b>	<b>286</b>	<b>1.388</b>	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	321	0	1	322	
		TANIA MARA LOURENCO	333	0	0	333	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>654</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>655</b>	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	211	0	1	212	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	24	0	0	24	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>235</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>236</b>	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	87	0	233	320	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	201	0	101	302	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>334</b>	<b>622</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.177</b>	<b>0</b>	<b>336</b>	<b>1.513</b>	
	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	282	10	2	294
GUILHERME SPOSITO RIBEIRO			264	0	1	265	
HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO			270	0	0	270	
LUCIO MAURO VASCONCELOS			235	0	0	235	
MICHELLE MARTINS MÁXIMO			278	0	0	278	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>1.329</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1.342</b>	
GINECOLOGIA		ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	176	10	1	187	
		LEONEL GOMES LEITE	213	12	1	226	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	100	58	1	159	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>489</b>	<b>80</b>	<b>3</b>	<b>572</b>	
PEDIATRIA		FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	243	22	1	266	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	252	0	6	258	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	283	22	1	306	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>778</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>830</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.596</b>	<b>134</b>	<b>14</b>	<b>2.744</b>		
Centro de Saúde Parque Anhanguera		CLINICO GERAL	BARBARA DE MELLO FLORENTINO	15	10	1	26
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	247	0	0	247
			SEVERINO JOSE ALVES DE OLIVEIRA	0	12	0	12
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>262</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>285</b>	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	198	8	3	209	
		EROS DE SOUSA	244	11	3	258	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	196	0	0	196	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>638</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>663</b>	
	PEDIATRIA	ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	121	28	190	339	
		IVAN ISAAC	145	0	160	305	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	175	12	68	255	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>441</b>	<b>40</b>	<b>418</b>	<b>899</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.341</b>	<b>81</b>	<b>425</b>	<b>1.847</b>
	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	213	117	2	332
CARLOS UMBERTO FERREIRA JUNIOR			210	125	3	338	
MARCO ANTONIO CORDEIRO			212	120	1	333	
SIMONE RIBEIRO MIRANDA			228	100	1	329	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>863</b>	<b>462</b>	<b>7</b>	<b>1.332</b>	
GINECOLOGIA		HARLEY RICARDO RODRIGUES	133	63	0	196	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	84	34	0	118	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>217</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>314</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.080</b>	<b>559</b>	<b>7</b>	<b>1.646</b>	
Centro de Saúde São Francisco		CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	310	0	2	312
	TIAGO DE OLIVEIRA MAGALHAES		333	0	8	341	
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>643</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>653</b>	
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	477	0	3	480	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>477</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>480</b>	
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	174	0	110	284	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	200	0	0	200	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>374</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>484</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.494</b>	<b>0</b>	<b>123</b>	<b>1.617</b>
	Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	331	0	2	333
TANIA REZENDE FERRAZ			287	29	0	316	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>618</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>649</b>	
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE RODRIGUES	210	21	2	233	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Perim	GINECOLOGIA	EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	236	0	6	242	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>446</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>475</b>	
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	105	13	217	335	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	224	11	66	301	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>329</b>	<b>24</b>	<b>283</b>	<b>636</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.393</b>	<b>74</b>	<b>293</b>	<b>1.760</b>
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	166	68	0	234
TIAGO COSTA ANTUNES			264	0	1	265	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>430</b>	<b>68</b>	<b>1</b>	<b>499</b>	
GINECOLOGIA		CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	200	0	0	200	
		MONICA DE FATIMA SILVA	179	0	1	180	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	177	22	1	200	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>556</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>580</b>	
PEDIATRIA		DANUZIA MUNIZ CAMELO	187	0	19	206	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	187	0	145	332	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>374</b>	<b>0</b>	<b>164</b>	<b>538</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.360</b>	<b>90</b>	<b>167</b>	<b>1.617</b>	
Centro de Saúde Vila Boa		CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	333	0	0	333
			PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	333	0	0	333
			SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	343	0	0	343
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>1.009</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.009</b>	
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	250	0	1	251	
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	229	23	1	253	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>479</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>504</b>	
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	301	0	6	307	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	239	23	53	315	
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	263	0	67	330	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>803</b>	<b>23</b>	<b>126</b>	<b>952</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>2.291</b>	<b>46</b>	<b>128</b>	<b>2.465</b>
	Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	264	33	2	299
			RODRIGO PARENTE MEDEIROS	331	30	0	361



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	<b>Total da Especialidade</b>	<b>595</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>660</b>	
	GINECOLOGIA	ANA PAULA BRAGA MARANHÃO	216	29	1	246	
		OLIMPIO PEREIRA NETO	229	12	3	244	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>445</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>490</b>	
	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	187	23	0	210	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>187</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>210</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.227</b>	<b>127</b>	<b>6</b>	<b>1.360</b>
Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	266	0	1	267	
		JULIANA SAYURI SUGITA	243	63	8	314	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>509</b>	<b>63</b>	<b>9</b>	<b>581</b>	
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	15	0	0	15	
		EROS DE SOUSA	231	14	11	256	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>246</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>271</b>	
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	182	24	338	544	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>182</b>	<b>24</b>	<b>338</b>	<b>544</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>937</b>	<b>101</b>	<b>358</b>	<b>1.396</b>
	Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	181	42	0	223
MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA			333	18	0	351	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>514</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>574</b>	
GINECOLOGIA		ARLENE RODRIGUES LYRA	216	1	1	218	
		EULI JOSE BRAGA	212	33	2	247	
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	295	0	2	297	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>723</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>762</b>	
PEDIATRIA		LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	5	79	0	84	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	310	10	2	322	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>315</b>	<b>89</b>	<b>2</b>	<b>406</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.552</b>	<b>183</b>	<b>7</b>	<b>1.742</b>	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	222	0	0	222	
		GEHRY SILVA FERREIRA	310	0	0	310	
		MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	302	0	0	302	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>834</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>834</b>	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Moraes	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	186	0	0	186	
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	226	4	2	232	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>412</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>418</b>	
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	168	0	42	210	
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	177	26	8	211	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>345</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>421</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.591</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>1.673</b>
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	259	21	2	282	
		GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	298	12	0	310	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>557</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>592</b>	
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	186	0	0	186	
		TULIO ALVES SARDINHA	191	22	1	214	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>377</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>400</b>	
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	258	28	3	289	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	112	12	193	317	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>370</b>	<b>40</b>	<b>196</b>	<b>606</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.304</b>	<b>95</b>	<b>199</b>	<b>1.598</b>
	Centro de Saúde Vila Regina	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	138	136	0	274
PATRICIA BELÉM PARREIRA			36	0	0	36	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>174</b>	<b>136</b>	<b>0</b>	<b>310</b>	
GINECOLOGIA		PLINIO RIBEIRO BORGES	79	110	1	190	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>79</b>	<b>110</b>	<b>1</b>	<b>190</b>	
PEDIATRIA		JANETE GUIMARAES ALVES	101	104	4	209	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>101</b>	<b>104</b>	<b>4</b>	<b>209</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>354</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>709</b>	
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	312	0	0	312	
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	324	0	3	327	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>636</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>639</b>	
	GINECOLOGIA	CARLA PACHECO ELIAS	257	0	3	260	
		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	208	6	1	215	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>465</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>475</b>	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Santa Helena	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	254	0	36	290	
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	246	0	29	275	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>500</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>565</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>	<b>1.601</b>	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>1.679</b>		
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	310	14	0	324	
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	343	12	0	355	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	284	14	0	298	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>937</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>977</b>	
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	258	1	1	260	
		MARCIA REGINA FREIRE	196	10	0	206	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>454</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>466</b>	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	278	12	45	335	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	161	12	99	272	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>439</b>	<b>24</b>	<b>144</b>	<b>607</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>	<b>1.830</b>	<b>75</b>	<b>145</b>	<b>2.050</b>		
	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	278	47	2	327
			AFONSO RUFINO DE SOUSA	324	0	0	324
BERNARDO PAULA NETO			321	0	2	323	
FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD			289	19	1	309	
JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN			239	0	1	240	
MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA			194	9	0	203	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>1.645</b>	<b>75</b>	<b>6</b>	<b>1.726</b>	
GINECOLOGIA		ALEXANDRE MARCHIORI XAVIER DE	61	0	0	61	
		Doliana Martins Brasil	196	0	1	197	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	221	0	1	222	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	203	0	0	203	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	229	1	3	233	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>910</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>916</b>	
PEDIATRIA		MARIA INES DA SILVA PIRES	292	20	2	314	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	230	12	1	243	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	26	0	0	26	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Jardim América	PEDIATRIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>548</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>583</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>3.103</b>	<b>108</b>	<b>14</b>	<b>3.225</b>	
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	204	3	0	207	
		ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	291	28	1	320	
		CELSO TAVARES DOS REIS	174	12	0	186	
		JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	82	4	1	87	
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	157	0	2	159	
		ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	219	0	0	219	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.127</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>1.178</b>	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	99	4	0	103	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	159	6	0	165	
		HELIO ALVES CRUVINEL	16	6	0	22	
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	149	19	2	170	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	258	12	1	271	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>681</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>731</b>	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	159	19	0	178	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	290	12	0	302	
		MARIA INES BARBOSA	193	0	1	194	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	209	10	3	222	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>851</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>896</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.659</b>	<b>135</b>	<b>11</b>	<b>2.805</b>	
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	329	0	0	329
			JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	321	0	0	321
PRISCILA RESENDE BALDUINO NASC			275	39	0	314	
VICENTE JOSE VITA			337	0	1	338	
VILMAR PIRES DE PAIVA			344	0	0	344	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>1.606</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>1.646</b>	
GINECOLOGIA		ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	236	0	1	237	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	411	0	2	413	
		EBERTH FRANCO VENCIO	20	0	0	20	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	207	8	1	216	



CIAMS Setor Pedro Ludovico	GINECOLOGIA	THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	177	0	0	177
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.051</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1.063</b>
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	285	20	26	331
		JADER LEONEL DE PAULA	85	241	2	328
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	16	0	0	16
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	312	6	5	323
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>698</b>	<b>267</b>	<b>33</b>	<b>998</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>3.355</b>	<b>314</b>	<b>38</b>	<b>3.707</b>	
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	285	12	1	298
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	325	12	1	338
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	335	0	0	335
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	221	4	0	225
		VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	328	0	2	330
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.494</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>1.526</b>
		GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	188	0	1
	MUSBAH NADER KOLAILAT		196	12	1	209
	SERGIO RAUL AQUINO E SILVA		216	2	2	220
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>600</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>618</b>
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	147	14	177	338
		EDSON ALVES RIBEIRO	84	114	119	317
		MARA RUBIA DE PAIVA	115	0	189	304
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	538	32	102	672
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>884</b>	<b>160</b>	<b>587</b>	<b>1.631</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.978</b>	<b>202</b>	<b>595</b>	<b>3.775</b>
	<b>Total Geral</b>		<b>67.479</b>	<b>4.984</b>	<b>5.329</b>	<b>77.792</b>



		Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Setor Pedro Ludovico	GINECOLOGIA	THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	177	0	0	177
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.051</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1.063</b>
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	285	20	26	331
		JADER LEONEL DE PAULA	85	241	2	328
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	16	0	0	16
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	312	6	5	323
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>698</b>	<b>267</b>	<b>33</b>	<b>998</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>3.355</b>	<b>314</b>	<b>38</b>	<b>3.707</b>	
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	285	12	1	298
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	325	12	1	338
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	335	0	0	335
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	221	4	0	225
		VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	328	0	2	330
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.494</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>1.526</b>
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	188	0	1	189
		MUSBAH NADER KOLAILAT	196	12	1	209
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	216	2	2	220
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>600</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>618</b>
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	147	14	177	338
		EDSON ALVES RIBEIRO	84	114	119	317
		MARA RUBIA DE PAIVA	115	0	189	304
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	538	32	102	672
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>884</b>	<b>160</b>	<b>587</b>	<b>1.631</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.978</b>	<b>202</b>	<b>595</b>	<b>3.775</b>	
<b>Total Geral</b>		<b>67.479</b>	<b>4.984</b>	<b>5.329</b>	<b>77.792</b>	





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







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

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
04/05	CS Vila Mauá	<b>Cristina</b>	Celso Tavares dos Reis	3047	<i>Férias (CONTINUAÇÃO)</i> . Informa que o profissional irá usufruir de férias no período de 04 a 19/05. Foram remanejadas 43 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas do dia 04/05 para o dia 05/05; - 04 consultas do dia 04/05 para o dia 06/05; - 05 consultas do dia 04/05 para o dia 08/05; - 03 consultas do dia 05/05 para o dia 08/05; - 06 consultas do dia 05/05 para o dia 11/05; - 07 consultas do dia 06/05 para o dia 11/05; - 04 consultas do dia 06/05 para o dia 12/05; - 09 consultas do dia 07/05 para o dia 12/05; - 02 consultas do dia 08/05 para o dia 12/05. Todas para o Dr. Marcio Pereira de Oliveira. ( <i>Maxilley</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
06/05	Ciams Novo Horizonte	<b>Livia</b>	Celso Tavares	3047	<i>Férias</i> . Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 04/05 a 19/05. Agenda não gerada. ( <i>Maxilley</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
15/05	Centro de Saúde Parque Anhanguera	<b>Claudia</b>	Ivan Isaac	2213	<i>Férias</i> . Informa que o profissional irá usufruir de férias no período de 01/07 a 15/07. Foram canceladas 180 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
18/05	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	<b>Rilmon</b>	Ivanete Maria Siqueira Lima	3629	<i>Férias</i> . Informa que o profissional irá usufruir de férias no período de 17/07 a 31/07. Foram canceladas 183 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
20/05	Ciams Jardim América	<b>Maria de Fátima</b>	Leonardo Alves Ferreira	10391	<i>Férias</i> . Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 01/06 a 30/06. Foram canceladas 60 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
28/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Lucimar</b>	Jacinto Jose de Almeida	3145	<i>Férias (dias 28/09 à 25/10)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
			Vera Lucia Nunes da Silva	4041	<i>Férias (13/07/09 à 27/07/09 e 25/01/10 à 08/02/10 - Autorizada pelo órgão a tirar férias picadas)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
			Eberth Franco Vencio	5791	<i>Férias (dias 06/07 a 04/08)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
			Arismar Pereira de Rezende	3498	<i>Férias (dias 06/07 a 04/08)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
			Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Férias (dias 06/07 a 20/07)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
			Marilu Celeste Carvalho	2507	<i>Férias (dias 20/07 a 03/08)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
			Divino Pereira de Miranda	6093	<i>Férias (dias 20/07 a 03/08)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
			Angélica Lomazzi	2810	<i>Férias (dias 27/07 a 10/08)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRAZ</b>
29/05	CS Setor Rodoviário	<b>Juliana</b>	Walter Eustaquio Ribeiro	4114	<i>Férias (dias 01 a 15/06)</i> . Foram canceladas 12 vagas geradas e 41 vagas disponíveis	<b>NO PRAZ</b>









**Anexo 04 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: MAIO / 2009 (LICENÇAS)**

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
12/05	Cais Bairro Goiá	Eliane	Nicolau Tadeu Bittar	3219	<p><i>Licença Médica (dias 06, 11 e 12/05).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas do dia 06 para o dia 18/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 06 para o dia 19/05;</li> <li>- 06 consultas do dia 11 para o dia 19/05;</li> <li>- 03 consultas do dia 12 para o dia 19/05. Todas para a Dra. Marcella Rezende. <i>(Esteriliane)</i></li> </ul>	***
18/05	Cais Chácara do Governador	Carita	Patrícia Edwirges Figueira	9482	<p><i>Licença Médica. (15 dias).</i> Informa que o profissional estará de licença a partir do dia 01/06. Foram canceladas 82 vagas geradas. <i>(Maxilley)</i></p>	***
18/05	Cais Bairro Goiá	Andréia Soares	Nicolau Tadeu Bittar	3219	<p><i>Licença Médica. (Por tempo indeterminado).</i> Informa que o profissional entrou de licença desde o dia 29/04. Foram canceladas 80 vagas geradas, 84 vagas disponíveis. <i>(Maxilley)</i></p>	***
18/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	Porcina	Jader Leonel de Paula	2652	<p><i>Licença Médica (dia 18 até 29/05).</i> Foram canceladas 100 vagas disponíveis e remanejadas 35 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas do dia 18 para o dia 20/05;</li> <li>- 01 consulta do dia 19 para o dia 20/05;</li> <li>- 12 consultas do dia 19 para o dia 21/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 20 para o dia 21/05;</li> <li>- 07 consultas do dia 20 para o dia 22/05;</li> <li>- 06 consultas do dia 21 para o dia 22/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 22 para o dia 22/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 25 para o dia 25/05. Todas as consultas foram remanejadas para o Dra. Marilu Celeste Carvalho Morcira. <i>(Severiano)</i></li> </ul>	***
25/05	Centro de Saúde Parque Amazônia	Ivanilde	Mariângela Batista dos Santos	5517	<p><i>Licença Médica (a partir do dia 22/05).</i> Foram canceladas 41 vagas disponíveis, Foram remanejadas 39 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <p>Para Dr. Leonel Gomes Leite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas do dia 13 para o dia 01/06;</li> <li>- 09 consultas do dia 12 para o dia 02/06;</li> <li>- 02 consultas do dia 27 para o dia 02/06;</li> <li>- 10 consultas do dia 27 para o dia 03/06;</li> <li>- 01 consulta do dia 29 para o dia 03/06;</li> <li>- 07 consultas do dia 29 para o dia 04/06;</li> <li>- 04 consultas do dia 01 para o dia 04/06.</li> </ul> <p>Para Dra. Ariluci Crescencio de Alencar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 02 consultas do dia 01 para o dia 04/06. <i>(Severiano)</i></li> </ul>	***





**Anexo 5 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: Maio / 2009 (FALTAS)**

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
04/05	Cais Bairro Goiá	Jordana	Nicolau Tadeu Bittar	3219	<i>Falta. (dias 27, 29 e 30/04 – Não justificada).</i> Foram remanejadas 26 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 Consultas do dia 27/04 para o dia 06/05; - 03 Consultas do dia 27/04 para o dia 07/05; - 03 Consultas do dia 29/04 para o dia 07/05; - 05 Consultas do dia 29/05 para o dia 08/05 - 11 Consultas do dia 30/04 para o dia 11/05. Todas para o mesmo Profissional. (Severiano)	FORA D PRAZO
			Euli Jose Braga	5803	<i>Cirurgia Odontológica (dias 11 e 12/05).</i> Foram canceladas 20 vagas disponíveis. (Severiano)	***
04/05	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marcelo Grando Correira	11991	<i>Falta (15/05 – Curso de Pós Graduação).</i> Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Severiano)	FORA D PRAZO
04/05	Centro de Saúde Setor Perim	Marli	Tânia Rezende Ferraz	6559	<i>Capacitação em Tabagismo (07/05 e 21/05).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis, 16 vagas geradas. (Severiano)	FORA D PRAZO
04/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	Lucimar	Caíro Jose Rodrigues	6578	<i>Curso de Gestante (12/05).</i> Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Severiano)	FORA D PRAZO
04/05	Centro de Saúde Vila boa	Valbênia	Priscila Resende Balduino Nascimento	13411	<i>Falta (08/05 – Não Justificada).</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis. (Severiano)	FORA D PRAZO
04/05	Centro de Saúde Vila boa	Valbênia	Maria Goretti de Castro Dias	3659	<i>Falta (04/05 – Sem Justificativa).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 Consulta do dia 04/05 para o dia 05/05; - 05 Consultas do dia 04/05 para o dia 06/05; - 10 Consultas do dia 04/05 para o dia 07/05. (Severiano)	FORA D PRAZO
05/05	Centro de Saúde Vila União	Rose	Waldonez Rodrigues	968	<i>Atestado Médico (dias 06, 07 e 08/05).</i> Foram canceladas 64 vagas geradas. (Maxilley)	***
05/05	Centro de Saúde Setor Perim	Marli	Tânia Rezende Ferraz	6559	<i>Capacitação em Tabagismo (07/05 e 21/05 CONTINUAÇÃO).</i> Foram remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta do dia 07 para o dia 08/05; - 06 consultas do dia 07 para o dia 11/05. (Maxilley)	FORA D PRAZO
05/05	Ciams Jardim América	Fátima	Adriana Fernandes Cardoso	5710	<i>Atestado Médico (dia 05/05).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 08/05; - 08 consultas para o dia 11/05; - 05 consultas para o dia 12/05. (Maxilley)	***





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

05/05	Cais Cândida de Moraes	Rosa	Alessandra Caroline Sampaio	9049	<i>Atestado Médico (dias 05, 06 e 07/05). Foram canceladas 54 vagas disponíveis e remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 04 consultas do dia 05 para o dia 12/05; - 11 consultas do dia 06 para o dia 12/05; - 04 consultas do dia 07 para o dia 12/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
05/05	Ciams do Urias Magalhães	Sirlene	Edson Alves Ribeiro	987	<i>Falta (dias 08, 11 e 12/05 - Viagem com a Família). Foram canceladas 56 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 01 consulta do dia 08 para o dia 14/05; - 01 consulta do dia 12 para o dia 14/05. ( <i>Severiano</i> )	FORA 1 PRAZ
05/05	Centro de Saúde Fama	Claudiam	Renata Egido Volu	11602	<i>Falta (dia 05/05 - Por Motivos Pessoais) todas as consultas agendadas foram remanejadas pela unidade Para o dia 08/05. (Severiano)</i>	***
05/05	Centro de Saúde Vila Redenção	Suelma	Eline Correia Bandeira	12597	<i>Atestado Medico (dia 05/05). Todas as consultas agendadas foram remanejadas pela própria unidade, para o dia 06/05. (Severiano)</i>	***
05/05	Centro de Saúde Itaitiaia	Idelma	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Capacitação em Tabagismo (dias 13, 20 e 27/05 - Período Matutino). Foram canceladas 09 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. (Severiano)</i>	NO PRA
05/05	Centro de Saúde Vila Regina	Devlamir	Janete G Alves de Paula	5326	<i>Falta (dias 20/05 e 12/06 - Consulta medica Pessoal). Foram canceladas 03 vagas geradas. (Severiano)</i>	***
05/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	Lucimar	Angélica Lomazzi	2810	<i>Capacitação em Asma (dia 07/05). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	FORA 1 PRAZ
06/05	Centro de Saúde Aruanã III	Fabio	Osmar Matias de Abreu	3743	<i>Atestado Médico (dia 15/05). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	***
06/05	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Rilmon	Elenilson de Godoy	3675	<i>Atestado Médico (dia 08/05). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	***
06/05	Centro de Saúde Vila Moraes	Renata	Rozimar Vital de Freitas	2188	<i>Atestado Médico (dia 07/05). Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 03 consultas para o dia 11/05; - 03 consultas para o dia 12/05; - 03 consultas para o dia 13/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
06/05	Ciams Novo Horizonte	Livia	Maria da Conceição	5173	<i>Motivos Pessoais (dia 29/05). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Maxilley)</i>	NO PRA.
06/05	Centro de Saúde Parque Amazônia	Carlos	Rosely Rosa de Castro	5983	<i>Atestado Medica (dia 06/05). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 03 consultas do dia 06 para o dia 08/05; - 07 consultas do dia 06 para o dia 11/05; - 04 consultas do dia 06 para o dia 12/05. ( <i>Severiano</i> )	***
06/05	Centro de Saúde Vila Canaã	Maria Luiza	Ana Paula Braga Maranhão	13959	<i>Falta (dia 06 e 07/05 - Motivo de doença). Foi cancelada 01 vaga disponível, e</i>	***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

06/05	Cais Chácara do Governador	Marly	Kamila Oliveira Duarte	10438	remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para o mesmo Profissional: - 04 consultas do dia 06 para o dia 11/05; - 06 consultas do dia 06 para o dia 12/05; - 04 consultas do dia 06 para o dia 13/05; - 01 consulta do dia 06 para o dia 14/05; - 06 consultas do dia 07 para o dia 14/05. - Para o Dr. Olimpio Pereira Neto: - 02 consultas do dia 07 para o dia 08/05; - 06 consultas do dia 07 para o dia 11/05. (Severiano)	***
06/05	Centro de Saúde Vila Mauá	Maria Cristina	Maria da Conceição Matos	5173	Atestado Médico (dia 06 e 07/05). Foram remanejadas 40 consultas agendadas, da seguinte forma: - 18 consultas do dia 06 para o dia 12/05; - 02 consultas do dia 06 para o dia 13/05; - 14 consultas do dia 07 para o dia 13/05 - 06 consultas do dia 07 para o dia 14/05. (Severiano)	NO PRA
07/05	Centro de Saúde Parque Amazônia	Rosangela	Flavia Duarte Setúbal	8890	Atestado Médico (dias 07 e 08/05). Foram remanejadas 37 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas do dia 07 para o dia 12/05; - 03 consultas do dia 07 para o dia 13/05; - 03 consultas do dia 08 para o dia 13/05; - 06 consultas do dia 08 para o dia 14/05; - 11 consultas do dia 08 para o dia 15/05. (Maxilley)	***
07/05	Centro de Saúde Vila Canaã	Luiza	Dayra Elcira Penalba	4107	Palestra de Tabagismo (dia 13/05). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 11/05; - 03 consultas para o dia 12/05; - 01 consulta para o dia 14/05. (Maxilley)	FORAL PRAZI
07/05	Centro de Saúde Itatiaia	Idelma	Divaldo Matos Santana	1477	Motivos pessoais (dias 20 a 23/07 e 27 a 30/07). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PRA.
07/05	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Lucinete Faria Duarte	4123	Atestado Médico (dias 14 e 15/05). Foram canceladas 04 vagas disponíveis. (Maxilley)	***
07/05	Cais Parque das Amendoeiras	Amanda	Rodrigo Rasmussen de Lima	9946	Falta (dia 07/05 – Para realizar exames Médicos - Continuação) Foi remanejada 01 consulta agendada do dia 07 para o dia 11/05. (Severiano)	***





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

DATA	CENTRO DE SAÚDE	NOME DO CONSULTADO	NÚMERO DE CONSULTAS	DESCRIÇÃO DAS CONSULTAS	OBSERVAÇÕES
07/05	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Jully	8007	<p><i>Capacitação em Gripe Suína (dia 08/05).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 07 consultas do dia 08 para o dia 11/05;</li> <li>- 03 consultas do dia 08 para o dia 12/05. <i>(Severiano)</i></li> </ul>	FORA PRAZ ***
08/05	Centro de Saúde Parque Amazônia	Rosangela	7275	<p><i>Atestado Médico (dia 08/05).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 02 consultas para o dia 11/05;</li> <li>- 05 consultas para o dia 12/05;</li> <li>- 02 consultas para o dia 14/05;</li> <li>- 03 consultas para o dia 15/05. <i>(Maxilley)</i></li> </ul>	***
08/05	Cais Parque das Amendoeiras	Irene	6049	<p><i>Atestado Médico (dia 08/05).</i> Foram remanejadas 07 consultas agendadas todas para o dia 11/05. <i>(Maxilley)</i></p>	***
08/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	Lucimar	2652	<p><i>Atestado Médico (dia 08/05).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08 consultas para o dia 11/05;</li> <li>- 06 consultas para o dia 12/05. <i>(Maxilley)</i></li> </ul>	***
08/05	Ciams Novo Horizonte	Vadna	4123	<p><i>Atestado Médico (dias 14 e 15/05 - Continuação).</i> Foram Remanejadas 04 consultas do dia 14/05 para o dia 18/05, com a mesma Profissional. <i>(Severiano)</i></p>	***
08/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	Lucimar	2652	<p><i>Atestado Médico (dia 08 a 15/05 - Continuação).</i> Foram canceladas 47 consultas disponíveis e remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 consultas do dia 11 para o dia 18/05;</li> <li>- 11 consultas do dia 12 para o dia 19/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 15 para o dia 19/05. <i>(Severiano)</i></li> </ul>	***
11/05	Centro de Saúde Vila Redenção	Rubia	3717	<p><i>Atestado Médico (dia 11/05).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 consulta para o dia 11/05. Para o Dr. Sebastião;</li> <li>- 12 consultas para o dia 13/05; Para a Dra. Maria Ivete.</li> <li>- 02 consultas para o dia 14/05; Para a Dra. Maria Ivete. <i>(Esterliane)</i></li> </ul>	***
11/05	Ciams Novo Horizonte	Livia	1660	<p><i>FALTA (dia 11/05).</i> Informa que o profissional irá atender serviço de urgência devido falta de médico no plantão. Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 02 consultas para o dia 13/05;</li> <li>- 03 consultas para o dia 14/05;</li> <li>- 03 consultas para o dia 15/05;</li> <li>- 06 consultas para o dia 18/05;</li> <li>- 02 consultas para o dia 19/05. <i>(Esterliane)</i></li> </ul>	***





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

<b>11/05</b>	Cais Cândida de Moraes	<b>Rosa</b>	Célio da Silva Rocha Vidal	<b>6349</b>	<i>Atestado Médico (dia 11/05)</i> . Remanejamento feito pela Unidade. ( <i>Maxilley</i> ) <i>Falta (dias 14 e 18/05 – Viagem por motivos particulares)</i> . Foram canceladas 21 vagas disponíveis. ( <i>Maxilley</i> )	<b>FORA 1 PRAZ</b>
<b>11/05</b>	Centro de Saúde Itaitia	<b>Juliana</b>	Jordana Cruz Rodrigues	<b>13422</b>	<i>Falta (dias 14 e 18/05 – Viagem por motivos particulares, CONTINUAÇÃO)</i> . Foram remanejas 05 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 14 para o dia 19/05; - 01 consulta do dia 18 para o dia 19/05. ( <i>Severiano</i> )	<b>***</b>
<b>12/05</b>	Centro de Saúde Aruanã III	<b>Fabio</b>	Litemar Gualberto de Souza Junior	<b>7222</b>	<i>Atestado Médico (dia 15/05)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 19/05. ( <i>Maxilley</i> )	<b>***</b>
<b>12/05</b>	Centro de Saúde Parque Amazônia	<b>Rosangela</b>	Leonel Gomes Leite	<b>5026</b>	<i>Atestado Médico (dia 12/05)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/05; - 04 consultas para o dia 18/05; - 05 consultas para o dia 19/05. ( <i>Maxilley</i> )	<b>***</b>
<b>12/05</b>	Centro de Saúde Urias Magalhães	<b>Helena</b>	Edson Alves	<b>987</b>	<i>Atestado Médico (dias 14 e 15/05)</i> . Foram canceladas 28 consultas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas do dia 14 para o dia 18/05; - 01 consulta do dia 15 para o dia 18/05. ( <i>Esteliane</i> )	<b>***</b>
<b>12/05</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Eliane</b>	Euli Jose Braga	<b>5803</b>	<i>Falta (dia 11/05 – Sem Justificativa)</i> . Foram remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 15/05, com o mesmo profissional. ( <i>Severiano</i> )	<b>FORA 1 PRAZ</b>
<b>12/05</b>	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	<b>Anaides</b>	Wilson Rodrigues dos Santos	<b>6192</b>	<i>Atestado Médico (dia 11, 12 e 13/05)</i> . Foram remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 11 para o dia 14/05; - 04 consultas do dia 11 para o dia 15/05; - 04 consultas do dia 11 para o dia 18/05; - 02 consultas do dia 11 para o dia 19/05; - 02 consultas do dia 12 para o dia 19/05; - 06 consultas do dia 12 para o dia 20/05; - 03 consultas do dia 13 para o dia 20/05; - 06 consultas do dia 13 para o dia 21/05. ( <i>Severiano</i> )	<b>***</b>
<b>13/05</b>	Ciams Novo Horizonte	<b>Vadna</b>	Lucinete Faria Duarte	<b>4123</b>	<i>Atestado Médico (dia 13/05)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 19/05 - 04 consultas para o dia 20/05 - 01 consulta par o dia 21/05. ( <i>Maxilley</i> )	<b>***</b>





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

13/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Poscina</b>	Priscila Resende Balduino	13411	<i>Falta (dias 14 e 15/05 – Sem Justificativa).</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 27 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 14 para o dia 18/05; - 06 consultas do dia 14 para o dia 19/05; - 01 consulta do dia 14 para o dia 20/05; - 05 consultas do dia 15 para o dia 20/05; - 09 consultas do dia 15 para o dia 21/05. ( <i>Severiano</i> )	<b>FORA PRAZ</b>
13/05	Centro de Saúde Norte Ferroviário	<b>Juraci</b>	Lais Santos Monteiro	3105	<i>Falta (dias 15 à 19/06 – Acompanhar familiar em uma cirurgia).</i> Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	***
13/05	Centro de Saúde Vila Redenção	<b>Zuleica</b>	Emivaldo Soares Martins	4086	<i>Atestado Médico (dia 17 à 19/06).</i> Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	***
14/05	Centro de Saúde Santa Helena	<b>Gloria</b>	Eline Correa Bandeira	12597	<i>Falta (dia 04/06 – ligar e informar qual o motivo da falta).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRA</b>
14/05	Centro de Saúde Santa Helena	<b>Gloria</b>	Wagner Luiz de Oliveira	3592	<i>Folga (dia 12/06).</i> Agenda não gerada pela Unidade. ( <i>Maxilley</i> )	***
14/05	Ciams Urias Magalhães	<b>Heleusa</b>	Caritas de Oliveira	4590	<i>Atestado Médico (dia 12/06).</i> Agenda não gerada pela Unidade. ( <i>Maxilley</i> )	***
14/05	Centro de Saúde Itatiaia	<b>Juliana</b>	Sergio Raul Aquino e Silva	6715	<i>Jornada de Ginecologia (dias 17 a 19/06).</i> Foram canceladas 30 vagas geradas. ( <i>Maxilley</i> )	<b>NO PRA</b>
14/05	Centro de Saúde Itatiaia	<b>Juliana</b>	Maria Francisca Alves	2914	<i>Atestado Médico (dia 14/05).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 28 consultas agendadas da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 18/05; - 10 consultas para o dia 19/05; - 08 consultas para o dia 20/05; - 01 consulta para o dia 21/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
14/05	Cais Chácara do Governador	<b>Carita</b>	André Ibrahim Bayeh	5374	<i>Capacitação em Tabagismo (dia 03 e 04/06).</i> Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	<b>NO PRA</b>
14/05	Cais Parque das Amendoeiras	<b>Amanda</b>	Waler Jose de Campos Reis	9172	<i>Audiência Judicial (dia 19/05).</i> Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas, todas para o dia 22/05 com o mesmo Profissional. ( <i>Severiano</i> )	***
14/05	Ciams Jardim América	<b>Marly</b>	Fernando César Siqueira de Pádua	4641	<i>Atestado Médico (dia 10/06).</i> Foram canceladas 19 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> )	***
14/05	Centro de Saúde Vila Boa	<b>Weuler</b>	Saulo Gonçalves de Mendonça	6568	<i>Falta (dia 15/05 – Exames Médicos).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 15 para o dia 18/05; - 03 consultas do dia 15 para o dia 20/05; - 04 consultas do dia 15 para o dia 21/05; - 01 consulta do dia 15 para o dia 22/05. ( <i>Severiano</i> )	***





**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Maio / 2009 (FALTAS)

15/05	Centro de Saúde Água Branca	Dulce	Helio Gonçalves Pinho	3393	<i>Atestado Médico (dia 15/05)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 18/05; - 06 consultas para o dia 19/05; - 03 consultas para o dia 20/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
15/05	Cais Campinas	Luzimar	Roberto Marinho	1974	<i>Atestado Médico (dia 14/05)</i> . Foram remanejadas 04 consultas agendadas todas para o dia 18/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
15/05	Centro de Saúde Vila Clemente	Régio	Eros de Sousa	1973	<i>Atestado Médico (dia 15/05)</i> . Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 19/05; - 08 consultas para o dia 20/05. ( <i>Esterliane</i> )	***
15/05	Centro de Saúde Itatiaia	Idelma	Maria Francisco Alves	2914	<i>Atestado Médico (dia 15/05)</i> . Foram remanejadas 31 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 15 para o dia 20/05; - 11 consultas do dia 15 para o dia 21/05; - 12 consultas do dia 15 para o dia 22/05; - 05 consultas do dia 15 para o dia 25/05. ( <i>Severiano</i> )	***
15/05	Centro de Saúde Vila Canaã	Maria Luiza	Dayra Elcira Penalba de Machado	4107	<i>Capacitação em Tabagismo (dia 27/05)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. ( <i>Severiano</i> )	NO PRA.
15/05	Cais Chácara do Governador	Carita	Maria Ivete de Lima Santos	3717	<i>Capacitação em Dengue (dia 25/05)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. ( <i>Severiano</i> )	NO PRA.
15/05	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Anaites	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	4915	<i>Capacitação (dia 28/05 - A unidade ficou de informar)</i> . Foram canceladas 11 vagas disponíveis. ( <i>Severiano</i> )	FORA L PRAZO
15/05	Cais Campinas	Luzimar	Rafael Andraus Filho	3461	<i>Falta (dia 15/05 - Motivo de Doença)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 15 para o dia 18/05; - 07 consultas do dia 15 para o dia 19/05; - 06 consultas do dia 15 para o dia 20/05; - 05 consultas do dia 15 para o dia 22/05. ( <i>Severiano</i> )	***
18/05	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Irmã Juliana Pfrimer Capuzzo	4288	<i>Atestado Médico (dia 18/05)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 21/05; - 04 consultas para o dia 22/05; - 03 consultas para o dia 25/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
18/05	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Maria Jose	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	<i>Motivo de doença. (dias 18, 19 e 20/05)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 37 consultas agendadas da seguinte forma:	***





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

18/05	Centro de Saúde Aruanã III	<b>Fabio</b>	Osmar Matias de Abreu	3743	- 03 consultas do dia 18 para o dia 22/05; - 17 consultas do dia 18 para o dia 25/05; - 02 consultas do dia 19 para o dia 25/05; - 08 consultas do dia 19 para o dia 26/05; - 02 consultas do dia 20 para o dia 26/05; - 05 consultas do dia 20 para o dia 27/05. (Maxilley)	***
18/05	Centro de Saúde Vila Morais	<b>Shirley</b>	Maria Claudia Silveira	13377	<i>Atestado Médico (dia 26/05)</i> . Foram canceladas 30 vagas disponíveis. (Maxilley)	NO PRA
18/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Lucimar</b>	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Curso (dias 08 a 12/06)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PRA
18/05	Cais Jardim Novo Mundo	<b>Raquel</b>	Anselmo de Oliveira Franco	6451	<i>Palestra Grupo de Gestante (dia 24/06)</i> . Foram canceladas 12 vagas geradas. (Maxilley).	
					<i>Atestado Médico (dia 18/05)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 19/05, para a Dra. Marcelle Brandão; - 04 consultas para o dia 20/05, para a Dra. Marcelle Brandão; - 01 consulta para o dia 19/05, para a Dra. Tanit Ribeiro; - 04 consultas para o dia 20/05, para a Dra. Tanit Ribeiro; - 01 consulta para o dia 21/05, para a Dra. Tanit Ribeiro; - 05 consultas para o dia 20/05, para a Dra. Eliane Olimpio. (Maxilley)	***
18/05	Cais Jardim Novo Mundo	<b>Camila</b>	Gracyella Pedrosa Naves	11484	<i>Falta (dia 18/05 – Motivos Pessoais)</i> . Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas do dia 18 para o dia 21/05; - 06 consultas do dia 25 para o dia 25/05; - 06 consultas do dia 18 para o dia 26/05. (Severiano)	FORA PRAZA
18/05	Centro de Saúde Vila Canaã	<b>Paulo</b>	Maria Suely Goems de Azara	3622	<i>Falta de Água na unidade (dia 18/05)</i> . Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 18 para o dia 20/05; - 06 consultas do dia 18 para o dia 21/05; - 11 consultas do dia 18 para o dia 25/05. (Severiano)	***
18/05	Cais Chácara do Governador	<b>Cárita</b>	Kamila Oliveira Duarte	10438	<i>Congresso (dias 27 à 28/05 – Semana Saúde do Exército)</i> . Foram canceladas 32 vagas disponíveis. (Severiano)	FORA PRAZA
19/05	Centro de Saúde Vila Morais	<b>Shirley</b>	Rosaura Diniz Pimentel	5229	<i>Atestado Médico (dia 25/05)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Maxilley)	***
19/05	Centro de Saúde Vila Clemente	<b>Ronice</b>	Maria Luisa Faria de Godoi	3401	<i>Atestado Médico (dia 21/05)</i> . Foram canceladas 22 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 22/05. (Maxilley)	***
19/05	Cais Bairro Goiá	<b>Eliane</b>	Roseli Aparecida Resende	3671	<i>Atestado Médico (dia 20/05)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma:	***









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

20/05	Cais Bairro Goia	<b>Crísólita</b>	Maria Rita Lopes Maia	11201	<p><i>Falta (dia 12/05 – Filha doente). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas do dia 12 para o dia 25/05;</li> <li>- 06 consultas do dia 12 para o dia 26/05;</li> <li>- 04 consultas do dia 12 para o dia 27/05. <i>(Severiano)</i></li> </ul> <p><i>Falta (dia 14/05 – Sem justificativa). Foram remanejadas 31 consultas agendadas, da seguinte forma:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 09 consultas do dia 14 para o dia 25/05;</li> <li>- 11 consultas do dia 14 para o dia 26/05;</li> <li>- 11 consultas do dia 14 para o dia 27/05. <i>(Severiano)</i></li> </ul>	***
20/05	Centro de Saúde Parque Anhanguera	<b>Cláudia</b>	Ary Antunes de Oliveira	1368	<p><i>Falta (dia 25/05 – Profissional irá ao médico). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Severiano)</i></p>	***
21/05	Centro de Saúde Vila Clemente	<b>Vanilda</b>	Francisco Batista de Paula	6579	<p><i>Capacitação de Tabagismo (dias 03 e 04/06). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Maxilley)</i></p>	FORA D PRAZ
21/05	Ciams Novo Horizonte	<b>Lívia</b>	Adriana Helena de Matos Abe	8572	<p><i>Consulta Odontológica (dia 27/05). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas todas para o dia 29/05. (Maxilley)</i></p>	***
21/05	Centro de Saúde Criméia Leste	<b>Dulciana</b>	Diolindo dos Santos Freire Neto	7392	<p><i>Falta (dia 21/05 – Cirurgia). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 05 consultas do dia 21 para o dia 25/05;</li> <li>- 05 consultas do dia 21 para o dia 26/05;</li> <li>- 03 consultas do dia 21 para o dia 27/05. <i>(Severiano)</i></li> </ul>	FORA D PRAZ
21/05	Cais Parque das Amendociras	<b>Amanda</b>	Rodrigo Rasmussen de Lima	9946	<p><i>Atestado Médico (dia 21/05). Foram remanejadas 05 consultas agendadas para o dia 28/05 com o mesmo Profissional. (Severiano)</i></p>	***
21/05	Centro de Saúde Vila Redenção	<b>Zuleika</b>	Eline Correa Bandeira	12597	<p><i>Falta (dia 21/05 – Motivos de Doença). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas do dia 21 para o dia 26/05;</li> <li>- 05 consultas do dia 21 para o dia 27/05;</li> <li>- 06 consultas do dia 21 para o dia 28/05. <i>(Severiano)</i></li> </ul>	***
22/05	Centro de Saúde Parque Amazônia	<b>Ivanilde</b>	Edmar Rodrigues Alves	2826	<p><i>Atestado Médico (dia 22/05). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas para o dia 26/05;</li> <li>- 06 consultas para o dia 27/05;</li> <li>- 01 consulta para o dia 28/05. <i>(Maxilley)</i></li> </ul>	***
22/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Rosana</b>	Marily Celeste Carvalho Moreira	2507	<p><i>Atestado Médico (dia 22/05). Foram remanejadas 06 consultas agendadas todas para o dia 26/05. (Maxilley)</i></p>	***





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

22/05	Ciams Jardim América	<b>Nilzelei</b>	Marily Celeste Carvalho Moreira	2507	<i>Atestado Médico (dia 22/05)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 26/05; - 07 consultas para o dia 27/05; - 01 consulta para o dia 28/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
			Maria Inês da Silva Pires	3752	<i>Atestado Médico (dia 27/05)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas antecipadas para o dia 25/05; - 06 consultas para o dia 29/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
22/05	Centro de Saúde Vila Redenção	<b>Zuleika</b>	Túlio Alves Sardinha	5865	<i>Atestado Médico (dia 22/05)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 26/05; - 04 consultas para o dia 28/05; - 04 consultas para o dia 29/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
22/05	Centro de Saúde Parque Amazônia	<b>Ivanilde</b>	Mariangela Batista dos Santos	5517	<i>Atestado Médico (dia 22/05)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: Para o Dr. Leonel Gomes Leite - 02 consultas para o dia 26/05; - 03 consultas para o dia 27/05; Para a Dra. Ariluci Crescencio de Alencar - 01 consulta para o dia 26/05; - 03 consultas para o dia 28/05; - 01 consulta para o dia 29/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
22/05	Centro de Saúde Jardim Vila Boa	<b>Weuler</b>	Maria Goretti Castro Dias	3659	<i>Atestado Médico (dia 22/05)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas para o dia 26/05. ( <i>Maxilley</i> )	***
22/05	Centro de Saúde Vila Canaã	<b>Maria Luiza</b>	Maria Suely Gomes de Azara Rodrigo Parente Medeiros	3622 12819	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências pela SMS (dia 17/06)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> ) <i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências pela SMS (dia 17/06)</i> . Agenda não gerada pela unidade. ( <i>Severiano</i> )	NO PRA:
22/05	Centro de Saúde Marinho Lemos	<b>Amarilda</b>	Luiz Alves Ferreira Filho Maria Lucia da Silva Gilson Moura de Brito	13558 3708 6313	<i>Capacitação em Notificação/ investigação violência a crianças e adolescentes (dia 16/06)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> ) <i>Capacitação em Notificação/ investigação violência a crianças e adolescentes (dia 16/06)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> ) <i>Capacitação em Notificação/ investigação violência a crianças e adolescentes (dia 17/06)</i> . Foram canceladas 12 vagas geradas. ( <i>Severiano</i> )	NO PRA:





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

22/05	C.S. Pq. Anhanguera	Cláudia	Bárbara de Mello Florentino	12996	Capacitação em dengue (dia 09/06). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Severiano)	NO PRA	
			Darque Maria de Araújo	3261	Capacitação em dengue (dia 09/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Severiano)		
			Rosimar Cândida Fernandes Costa	6793	Capacitação em dengue (dia 09/06). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Severiano)		
			Diógenes Junqueira	2801	Capacitação em dengue (dia 09/06). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)		
			Ivanete Maria Siqueira Lima	3629	Capacitação em dengue (dia 09/06). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Severiano)		
			Ivan Isaac	2213	Capacitação em dengue (dia 09/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)		
			Ary Antunes de Oliveira	1368	Capacitação em dengue (dia 09/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Severiano)		
			Eros de Sousa	1973	Capacitação em dengue (dia 09/06). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Severiano)		
			Litemar Gualberto de Souza	7222	Atestado Médico (dia 25/05). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/05; - 03 consultas para o dia 28/05; - 04 consultas para o dia 29/05. (Maxilley)		***
			25/05	Cais Vila Nova	Íris		Jeane Lustosa Machado de Araújo
Carmen Lucia Nery Alves	11110	Capacitação de Influenza (dia 03/06). Foram canceladas 09 vagas disponíveis. (Maxilley)				FORA I PRAZI	
Eros de Sousa	1973	Capacitação de Influenza (dia 03/06). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Maxilley)					
25/05	Centro de Saúde Vila Clemente	Vanilda	Juliana Sayuri Sugita	11716	Capacitação de Influenza (dia 03/06). Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Maxilley)		
			Maria Luisa Faria de Godoi	3401	Capacitação de Influenza (dia 03/06). Foram canceladas 24 vagas disponíveis. (Maxilley)		
25/05	Ciams Jardim América	Maria de Fátima	Adriana Fernandes Cardoso Fleury	5710	Falta (dia 25/05 – Sem justificativa). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 25 para o dia 27/05;	FORA I PRAZI	





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

25/05	Cais Chácara do Governador	Cárita	Silvia de Paula Ungarelli	11041	- 07 consultas do dia 25 para o dia 29/05; - 08 consultas do dia 25 para o dia 01/06; - 02 consultas do dia 25 para o dia 02/06. (Severiano)	***
25/05	Centro de Saúde Vila União	Rose	Irislène Ferreira da Silva	4384	Falta (dia 25/05 – Problema de saúde da mãe). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 25 para o dia 27/05; - 09 consultas do dia 25 para o dia 28/05. (Severiano)	FORA 1 PRAZ
			Maria Luiza Rebelo Pinheiro	7997	Capacitação para Médicos (dia 09/06). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Severiano)	
			Marlene Miguel de Lima	2373	Capacitação para Médicos (dia 09/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Severiano)	
			Arnoldo Ribeiro Hamu	4224	Capacitação para Médicos (dia 09/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Severiano)	
			Márcia Regina Freire	7500	Capacitação para Médicos (dia 09/06). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Severiano)	
25/05	Centro de Saúde Vila Canaã	Paulo	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968	Capacitação para Médicos (dia 09/06). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Severiano)	***
			Ana Paula Braga Maranhao	13959	Falta (dia 25/05 – Problemas de Saúde). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 25 para o dia 01/06; - 10 consultas do dia 25 para o dia 02/06. (Severiano)	
25/05	Centro de Saúde Maria Dilce	Raquel	Evelling Lorena Cerqueira	11672	Falta (dia 21/05 – Problemas de Saúde). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, do dia 21/05 para o dia 03/06, com a mesma profissional. (Severiano)	***
25/05	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Jhully	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	Falta (dia 29/05 – Ministrará palestra Hipertensão). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 29 para o dia 01/06; - 08 consultas do dia 29 para o dia 02/06. (Severiano)	FORA 1 PRAZ
25/05	Centro de Saúde Vila Canaã	Paulo	Maria Suely Gomes	3622	Falta de Água (dia 25/05). Foram remanejadas 04 consultas do dia 25 para o dia 01/06, com a mesma profissional. (Severiano)	***
25/05	Centro de Saúde Marinho Lemos	Amarilda	Roberta Coelho Thomé	13704	Capacitação de Notificação e Investigação (dia 17/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)	NO PRA
25/05	Ciams Novo Horizonte	Livia	Luiz Vieira da Paixão	1915	Atestado Médico (dia 15/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)	***



TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO

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

26/05	Cais Vila Nova	Íris	Jeane Lustosa Machado de Arajó	2638	Atestado Médico (dias 26 e 27/05). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas do dia 26 para o dia 01/06; - 08 consultas do dia 27 para o dia 02/06. (Maxilley)	***
26/05	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Alfredo Puppini	5431	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 05 vagas geradas. (Maxilley)	
			Helio Alves Cruvinel	3094	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 09 vagas geradas. (Maxilley)	
			Fabio Guilherme da Silveira	3497	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 09 vagas geradas. (Maxilley)	
			Vauvenarques Fernandes da Silva	8676	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	
			Lucinete Faria Duarte	4123	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 13 vagas geradas. (Maxilley)	
			Antoninho Cruvinel de Oliveira	1660	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Maxilley)	
26/05	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Celso Tavares dos Reis	3047	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Maxilley)	FORA L PRAZO
			João Cruvinel de Oliveira	2831	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 04 vagas geradas. (Maxilley)	
			Luiz Vicira da Paixão	1915	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Maxilley)	
			Alano Carvalho de Soares	10566	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	
			Rogério de Oliveira Santiago	9879	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 17 vagas geradas. (Maxilley)	
			Maria Suely Gomes	3622	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Maxilley)	
			Maria da Conceição Matos	5173	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 14 vagas geradas. (Maxilley)	
			Adriana Helena de Matos	8572	Capacitação de Dengue e Influenza A (dia 09/06). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Maxilley)	
26/05	Cais Chácara do Governador	Carita	Ricardo Oliveira e Silva	11437	Falta (dia 25/05 – Estava viajando e não conseguiu chegar a tempo). Foram	FORA D













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

27/05	Cais Cândida de Moraes	<b>Lucia</b>	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	17/06). Foram canceladas 18 vagas geradas. (Severiano) <i>Falta (DIA 21/05 – Procedimentos Médico). Todas as consultas foram remanejadas pela unidade. (Severiano)</i>	***
27/05	Centro de Saúde Vila Moraes	<b>Shiley</b>	Aline de Almeida e Souza	10416	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Agenda não foi gerada agenda pela unidade. (Severiano)</i>	NO PR
			Mônica Gonçalves Fernandes	5005	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	
			Rosaura Diniz Pimentel	5229	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	
			Maria Claudia Silveira Castro	13377	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Foram canceladas 20 vagas Geradas. (Severiano)</i>	
27/05	Centro de Saúde Norte Ferroviário	<b>Juraci</b>	Lais Santos Monteiro	3105	<i>Falta (dia 15 a 19/06 – acompanhar familiar em cirurgia). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	***
			Emivaldo Soares Martins	4086	<i>Atestado Médico (dia 17 a 19/06). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	
27/05	Centro de Saúde Setor Rodoviário	<b>Juliana</b>	Danuzia Muniz Camelo	4510	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Severiano)</i>	***
			Patricia Barbosa Gonçalves	8007	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>	
			Tiago Costa Antunes	13166	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>	
28/05	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	<b>Rilmon</b>	Vanessa Rocha de Oliveira	12373	<i>Atestado Médico (dia 29/05). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 02/06; - 03 consultas para o dia 03/06; - 01 consulta para o dia 05/06. (Maxilley)</i>	***
			Jose Marcelo de Souza	9982	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Atenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)</i>	
28/05	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	<b>Rilmon</b>	Juliana de Melo Melgaço	8335	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Atenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)</i>	NO PRA
			Elemilson de Godoy Alves	3675	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Atenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)</i>	
			Vanessa Rocha de Oliveira	12373	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Atenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)</i>	









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

28/05	Centro de Saúde Fama	Lorena	Marcus Vinicius Naves	10629	(Severiano)	Capacitação de Violência (dia 16/06). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)	NO PRA			
			Ana Claudia Nazareno	11634	Capacitação de Violência (dia 17/06). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)	NO PRA				
			Rosa Maria do Nascimento	3360	Jornada de Ginecologia e Obstetrícia (dia 17 a 19/06). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)	NO PRA				
28/05	Cais Campinas	André Luiz	Rosane Rassi	3133	Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 16/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)	NO PRA				
			Solange Inês Hernandez	3349	Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Severiano)	NO PRA				
			Heloisa Martins Soares	9549	Participação em Seminário (dia 19 a 20/05). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)	NO PRA				
28/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	Joelma	Hilton Stival Gonçalves	2840	Falta (dia 29/05 – Motivo de Doença). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 29 para o dia 02/06; - 09 consultas do dia 29 para o dia 04/06. (Severiano)	***				
29/05	Ciams Jardim América	Fátima	Maria Edna Pereira Quaresma	4653	Falta (dia 29/05, Acidente de Trabalho). Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 01/06; - 03 consultas para o dia 02/06; - 03 consultas para o dia 03/06; - 01 consulta par o dia 04/06. (Esteriane)	***				
29/05	Centro de Saúde Aruanã III	Fabio	Litemar Gualberto de Souza	7222	Atestado Médico (dia 29/05). Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 02/06; - 05 consultas para o dia 03/06. (Maxilley)	***				
29/05	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Carmelita	Carlos Umberto Ferreira Junior	13922	Capacitação de Tabagismo (dia 03/06). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 04/06. - 01 consulta para o dia 05/06. (Maxilley)	FORA I PRAZI				
29/05	Centro de Saúde Vila Boa	Paula	Saulo Gonçalves de Mendonça	6568	Capacitação do Sulfato Ferroso (dia 28/05). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 28 para 01/06; - 04 consultas do dia 28 para o dia 03/06; - 05 consultas do dia 28 para o dia 04/06. (Severiano)	FORA I PRAZI				





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

29/05	Centro de Saúde Itatiaia	<b>Juliana</b>	Jordana Cruz Rodrigues	13422	<i>Falta (dia 08 a 09/06 – Sem justificativa). Foram canceladas 36 vagas disponíveis. (Severiano)</i>	***
29/05	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Lucimar</b>	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Falta (dia 05/06 – Irá Fazer exames médicos). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas para o dia 08/06, com a mesma Profissional. (Severiano)</i>	***
29/05	Centro de Saúde Vila Canaã	<b>Maria Luiza</b>	Dayra Elcira Penalba	4107	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>	NO PRA
29/05	Cais Cândida de Moraes	<b>Ismariano</b>	Maria Suely Gomes de Azara	3622	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>	***
29/05	Centro de Saúde Setor Rodoviário	<b>Juliana</b>	Rodrigo Parente Medeiros	12819	<i>Capacitação de Ficha de Notificação/Investigação das Violências (dia 17/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>	FORA L PRAZ
29/05	Centro de Saúde Itatiaia	<b>Juliana</b>	Rosaura Diniz Pimentel	5229	<i>Falta (dia 03 a 12/06 – Cirurgia). Foram canceladas 72 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas para o dia 04/06, com a Dra. Mônica Gonçalves Fernanda. (Severiano)</i>	***
29/05	Centro de Saúde Itatiaia	<b>Juliana</b>	Jordana Cruz Rodrigues	13422	<i>Falta (dia 08 a 09/06 – Sem justificativa). Foram canceladas 36 vagas geradas. (Severiano)</i>	FORA L PRAZ
29/05	Ciams Urias Magalhães	<b>Heleuza</b>	Edson Alves Ribeiro	987	<i>Capacitação em Dengue e Gripe H1N1 (dia 19/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>	NO PRA.
			Célia Mendonça da Silva	5552	<i>Capacitação em Dengue e Gripe H1N1 (dia 19/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>	

**Atenciosas Saudações,**

Segue para conhecimento e providências.

**Obs.:**

---

Severiano Pereira Nunes Júnior  
Assistente - Observatório  
Tele-Consulta





**Anexo 6**

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







**TELE-CONSULTA  
OBSERVATORIO**

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

Referência: MAIO / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
04/05	Centro de Saúde Aruanã III	Fabio	Osmar Matias de Abreu	3743	Grade Equivocada (Profissional não atende às 11h00min da manhã). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Maxilley)	***
04/05	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Érika Patrícia Neto	10987	Grade equivocada (11/05 – Profissional não atende dia 11/05 no período da manhã). Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas da seguinte forma: - 08 consultas do dia 11/05 período da manhã, para o dia 12/05 período da tarde. (Severiano)	***
05/05	Centro de Saúde Vila Redenção	Suelma	Eline Correia Bandeira	12597	Grade Equivocada (dia 08/05 – Profissional não atende neste dia) Foram canceladas 06 vagas disponíveis e todas as consultas agendadas foram remanejadas pela própria unidade. (Severiano)	***
05/05	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Antonio de Melo Anes Junior	9868	Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05). Foram canceladas 09 vagas disponíveis. (Severiano)	***
			Marco Antonio Cordeiro	2449	Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05). Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Severiano)	
			Carlos Umberto Ferreira Junior	13922	Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05). Foram canceladas 15 vagas disponíveis. (Severiano)	
			Hartley Ricardo Rodrigues	6652	Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05). Foram canceladas 05 vagas disponíveis. (Severiano)	
			Jose Tavares de Moraes Filho	4467	Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05). Foram canceladas 01 vagas disponíveis. (Severiano)	
06/05	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Antonio de Melo Anes Junior	9868	Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05 CONTINUAÇÃO). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 40 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 06 para o dia 11/05; - 07 consultas do dia 06 para o dia 12/05; - 03 consultas do dia 06 para o dia 13/05; - 10 consultas do dia 07 para o dia 13/05; - 02 consultas do dia 07 para o dia 14/05; - 12 consultas do dia 08 para o dia 14/05; - 01 consulta do dia 08 para o dia 15/05. (Maxilley)	
			Marco Antonio Cordeiro	2449	Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05 CONTINUAÇÃO). Foram remanejadas 39 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 06 para o dia 11/05; - 06 consultas do dia 06 para o dia 12/05;	





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

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 consulta do dia 06 para o dia 13/05;</li> <li>- 11 consultas do dia 07 para o dia 13/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 07 para o dia 14/05;</li> <li>- 11 consultas do dia 08 para o dia 14/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 08 para o dia 15/05. (<i>Maxilley</i>)</li> </ul>
	Carlos Umberto Ferreira Junior	13922	<p><b>Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05 CONTINUAÇÃO).</b> Foram remanejadas 33 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 06 consultas do dia 06 para o dia 11/05;</li> <li>- 07 consultas do dia 06 para o dia 12/05;</li> <li>- 06 consultas do dia 07 para o dia 12/05;</li> <li>- 04 consultas do dia 07 para o dia 13/05;</li> <li>- 09 consultas do dia 08 para o dia 13/05;</li> <li>- 01 consulta do dia 08 para o dia 14/05. (<i>Maxilley</i>)</li> </ul>
	Harley Ricardo Rodrigues	6652	<p><b>Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05 CONTINUAÇÃO).</b> Foram remanejadas 25 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 06 consultas do dia 06 para o dia 11/05;</li> <li>- 04 consultas do dia 06 para o dia 13/05;</li> <li>- 09 consultas do dia 07 para o dia 14/05;</li> <li>- 01 consulta do dia 08 para o dia 14/05;</li> <li>- 05 consultas do dia 08 para o dia 15/05. (<i>Maxilley</i>)</li> </ul>
	Jose Tavares de Moraes Filho	4467	<p><b>Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05 CONTINUAÇÃO).</b> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas do dia 06 para o dia 11/05;</li> <li>- 03 consultas do dia 06 para o dia 12/05;</li> <li>- 01 consulta do dia 07 para o dia 12/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 07 para o dia 13/05;</li> <li>- 03 consultas do dia 07 para o dia 14/05. (<i>Maxilley</i>)</li> </ul>
	Simone Ribeiro Miranda	10440	<p><b>Reforma na Unidade. (dia 06, 07 e 08/05 CONTINUAÇÃO).</b> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 34 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08 consultas do dia 06 para o dia 11/05;</li> <li>- 09 consultas do dia 06 para o dia 12/05;</li> <li>- 04 consultas do dia 07 para o dia 12/05;</li> <li>- 13 consultas do dia 07 para o dia 13/05. (<i>Maxilley</i>)</li> </ul>
06/05	Cais Jardim Novo Mundo	Gleice	<p><b>Afastamento.</b> Comunica que o profissional não mais atenderá nesta Unidade. Foram canceladas 13 vagas disponíveis, 64 vagas geradas e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas do dia 06 para o dia 07/05;</li> <li>- 03 consultas do dia 06 para o dia 08/05;</li> </ul>



TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E  
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: MAIO / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)

06/05	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marlene Quimico Umeno	2818	- 06 consultas do dia 06 para o dia 11/05; - 03 consultas do dia 06 para o dia 12/05. Todas para a Dra. Tanit Ribeiro. (Maxilley)	***
06/05	Cais Chácara do Governador	Cárta	Fabrcio Valtville Montijo	12497	Grade Equivocada (dia 11/05 – Medica não atende na Segunda Feira). Foram canceladas 18 vagas disponveis e remanejadas 06 consultas para o dia 12/05, com a mesma profissional. (Severiano)	***
07/05	CS Fama	Lorena	Rosa Maria do Nascimento	3360	Grade Equivocada (dia 12/05 e 19/05 – Quantitativo de vagas geradas superior ao atendimento diário do Profissional). Foram canceladas 05 vagas disponveis. (Severiano) Bloqueio de vagas para remanejamento de retornos (dia 25/05). Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)	NO PR
07/05	Cais Cândida de Moraes	Aline	Priscila Ribeiro Guimarães	4311	Afastamento (A partir do dia 06/05 – Exonerção) foram canceladas 16 vagas disponveis, 60 vagas geradas e remanejadas 58 consultas agendadas da seguinte forma: Para o Dr. Célio da Silva Rocha: - 05 consultas do dia 06 para o dia 11/05; - 05 consultas do dia 06 para o dia 12/05; - 05 consultas do dia 06 para o dia 13/05; - 04 consultas do dia 07 para o dia 14/05. Para Dra. Maria Elaine de Assis: - 06 consultas do dia 07 para o dia 11/05 - 05 consultas do dia 07 para o dia 12/05 - 02 consultas do dia 11 para o dia 12/05; - 09 consultas do dia 11 para o dia 13/05. Para Dr. Maurício Chater: - 07 consultas do dia 12 para o dia 11/05; - 03 consultas do dia 12 para o dia 12/05; - 07 consultas do dia 13 para o dia 12/05. (Severiano)	***
07/05	Cais Parque das Amendoeiras	Amanda	Rodrigo Rasmussen de Lima	9946	Bloqueio de Vagas para remanejamento de retorno. Foram canceladas 04 vagas para o dia 11/05, para que a Unidade efetuar o remanejamento do retorno agendado para o dia 07/05. (Severiano)	***
08/05	Cais Cândida de Moraes	Aline	Priscila Ribeiro Guimarães	4311	Afastamento (A partir do dia 06/05 – Continuação). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 13 para o dia 18/05; - 09 consultas do dia 14 para o dia 18/05. (Severiano)	***
08/05	Centro de Saúde Vila Clemente	Regis	Juliana Sayuri Sugita	11716	Grade Equivocada (dia 22/05 – Medica não atende nos dias de sexta-feira). Foram canceladas 14 vagas disponveis. (Severiano)	***





**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: MAIO / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)

08/05	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Maria Elaine de Assis	10953	<i>Afastamento (A partir do dia 18/05 – Medica pediu para sair da unidade). Foram canceladas 51 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. (Severiano)</i>	***
11/05	Centro de Saúde Aruanã III	Fabio	Osmar Matias de Abreu	3743	<i>Grade Equivocada (Profissional não atende às 11h00min da manhã). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	***
11/05	Centro de Saúde Vila Clemente	Ronice	Juliana Sayuri Sugita	11716	<i>Grade Equivocada (dia 08/05 – Medica não atende nos dias de sexta-feira, CONTINUAÇÃO). Foram remanejadas 14 consultas agendadas todas para o dia 11/05. (Maxilley)</i>	***
11/05	Cais Parque das Amendoeiras	Amanda	Jonas Jose de Souza	6049	<i>Afastamento (a partir do dia 11/05 – Derrame Cerebral). Foram canceladas 64 vagas geradas e 137 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>  Foram remanejas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 12 para o dia 14/05; - 03 consultas do dia 15 para o dia 14/05. Todas as consultas foram remanejadas para o Dr. João Serafim Filho. (Severiano)	***
			Antonio de Melo Anes Junior	9868	<i>Reforma na Unidade. (dia 11/05 a 22/05). Foram canceladas 76 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	
			Marco Antonio Cordeiro	2449	<i>Reforma na Unidade. (dia 11/05 a 22/05). Foram canceladas 70 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	
11/05	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Carlos Umberto Ferreira Junior	13922	<i>Reforma na Unidade. (dia 11/05 a 22/05). Foram canceladas 81 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	FORA I PRAZO
			Harley Ricardo Rodrigues	6652	<i>Reforma na Unidade. (dia 11/05 a 22/05). Foram canceladas 46 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	
			Simone Ribeiro Miranda	10440	<i>Reforma na Unidade. (dia 11/05 a 22/05). Foram canceladas 79 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	
			José Tavares de Moraes Filho	4467	<i>Reforma na Unidade. (dia 11/05 a 22/05). Foram canceladas 23 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	
14/05	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Antonio de Melo Anes Junior	9868	<i>Reforma na unidade. (dia 11 a 15/05). Foram remanejadas 69 consultas agendadas, da seguinte forma: - 14 consultas do dia 11 para o dia 18/05; - 02 consultas do dia 11 para o dia 19/05; - 14 consultas do dia 12 para o dia 19/05; - 01 consulta do dia 12 para o dia 20/05; - 14 consultas do dia 13 para o dia 20/05; - 01 consulta do dia 14 para o dia 20/05; - 13 consultas do dia 14 para o dia 21/05; - 10 consultas do dia 10 para o dia 22/05. (Severiano)</i>	***





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

				<p><b>Reforma na unidade. (dia 11 a 15/05).</b> Foram remanejadas 78 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 14 consultas do dia 11 para o dia 18/05;</li><li>- 02 consultas do dia 11 para o dia 19/05;</li><li>- 14 consultas do dia 12 para o dia 19/05;</li><li>- 02 consultas do dia 12 para o dia 20/05;</li><li>- 14 consultas do dia 13 para o dia 20/05;</li><li>- 01 consulta do dia 13 para o dia 21/05;</li><li>- 12 consultas do dia 14 para o dia 21/05;</li><li>- 03 consultas do dia 14 para o dia 22/05;</li><li>- 09 consultas do dia 15 para o dia 22/05;</li><li>- 07 consultas do dia 15 para o dia 25/05. <b>(Severiano)</b></li></ul>
				<p><b>Reforma na unidade. (dia 11 a 15/05).</b> Foram remanejadas 63 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 14 consultas do dia 11 para o dia 18/05;</li><li>- 02 consultas do dia 11 para o dia 19/05;</li><li>- 11 consultas do dia 12 para o dia 19/05;</li><li>- 05 consultas do dia 12 para o dia 20/05;</li><li>- 11 consultas do dia 13 para o dia 20/05;</li><li>- 03 consultas do dia 13 para o dia 21/05;</li><li>- 08 consultas do dia 14 para o dia 21/05;</li><li>- 01 consulta do dia 14 para o dia 22/05;</li><li>- 08 consultas do dia 15 para o dia 22/05. <b>(Severiano)</b></li></ul>
				<p><b>Reforma na unidade. (dia 11 a 15/05).</b> Foram remanejadas 44 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 15 consultas do dia 15 para o dia 18/05;</li><li>- 10 consultas do dia 13 para o dia 20/05;</li><li>- 05 consultas do dia 14 para o dia 20/05;</li><li>- 04 consultas do dia 14 para o dia 21/05;</li><li>- 06 consultas do dia 15 para o dia 21/05;</li><li>- 04 consultas do dia 15 para o dia 22/05. <b>(Severiano)</b></li></ul>
				<p><b>Reforma na unidade. (dia 11 a 15/05).</b> Foram remanejadas 68 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 20 consultas do dia 11 para o dia 18/05;</li><li>- 19 consultas do dia 12 para o dia 19/05;</li><li>- 01 consulta do dia 13 para o dia 19/05;</li><li>- 16 consultas do dia 13 para o dia 20/05;</li><li>- 04 consultas do dia 14 para o dia 20/05;</li><li>- 08 consultas do dia 14 para o dia 21/05. <b>(Severiano)</b></li></ul>





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

<b>15/05</b>	Cais Jardim Novo Mundo	<b>Raquel</b>	José Tavares de Moraes Filho <b>4467</b>	<i>Reforma na unidade. (dia 11 a 15/05). Foram remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 11 para o dia 18/05; - 02 consultas do dia 11 para o dia 19/05; - 06 consultas do dia 12 para o dia 19/05; - 02 consultas do dia 12 para o dia 20/05; - 06 consultas do dia 13 para o dia 20/05; - 02 consultas do dia 13 para o dia 21/05; - 03 consultas do dia 14 para o dia 21/05; - 02 consultas do dia 14 para o dia 25/05. (Severiano)</i>	***
<b>15/05</b>	Cais Jardim Novo Mundo	<b>Suzete</b>	Paulo Roberto Campos <b>7792</b>	<i>Grade equivocada (dias 15 a 19/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Maxilley)</i>	***
<b>15/05</b>	Centro de Saúde Vila União	<b>Vanilda</b>	Irislene Ferreira da Silva <b>4384</b>	<i>Bloqueio de vaga p/ agendamento pela Unidade. Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 18/05. (Severiano)</i>	***
<b>15/05</b>	Centro de Saúde Vila Clemente	<b>Camila</b>	Juliana Sayuri Sugita <b>11716</b>	<i>Grade Equivocada (dia 29/05 - Profissional não atende neste dia). Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Severiano)</i>	***
<b>15/05</b>	Cais Jardim Novo Mundo	<b>Devalmir</b>	Marcelle Brandão Maranhão de oliveira <b>11039</b>	<i>Bloqueio de vaga p/ remanejamento de retorno. Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 18/05, para que a Unidade efetue o remanejamento do retorno agendado para o dia 06/05. (Severiano)</i>	***
<b>19/05</b>	Centro de Saúde Vila Regina	<b>Devalmir</b>	Janete Guimarães Alves <b>5326</b>	<i>Reforma na Unidade (dia 20/05 em diante). Foram canceladas 61 vagas disponíveis, 289 vagas geradas e remanejadas 37 consultas agendadas, da seguinte forma: <u>Cais Cândida de Moraes – Dra. Alessandra Caroline Sampaio</u> - 15 consultas do dia 19 para o dia 20/05; - 09 consultas do dia 21 para o dia 20/05; - 06 consultas do dia 22 para o dia 20/05; - 01 consulta do dia 25 para o dia 20/05; - 06 consultas do dia 25 para o dia 21/05. (Severiano)</i>	***
			Nilmar Feliciano da Silva <b>7482</b>	<i>Reforma na Unidade (dia 20/05 em diante). Foram canceladas 62 vagas disponíveis, 156 vagas geradas e remanejadas 65 consultas agendadas, da seguinte forma: <u>Cais Cândida de Moraes – Dr. Lincon Felipe da Silva</u> - 14 consultas do dia 19 para o dia 22/05; - 06 consultas do dia 19 para o dia 25/05; - 08 consultas do dia 21 para o dia 25/05; - 09 consultas do dia 21 para o dia 29/05; - 13 consultas do dia 22 para o dia 29/05; - 10 consultas do dia 25 para o dia 29/05;</i>	***



**TELE-CONSULTA  
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: MAIO / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)



					<p><b>Cais Cândia de Morais – Dra. Érika Patrícia Neto</b> - 02 consultas do dia 25 para o dia 25/05; - 03 consultas do dia 26 para o dia 25/05. (Severiano)</p>			
				Plínio Ribeiro Borges	4799	<p><b>Reforma na Unidade (dia 20/05 em diante)</b>. Foram canceladas 58 vagas disponíveis, 112 vagas geradas e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - <b>Cais Cândia de Morais – Dr. Maurício Chater</b> - 07 consultas do dia 19 para o dia 25/05; - 09 consultas do dia 19 para o dia 26/05. (Severiano)</p>		
				Erwin Moreira da Rocha	6104	<p><b>Reforma na Unidade (dia 20/05 em diante)</b>. Agenda não gerada pela Unidade. (Maxilley)</p>		
19/05	Ciams Urias Magalhães	Heleusa		Marize Waillant	6547	<p><b>Grade equivocada (profissional não atende às 3ªs-feiras)</b>. Foram remanejadas 02 consultas agendadas do dia 19 para o dia 21/05. (Severiano)</p>		***
19/05	Cais Campinas	Andre		Heloisa Martins Soares	9549	<p><b>Grade equivocada (profissional não atende dia 26/05)</b>. Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas para o dia 27/05, com a mesma profissional. (Severiano)</p>		***
21/05	Centro de Saúde Vila Regina	Devalmir		Plínio Ribeiro Borges	4799	<p><b>Reforma na Unidade (dia 20/05 em diante – continuação)</b>. Foram remanejadas 35 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 19 para o dia 25/05; - 06 consultas do dia 19 para o dia 26/05; - 01 consulta do dia 19 para o dia 27/05; - 12 consultas do dia 22 para o dia 27/05; - 07 consultas do dia 22 para o dia 28/05; - 03 consultas do dia 26 para o dia 28/05. Todas as consultas forma remanejadas para o Dr. Célio da Silva do Cais Cândia de Morais. (Severiano)</p>		***
22/05	Ciams Urias Magalhães	Eleuza		Marize Waillant Canellas de Castro	6547	<p><b>Grade equivocada (profissional não atende dia 26/05)</b>. Foram remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 25/05. (Maxilley)</p>		***
22/05	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana		Camila Margues Arantes	11713	<p><b>Afastamento</b>. Comunica que o Profissional não atenderá mais na unidade. Foram canceladas 1847 vagas geradas, 109 vagas disponíveis e remanejadas 49 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 22 para o dia 25/05; - 06 consultas do dia 22 para o dia 26/05; - 05 consultas do dia 22 para o dia 27/05; - 02 consultas do dia 25 para o dia 27/05; - 08 consultas do dia 25 para o dia 28/05; - 08 consultas do dia 26 para o dia 29/05; - 02 consultas do dia 26 para o dia 01/06;</p>		***





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

Referência: MAIO / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)

22/05	Centro de Saúde Vila Regina	Devalmir	Nilmar Feliciano da Silva	7482	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 08 consultas do dia 27 para o dia 01/06;</li> <li>- 06 consultas do dia 28 para o dia 01/06. Todas as consultas foram remanejadas para o Dr. Túlio César Magalhães, na mesma unidade. (Severiano)</li> </ul>	***
22/05			Plínio Ribeiro Borges	4799	<p><b>Reforma na Unidade (dia 20/05 em diante - Continuação).</b> Foi remanejada 01 consulta agendada do dia 25/05 para o dia 01/06. Remanejada para o Dr. Lincon Felipe da Silva, na unidade Cais Cândida de Moraes. (Severiano)</p> <p><b>Reforma na Unidade (dia 20/05 em diante - Continuação).</b> Foi remanejada 01 consulta agendada do dia 26/05 para o dia 28/05. Remanejada para o Dr. Célio da Silva Rocha, na unidade Cais Cândida de Moraes. (Severiano)</p>	***
25/05	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<p><b>Luto em Família (23 a 29/05).</b> Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 69 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 02 consultas do dia 25 para o dia 26/05;</li> <li>- 06 consultas do dia 25 para o dia 27/05;</li> <li>- 06 consultas do dia 25 para o dia 28/05;</li> <li>- 04 consultas do dia 25 para o dia 29/05;</li> <li>- 02 consultas do dia 25 para o dia 01/06;</li> <li>- 17 consultas do dia 26 para o dia 01/06;</li> <li>- 07 consultas do dia 27 para o dia 01/06;</li> <li>- 06 consultas do dia 27 para o dia 02/06;</li> <li>- 11 consultas do dia 28 para o dia 02/06;</li> <li>- 08 consultas do dia 29 para o dia 02/06. (Maxilley)</li> </ul>	***
25/05	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<p><b>Luto em Família (dia 25/05).</b> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas para o dia 02/06;</li> <li>- 09 consultas para o dia 03/06. (Maxilley)</li> </ul>	***
28/05	Centro de Saúde Maria Dilce	Raquel	Carlos César Borges	3475	<p><b>Bloqueio de Vagas para colocar DIU em paciente.</b> Foram canceladas 04 vagas disponíveis para o dia 02/06. (Maxilley)</p>	***
28/05	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein Fischer	6291	<p><b>Bloqueio de vagas para acompanhamento de cirurgia do pai (dia 01/06).</b> Foram canceladas 05 vagas disponíveis. (Maxilley)</p>	***
28/05	Cais Chácara do Governador	Cárta	Ricardo Oliveira e Silva	11437	<p><b>Grade equivocada (profissional não atende nas sextas-feiras).</b> Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 08/06 com mesmos Profissional. (Severiano)</p>	***
29/05	Centro de Saúde Marinho Lemos	Amarilda	Gilson Moura de Brito	6313	<p><b>Bloqueio de vaga para atendimento ginecológico em paciente de 10 anos (dia 01/06).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível. (Maxilley)</p>	***
29/05	Centro de Saúde Vila União	Rose	Irislene Ferreira da Silva	4384	<p><b>Bloqueio de Vagas.</b> Foram canceladas 02 vagas para o dia 08/06, para que a Unidade efetuar o a troca do Diu. (Severiano)</p>	***