



IDTECH®

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

idtech.org.br

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO/2009
- TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –
TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
JULHO/2009

576 pgs

Registrado



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 11 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Julho/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	05
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	10
1.1. Espaço Físico.....	10
1.2. Recursos Materiais.....	11
1.3. Recursos Tecnológicos.....	11
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	11
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	12
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	12
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	13
1.3.2.3. Outras Informações.....	13
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	13
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	14
2.1. Horário de Funcionamento.....	14
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	15
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	16
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	17
3. RECURSOS HUMANOS.....	17
3.1. Pessoal Envolvido.....	17
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	18
4.1. Dados Estatísticos.....	18
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).....	18



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).....	19
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2008.....	20
4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	21
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Junho de 2009.....	22
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	23
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	23
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	24
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	25
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....	26
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2007 e 2009.....	27
4.1.10. Demonstrativo gráfico do mês de Junho nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....	28
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	28
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	29
4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	30
4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	31
4.1.15 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação em 2006/2007/2008/2009.....	33
4.1.16 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Maio e Junho/2009	33





5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JUNHO/09.....	35
5.1. Pontos Positivos.....	48
5.2. Pontos Negativos.....	100
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	100
5.4. Sugestões para implementações	108
 ANEXOS.....	 110



RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO/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 Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS tem como objetivo provocar inovações nas práticas gerenciais e nas práticas de produção de saúde, propondo para os diferentes coletivos / equipes implicados nestas práticas o desafio de superar limites e experimentar novas formas de organização dos serviços de novos modos de produção e circulação de poder.

Com a oferta de tecnologias e dispositivos para configuração e fortalecimento de redes de saúde, a humanização aponta para o estabelecimento de novos arranjos e pactos sustentáveis, envolvendo trabalhadores e gestores do SUS e fomentando a participação efetiva da população, provocando inovações em termos de compartilhamento de todas as práticas de cuidado e de gestão.

Frente a estas premissas a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi escolhida pelo Ministério da Saúde para participar da mostra do 2º Seminário Nacional de Humanização - “Trocando experiências. Aprimorando o SUS”, que reunirá experiências bem sucedidas do Sistema Único de Saúde (SUS) de todo o País em Brasília, dos dias 5 a 7 de agosto.

Serviço reconhecido pelo Ministro Temporão como sendo a aplicação da tecnologia voltada para a humanização do atendimento, o Teleconsulta recebeu no dia 17 de Julho/09 a visita do secretário adjunto de Gestão e Suporte da Secretaria Municipal de Saúde de Natal, Sylvio Eugênio de Araújo Medeiros, que por indicação do Ministro resolveu conhecer o trabalho que efetivamente está organizando a Atenção Básica no Município de Goiânia.

Desde que foi inaugurado, o Teleconsulta já agendou mais de um milhão e novecentas mil consultas por meio de um teleagendamento que é feito gratuitamente, sem necessidade de o usuário ficar na fila, na porta da unidade de saúde. O agendamento é realizado de forma humanizada, considerando o perfil do usuário. O sistema prioriza quem têm preferência assegurada por lei, como o idoso e a criança, ou necessita ser atendido primeiro, como a gestante e o paciente com sintomas considerados de risco. Esses usuários têm suas consultas agendadas em 24 ou 48 horas. Os demais, agendam a consulta para no máximo 7 dias.

Além de proporcionar mais tranquilidade e conforto para o usuário, o sistema ainda funciona como ferramenta de gestão, garantindo um gerenciamento mais ágil e o melhor aproveitamento das vagas de consulta. Com menos de dois anos de funcionamento, o Teleconsulta conseguiu dobrar o número



de mensal de agendamentos. Antes da inauguração do serviço eram marcadas cerca de 30 mil consultas. Hoje, o número gira em torno de 60 mil.

Todos estes fatores vão ao encontro do que a Política Nacional de Humanização busca, ou seja, a eliminação das filas, a ampliação do acesso, a redução do tempo de espera, o agendamento seguindo critérios de avaliação de risco bem como o atendimento ágil mas efetuado de forma humanizada, motivos que pesaram na escolha do Teleconsulta como uma das experiências bem sucedidas do SUS e que, portanto, são recomendadas pelo Ministério da Saúde para utilização em outros municípios.

Além da participação no seminário, está previsto para o mês de Agosto/09 em comemoração ao aniversário de três anos de funcionamento a efetivação da ampliação do serviço, anunciada em Maio/09. Entram em atividade os profissionais que permitirão a expansão em 26% da capacidade de atendimento, como se segue:

- 1) O Call Center contará com o acréscimo de 12 posições de atendimento – PA's, ou seja, passará de 46 Agentes de Atendimento atuantes para 58 (cinquenta e oito) por turno;
- 2) O setor de observatório será efetivado com 02 PA's por turno e 01 PA para o Supervisor Operacional;
- 3) Os turnos serão implementados com profissionais enfermeiros;
- 4) Será disponibilizado um Gerente Operacional para realizar cobertura administrativa em todos os turnos de atuação, devido ao grande número de colaboradores que estão em atividade diária.

Algumas medidas já foram tomadas neste mês de Julho/09, visto que foram adquiridos mobiliários / equipamentos e materiais suficientes para a implementação das posições de atendimento respeitando a NR17, bem como equipamentos de informática necessários para o funcionamento do Call Center dentro da nova da sua nova capacidade de instalação. A capacidade do no break foi ampliada, o equipamento garantirá a manutenção em funcionamento de 12 posições de atendimento, mesmo diante das constantes quedas de energia ocasionadas por problemas na rede do Setor Oeste. Melhorias na área tecnológica propostas se encontram em andamento tanto no que se refere aos cabos metálicos que serão substituídos por feixes de fibra ótica pela Brasil Telecom, como também ao acréscimo de mais uma placa telefônica na central de transbordo.

Para que esta ampliação ocorra, foi viabilizado ainda no mês de Julho/09 o processo de seleção para mais de 200 candidatos, o qual foi realizado em três etapas: teste de digitação, entrevista individual e participação em um treinamento. Todas as etapas foram realizadas com caráter eliminatório. Desta forma, apenas 91 foram classificados para a etapa final.

Além de todas as alternativas já elencadas que irão contribuir para que serviço prestado prossiga dentro da qualidade almejada, a agilidade do Teleconsulta também depende do usuário, o qual deverá contribuir para a rapidez do atendimento, tendo em mãos, caneta e papel para anotar o número do protocolo de seu agendamento, o nome do médico e o local e o período do atendimento. Poderá auxiliar também com o quantitativo de vagas, entrando em contato com o Teleconsulta para desmarcar a sua consulta com até 05 (cinco) horas de antecedência, quando por algum motivo não pode comparecer na data / local / horário do agendamento, permitindo assim que a vaga retorne ao sistema para ser novamente ocupada. No mês de Julho/ 09 2.155 (dois mil cento e cinquenta e cinco) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 3,64% (três ponto sessenta e quatro por cento) do total das consultas agendadas.

O Agente de Atendimento passou a estender a busca por vagas a todas as unidades da área de abrangência do Distrito Sanitário onde seu bairro está situado. Passou também, a ter autonomia para alterar a prioridade do usuário. Se ele se encaixa no perfil para atendimento em 24 ou 48 horas (prioridades 01 e 02), mas não apresentar risco (sua consulta é de rotina), o Agente poderá transferi-lo para a prioridade 03, que prevê atendimento em até uma semana.

O Observatório tem prosseguido com ações que visam o controle da produção das unidades de saúde, ou seja, verifica se está havendo disponibilização do número adequado de vagas. Quando se



constata algum fato contrário, um relatório é gerado e encaminhado ao Secretário Municipal de Saúde para providências.

O Teleconsulta no mês de Julho/09 mesmo sendo período de férias, agendou 59.100 (cinquenta e nove mil e cem) consultas. O Serviço foi criado para atender moradores de áreas que não são atendidas pela Estratégia Saúde da Família (ESF), ou seja, 65% da população goianiense.

O quantitativo geral de atendimentos no referido mês foi de 141.036 (cento e quarenta e um mil e trinta e seis), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 66.272 (sessenta e seis mil duzentos e setenta e dois).

Dos 141.036 (cento e quarenta e um mil e trinta e seis), 66.272 (sessenta e seis mil duzentos e setenta e dois), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 74.764 (setenta e quatro mil setecentos e sessenta e quatro) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 33.690 (trinta e três mil seiscentos e noventa) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 8.005 (oito mil e cinco) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

No mês de Julho/09 o Teleconsulta estendeu suas atividades às 60 (sessenta) equipes de PSF destituídas do profissional médico devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, representando aproximadamente 240.000 (duzentos e quarenta mil) usuários. Tal medida tem sido tomada para que fosse garantido aos mesmos o atendimento médico/tratamento de sua saúde. Como essa cobertura não estava prevista no plano de trabalho, esse ainda é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família.

Das consultas agendadas, 47.429 (quarenta e sete mil quatrocentos e vinte e nove) foram de primeira vez e 11.671 (onze mil seiscentos e setenta e um) de retorno, perfazendo 88,25% (oitenta ponto vinte e cinco por cento) e 19,75% (dezenove ponto setenta e cinco por cento) das 59.100 (cinquenta e nove mil e cem) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Junho/09, pode-se observar um acréscimo de 0,93% (ponto noventa e três por cento) no número de consultas marcadas para retorno.

O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário.

No período compreendido entre 01 e 31 de Julho/2009 foi observado o agendamento de 11.671 (onze mil seiscentos e setenta e um) consultas, o que equivale a 19,75 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Junho / 2009 houve um decréscimo de 502 (quinhentas e duas consultas)

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

No mês de Julho/09 houve um acréscimo total de 11,10% (onze ponto dez por cento) para as vagas perfazendo um total de 5.907 (cinco mil novecentos e sete) das consultas marcadas.





Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 4.648 (quatro mil seiscentos e quarenta e oito) agendamentos, seguido do CIAMS Setor Pedro Ludovico (2.833), CIAMS Novo Horizonte (2.712), CAIS Bairro Goia (2.447), CIAMS Urias Magalhães (2.411), CAIS Chácara do Governador (2.274), CAIS Jardim Novo Mundo (2.103), CAIS Vila Nova (2.061), CAIS Campinas (1.927), CIAMS Jardim América (1.774), CAIS Parque das Amendoeiras.

Entre os Centros de Saúde, o Vila Boa se despontou com 2.603 (dois mil seiscentos e três) agendamentos, seguido do Centro de Saúde Parque Amazônia (1.809).

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CIAMS Urias Magalhães, CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Pedro Ludovico, CIAMS Novo Horizonte, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde São Francisco, Centro de Saúde Vila Regina, CAIS Bairro Goiá, CAIS Parque das Amendoeiras e o Centro de Saúde Vila Boa.

Foi possível observar que no mês de Julho /2009, 68.458 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta e oito) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 59.100 (cinquenta e nove mil e cem) foram marcadas, 4.975 (quatro mil novecentos e setenta e cinco) foram canceladas e 4.383 (quatro mil trezentos e oitenta e três) ficaram disponíveis,

Em comparação ao mês de Junho/2009 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 77.427 (setenta e sete mil quatrocentos e vinte e sete) para 68.458 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta e oito), um decréscimo no número de consultas marcadas de 64.674 (sessenta e quatro mil seiscentos e setenta e quatro) para 59.100 (cinquenta e nove mil e cem), um decréscimo no número de disponível de 6.175 (seis mil cento e setenta e cinco) para 4.383 (quatro mil trezentos e oitenta e três) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 6.578 (seis mil quinhentos e setenta e oito) para 4.975 (quatro mil novecentos e setenta e cinco).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Julho/09, 86,39 % (oitenta e seis ponto trinta e nove por cento) das consultas foram marcadas, 6,62 % (seis ponto sessenta e dois por cento) disponível e 6,99 % (seis ponto noventa e nove por cento) canceladas, como se segue:

Em comparação ao mês de Junho / 09 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas 83,08 % (oitenta e três ponto zero oito por cento) para 86,39 % (oitenta e seis ponto trinta e nove por cento), um decréscimo de consultas canceladas de 8,49 % (oito ponto quarenta e nove por cento) para 6,99 (seis ponto noventa e nove por cento) e um decréscimo no número de disponíveis de 8,43 % (oito ponto quarenta e três por cento) para 6,62 % (seis ponto sessenta e dois por cento).

Nesse período também foram registradas 105.896 (cento e cinco mil oitocentos e noventa e seis) ligações, destas 52.819 (cinquenta e dois mil oitocentos e dezenove) resultaram em consultas marcadas, com 49,88% (quarenta e nove ponto oitenta e oito) de aproveitamento.

Em relação ao mês de Junho /2009 houve um decréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 57,15% (cinquenta e sete ponto quinze por cento) para 49,88% (quarenta e nove ponto oitenta e oito).

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 Julho /2009, observou-se que manteve o percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta em 63% (sessenta e três por cento). Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (79%), Centro



de Saúde Fama (74%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (72%), Centro de Saúde Criméia Leste (71%), Centro de Saúde Esplanada do Anicuns (70%), Centro de Saúde Vila Boa (69%), CAIS Jardim Novo Mundo (69%), Centro de Saúde Vila União (69%), CAIS de Campinas (68%), CAIS Cândida de Moraes (68%), CAIS Chácara do Governador (67%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (67%), Centro de Saúde Marinho Lemos (67%), CIAMS Pedro Ludovico (67%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Água Branca efetivou apenas (25%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 63 % (sessenta e três por cento) foram efetivadas, 20 % (vinte por cento) não efetivadas e 17 % (dezesete por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Junho/09 pode-se observar que manteve o numero de consultas efetivadas em 63 % (sessenta e três por cento), um acréscimo no número de não efetivadas de 18 % (dezoito por cento) para 20 % (vinte por cento) e um decréscimo no número de não informado de 19% (dezenove por cento) para 17 % (dezesete 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. Já foram marcadas nesse interim 4.346 (quatro mil trezentos e quarenta e seis) consultas. No mês de Julho/09 foi responsável por 281 (duzentos e oitenta e um) agendamentos, sendo 139 (cento e trinta e nove) para puérperas e 142 (cento e quarenta e dois) para recém-nascidos. O Projeto assegura o acompanhamento precoce da criança e ainda promove a inclusão social, na medida em que proporciona às famílias o registro da primeira imagem do bebê.

Os usuários portadores de doenças crônicas que solicitam suas consultas para a especialidade Clínico Geral têm seus registros efetuados pelos Agentes de Atendimento. No mês de Julho/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 10,66% (dez ponto sessenta e seis por cento) referiram ser portadores de diabetes, 10,34% (dez ponto trinta e quatro por cento) portadores de hipertensão e 79,00% (setenta e nove por cento) para clínico geral (outras doenças).

As consultas de pediatria como prioridade 01 (um) eram agendadas para crianças de até 02 meses. Para melhor aproveitamento de vagas no mês de Abril/09 foram estendidas até a idade de seis anos.

Dentre os 427 (quatrocentos e vinte e sete) Bairros (origem do usuário) que marcaram consultas no Teleconsulta, 08 (oito) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Junho/2009, quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (3.344), Jardim América (2.049), Pedro Ludovico (1.766), Jardim Nova Esperança (1.736), Parque Amazônia (1.681), Jardim Balneário Meia Ponte (1.478), Urias Magalhães (1.302), Leste Vila Nova (1.012)

O Observatório realizou no mês de Julho /2009 do corrente ano o agendamento de 2.983 (dois mil novecentos e oitenta e três) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.805 (duas mil oitocentos e cinco) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 178 (cento e setenta e oito) foram solicitadas pelas Unidades.

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 Julho/09 1.288 (hum duzentos



e oitenta e oito) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

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 1.024 (hum mil e vinte e quatro) 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 Aruanã III, Centro de Saúde Fama, Centro de Saúde Norte Ferroviário, no mês de Julho/09 não solicitaram cancelamentos de consultas.

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

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

O Teleconsulta tem efetuado o controle rigoroso da agenda, o sistema tem possibilitado ainda um maior rendimento da rede, com produção máxima por parte das unidades de saúde. As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser alteradas com 15 dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso com o usuário.

As grades, contendo as vagas disponibilizadas pelas unidades, estão sendo enviadas na maioria das vezes dentro do cronograma de datas pré-estabelecido, e quando não ocorre, o fato é oficializado à Secretaria Municipal de Saúde. Os relatórios gerados pelo são ferramentas seguras para se corrigir falhas e planejar investimentos na rede de atenção básica.

Diante do exposto, o presente relatório irá realizar uma análise sucinta das atividades efetuadas nesse período, 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 m², localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste – CEP n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.



1.2. Recursos Materiais

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

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

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

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

Correio de Voz

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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





1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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

O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

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

Integração com a Aplicação

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

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame 1024 – 0452499, Interlan 256K – 0452503, feixe E1*



e *DDR* (Discagem Direta ao Ramal de Atendimento) através do Sistema 0800 646 1560, com 60 (sessenta) linhas em 02 (dois) troncos que servem ao atendimento da população goianiense por meio de 46 (quarenta e seis) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, representando uma capacidade média de atendimento de 10.800 (dez mil e oitocentas) ligações/dia, além de mais 05 (cinco) linhas/ramais que servem de suporte às atividades de coordenação e supervisão técnico-operacional quanto à comunicação com as unidades de saúde, através do observatório.

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

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

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

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

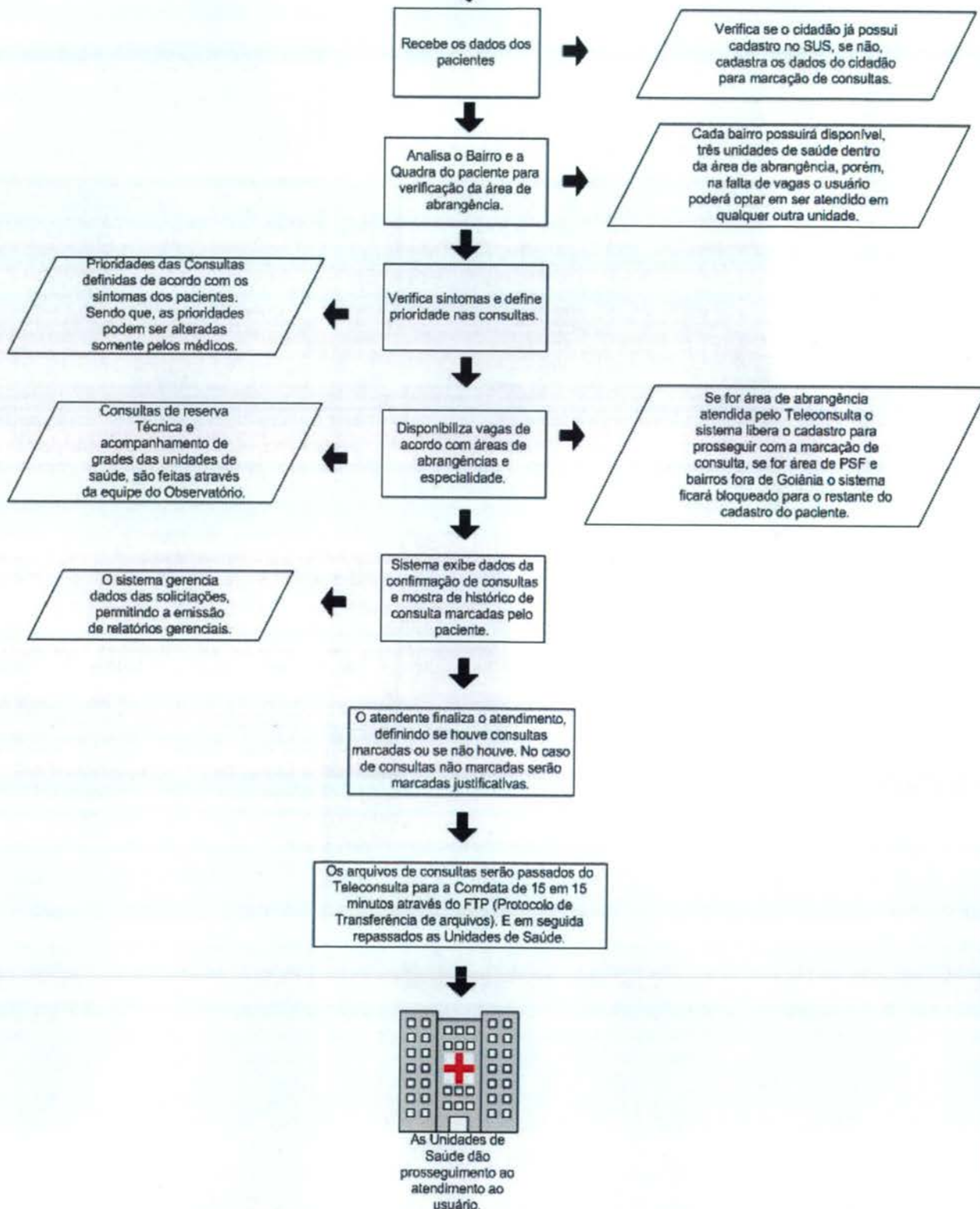
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

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



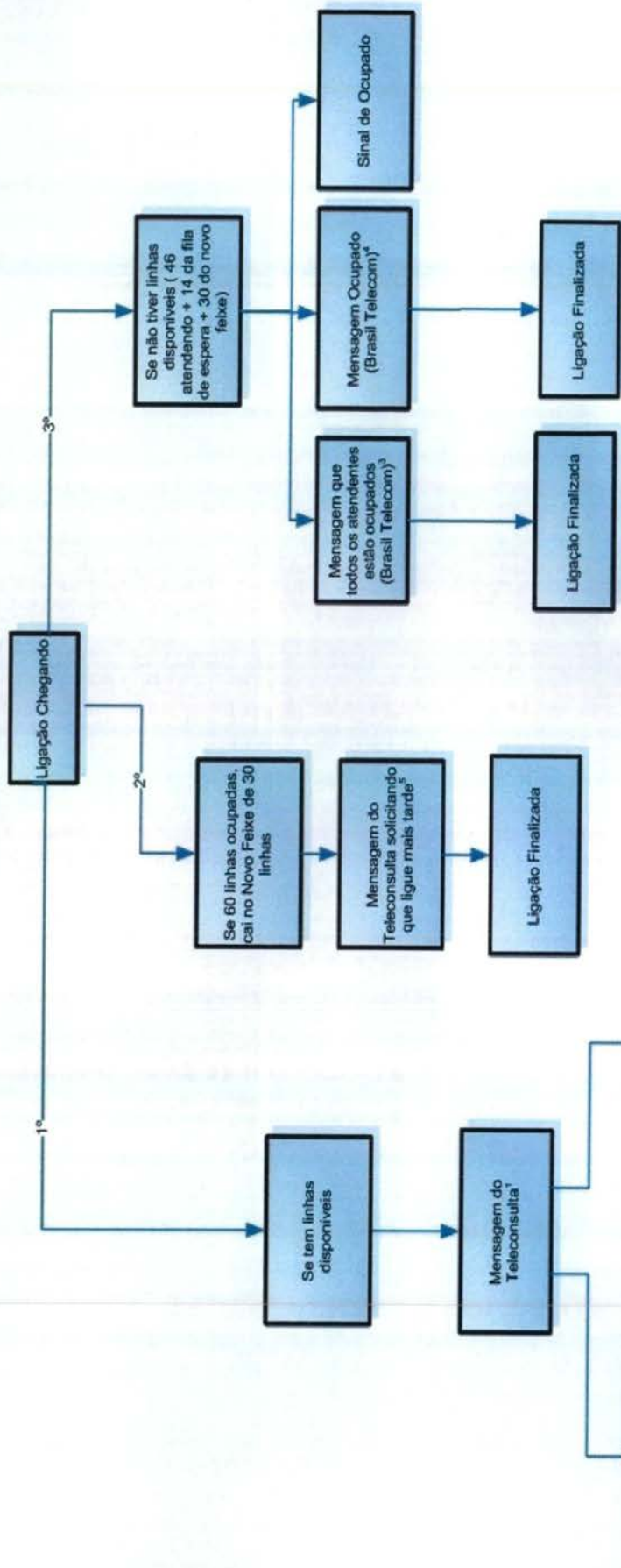
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários

Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta



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 aguarde, em breve você prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão. (Começa novamente a 1 e 2);
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 Julho/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 JULHO/ 2009.

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

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Julho/2009 e foram diretamente envolvidos o pessoal técnico e operacional descrito à seguir:

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



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

4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

4.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Julho/ 2009.

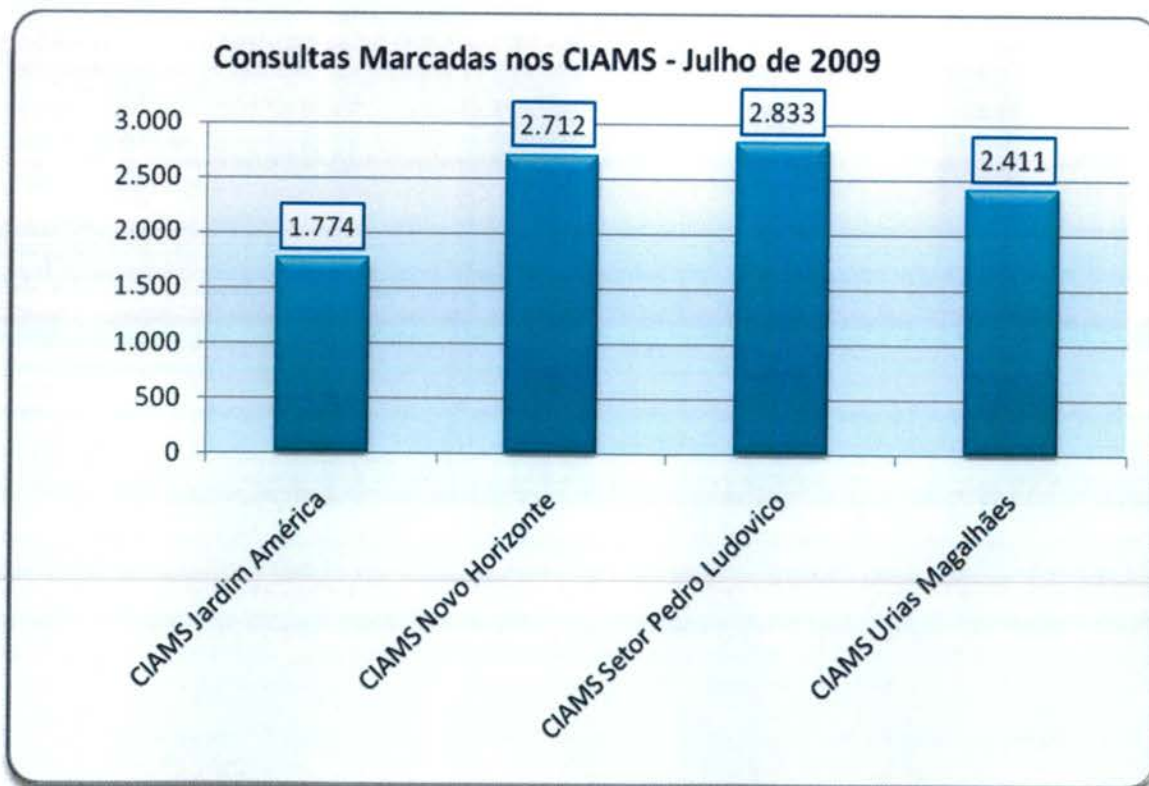
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Julho / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	13.380	14.533	27.913
Ginecologia	5.960	8.609	14.569
Pediatria	8.691	7.927	16.618
Total	28.031	31.069	59.100



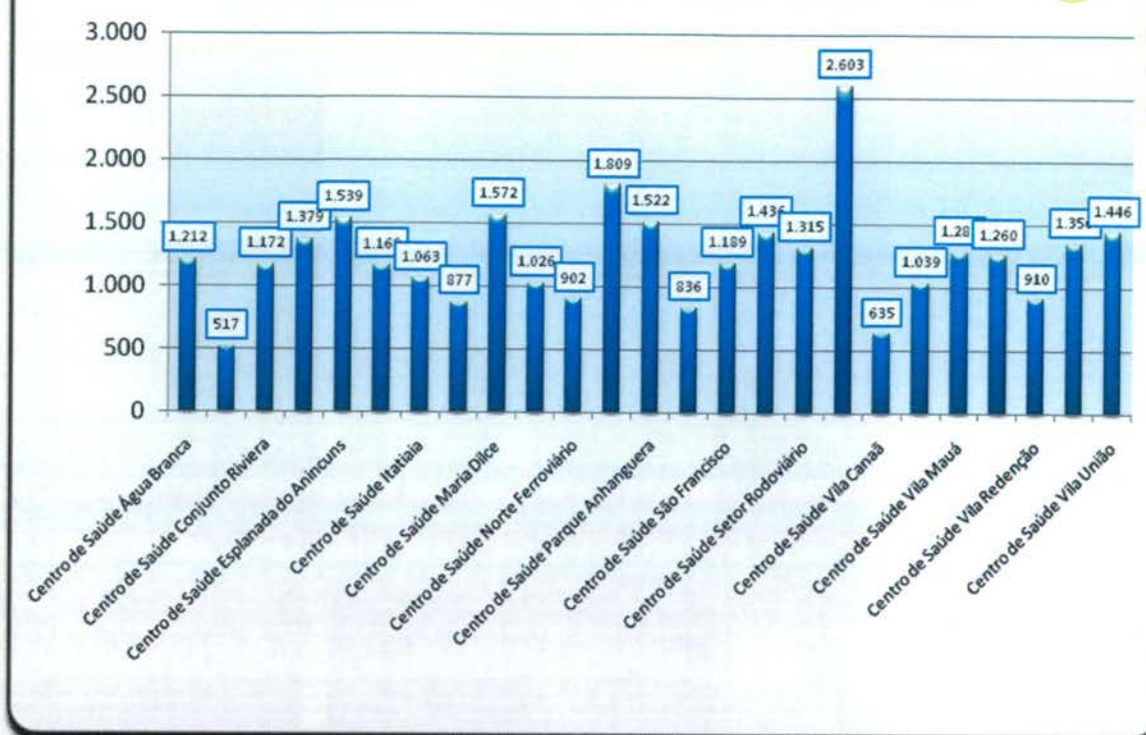


4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).



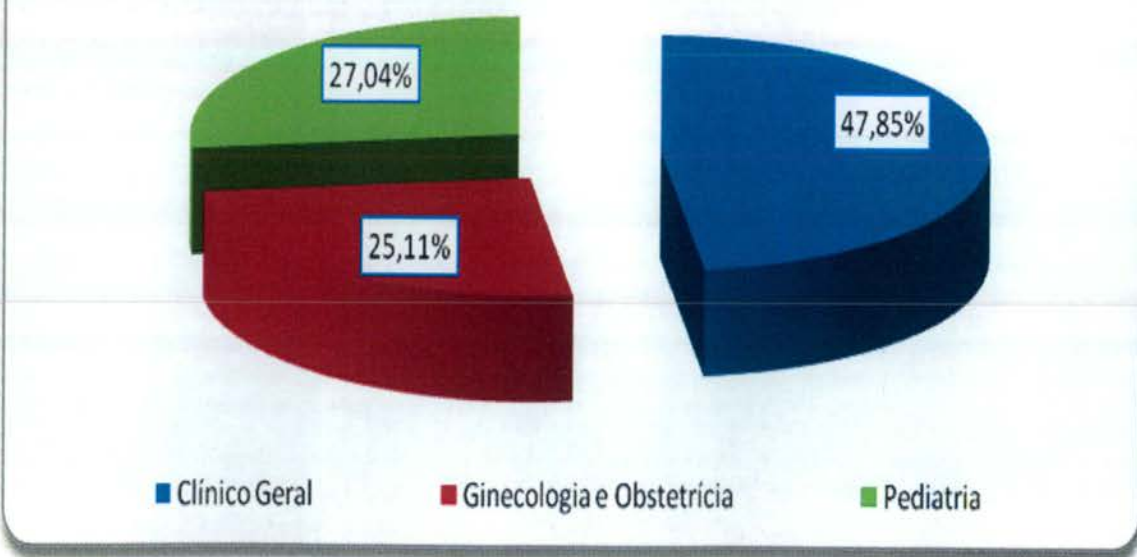


Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Julho de 2009



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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2009 - por Especialidade



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

JULHO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiás	791	488	1.168	2.447
CAIS Campinas	1.043	229	655	1.927
CAIS Cândida de Moraes	2.306	1.174	1.168	4.648
CAIS Chácara do Governador	1.325	531	418	2.274
CAIS Finsocial	543	118	335	996
CAIS Jardim Curitiba	0	0	189	189
CAIS Jardim Novo Mundo	831	374	898	2.103
CAIS Parque das Amendoeiras	627	606	423	1.656
CAIS Vila Nova	1.395	187	479	2.061
Centro de Saúde Água Branca	693	208	311	1.212
Centro de Saúde Aruanã III	353	128	36	517
Centro de Saúde Conjunto Riviera	589	453	130	1.172
Centro de Saúde Criméia Leste	631	360	388	1.379
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	625	460	454	1.539
Centro de Saúde Fama	639	269	260	1.168
Centro de Saúde Itatiaia	540	288	235	1.063
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	98	228	551	877
Centro de Saúde Maria Dilce	960	450	162	1.572
Centro de Saúde Marinho Lemos	644	86	296	1.026
Centro de Saúde Norte Ferroviário	350	302	250	902
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.274	97	438	1.809
Centro de Saúde Parque Anhanguera	587	479	456	1.522
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	581	255	0	836
Centro de Saúde São Francisco	451	460	278	1.189
Centro de Saúde Setor Perim	577	519	340	1.436
Centro de Saúde Setor Rodoviário	371	561	383	1.315
Centro de Saúde Vila Boa	1.058	692	853	2.603
Centro de Saúde Vila Canaã	357	86	192	635
Centro de Saúde Vila Clemente	563	456	20	1.039
Centro de Saúde Vila Mauá	479	403	404	1.286
Centro de Saúde Vila Moraes	772	167	321	1.260
Centro de Saúde Vila Redenção	312	263	335	910



Centro de Saúde Vila Regina	373	500	483	1.356
Centro de Saúde Vila Santa Helena	656	439	351	1.446
Centro de Saúde Vila União	823	537	414	1.774
CIAMS Jardim América	1.141	827	744	2.712
CIAMS Novo Horizonte	1.303	584	946	2.833
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.252	305	854	2.411
CIAMS Urias Magalhães	27.913	14.569	16.618	59.100
Total	791	488	1.168	2.447

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/7/2009	1.277	714	669	2.660
2/7/2009	1.223	644	650	2.517
3/7/2009	808	412	522	1.742
4/7/2009	243	154	243	640
5/7/2009	385	193	327	905
6/7/2009	1.569	754	594	2.917
7/7/2009	1.300	666	666	2.632
8/7/2009	1.216	640	657	2.513
9/7/2009	991	517	526	2.034
10/7/2009	719	378	460	1.557
11/7/2009	245	152	212	609
12/7/2009	391	224	270	885
13/7/2009	1.389	649	547	2.585
14/7/2009	1.285	598	623	2.506
15/7/2009	1.080	633	776	2.489
16/7/2009	853	481	590	1.924
17/7/2009	650	360	495	1.505
18/7/2009	215	108	201	524
19/7/2009	299	196	297	792
20/7/2009	1.525	638	784	2.947
21/7/2009	1.117	600	671	2.388
22/7/2009	1.114	468	716	2.298
23/7/2009	968	488	657	2.113
24/7/2009	646	346	547	1.539
25/7/2009	220	107	219	546



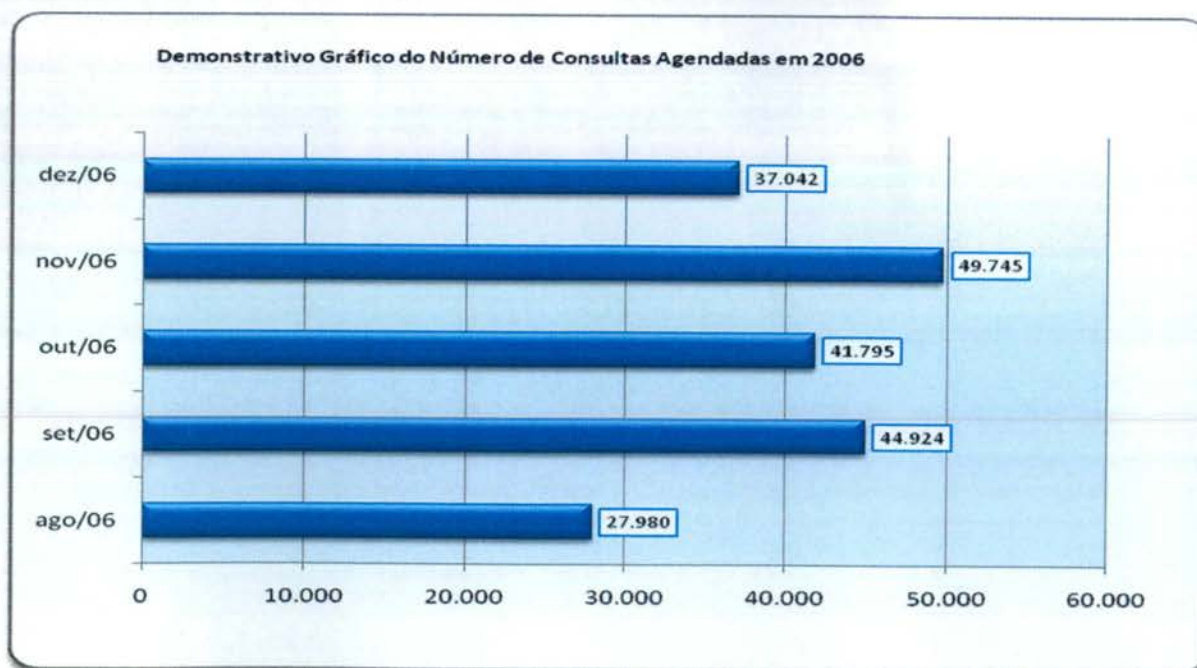
26/7/2009	389	185	315	889
27/7/2009	1.535	844	775	3.154
28/7/2009	1.203	616	667	2.486
29/7/2009	1.219	748	658	2.625
30/7/2009	1.026	634	708	2.368
31/7/2009	813	422	576	1.811
Total	27.913	14.569	16.618	59.100

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

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

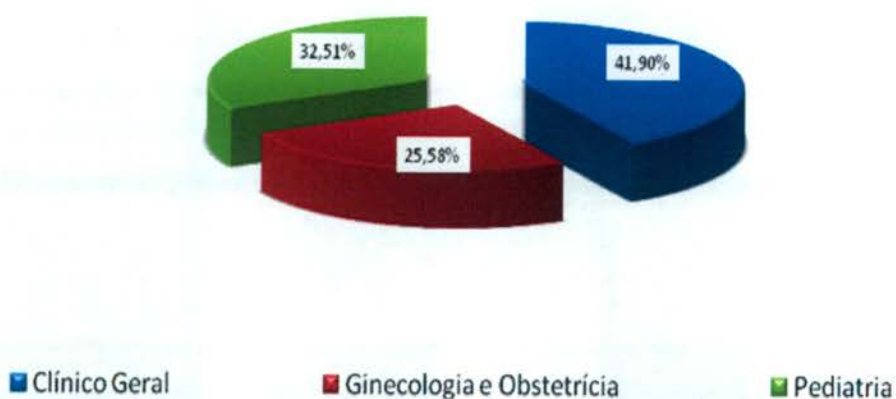
* de 04 a 31/08

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





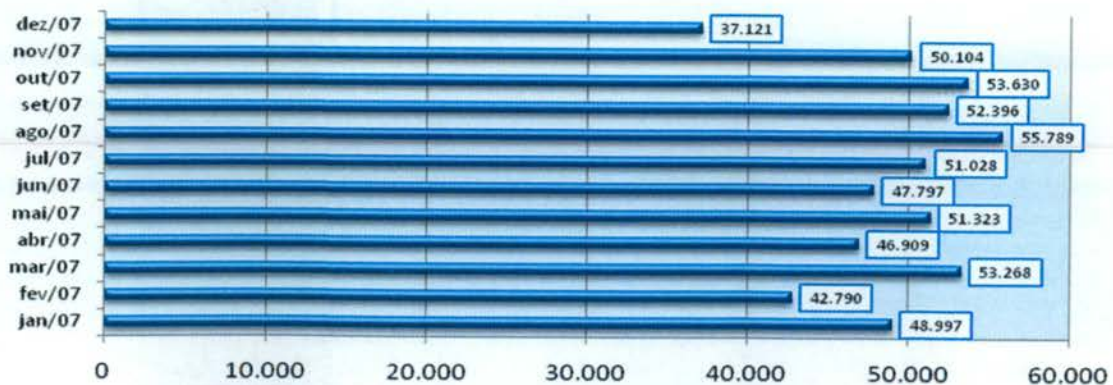
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



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

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007

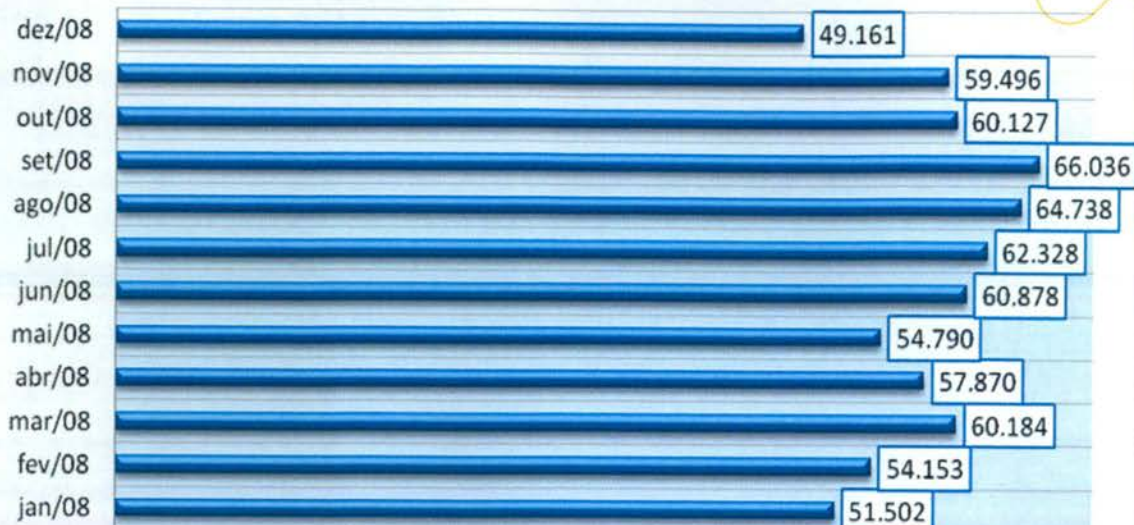


**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007****4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008**

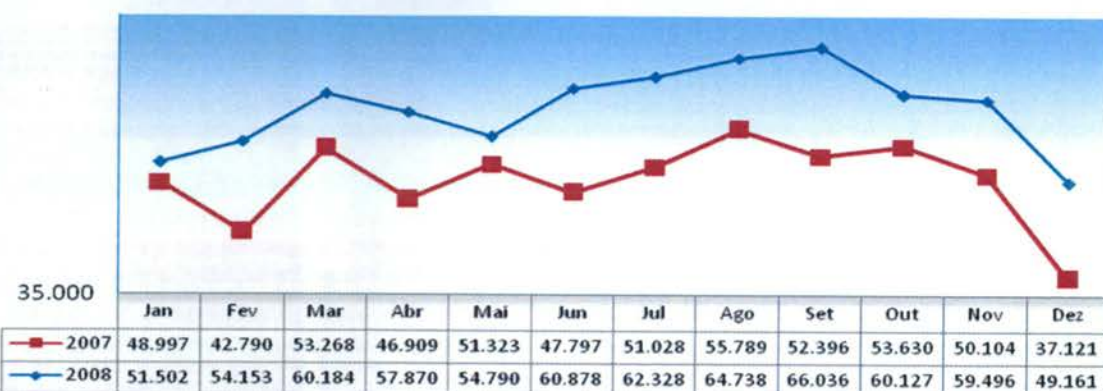
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clinico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	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
Total		305.044	187.209	185.487	701.263



Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



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



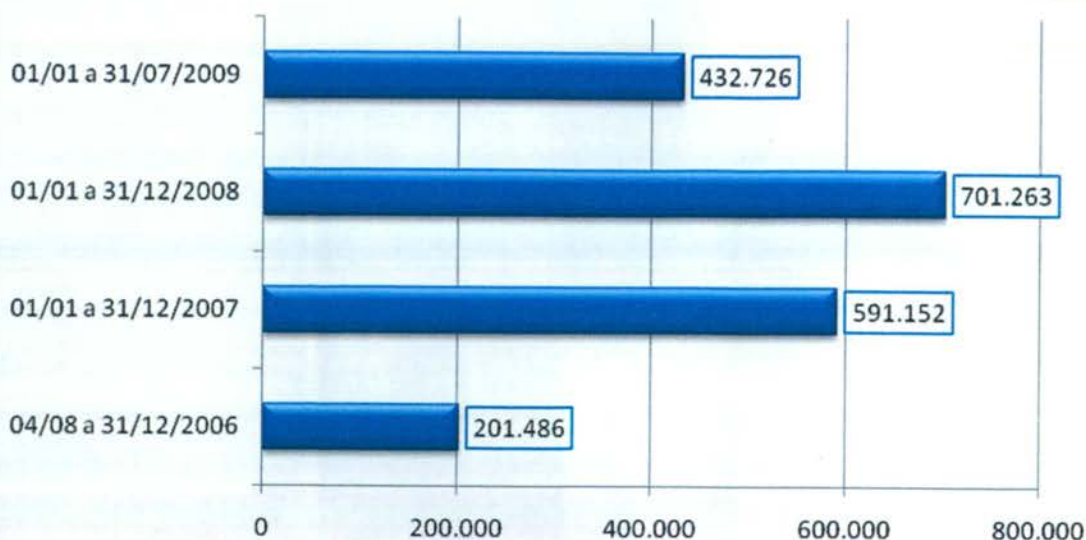
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	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 30/06/2009	179.127	94.097	100.402	373.626
Total		1.872.935	1.075.267	1.160.478	1.867.527

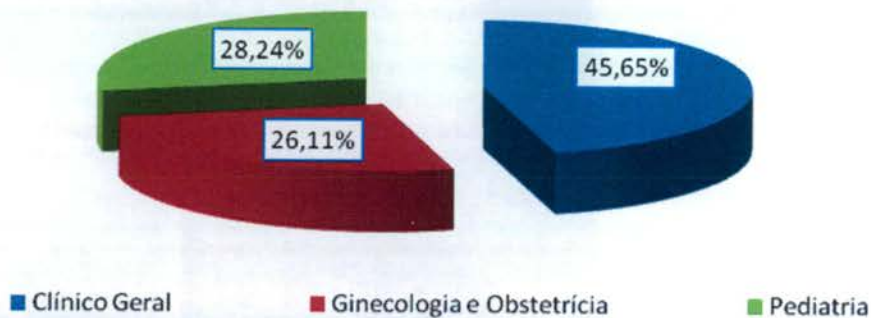




Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.

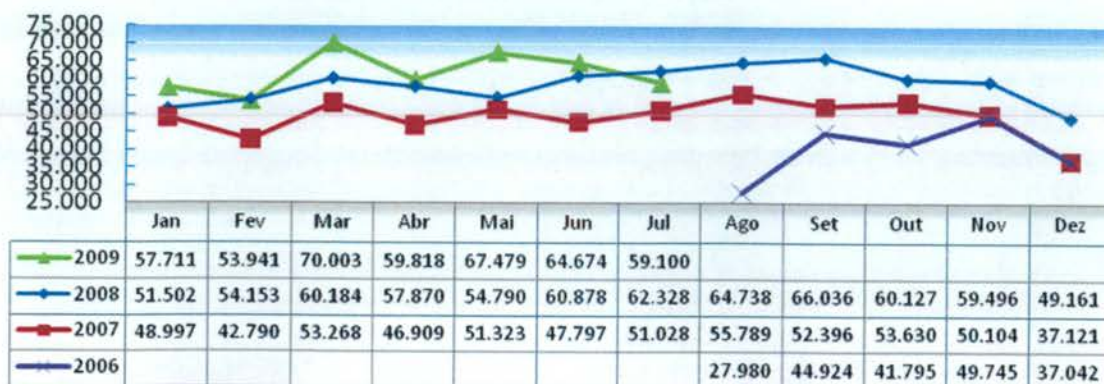


Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007, 2008 e 2009 - por Especialidade.



4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2009.

Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-Mês dos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.





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



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

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

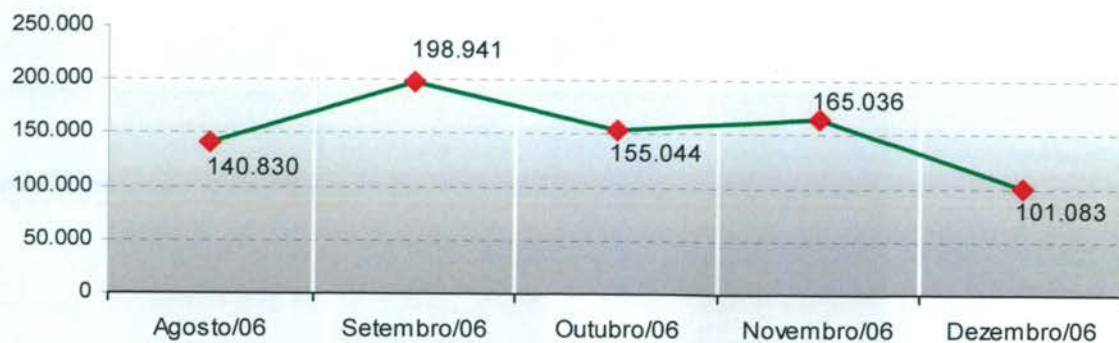
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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





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

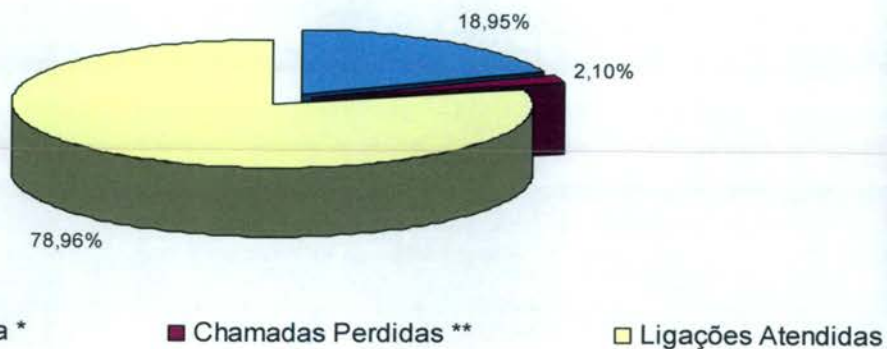
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

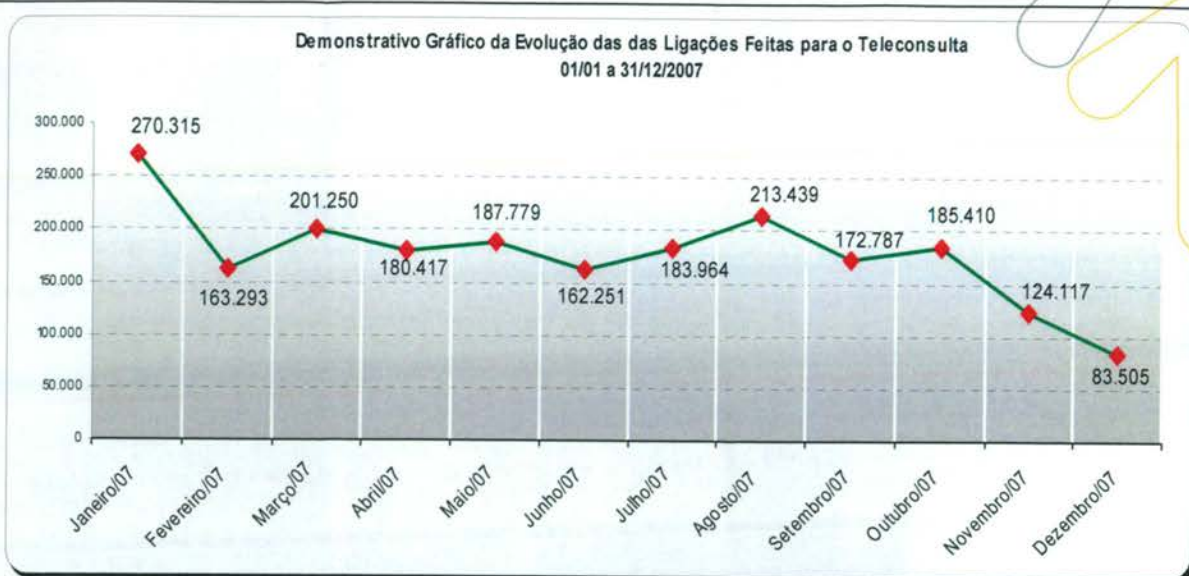
² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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





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

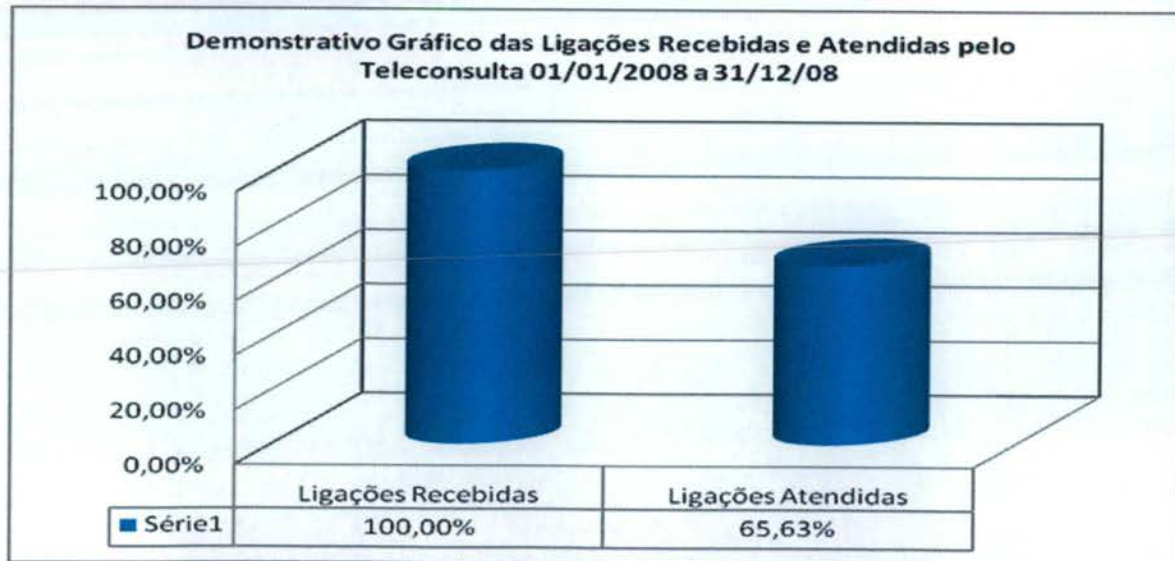
Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Maior	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562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

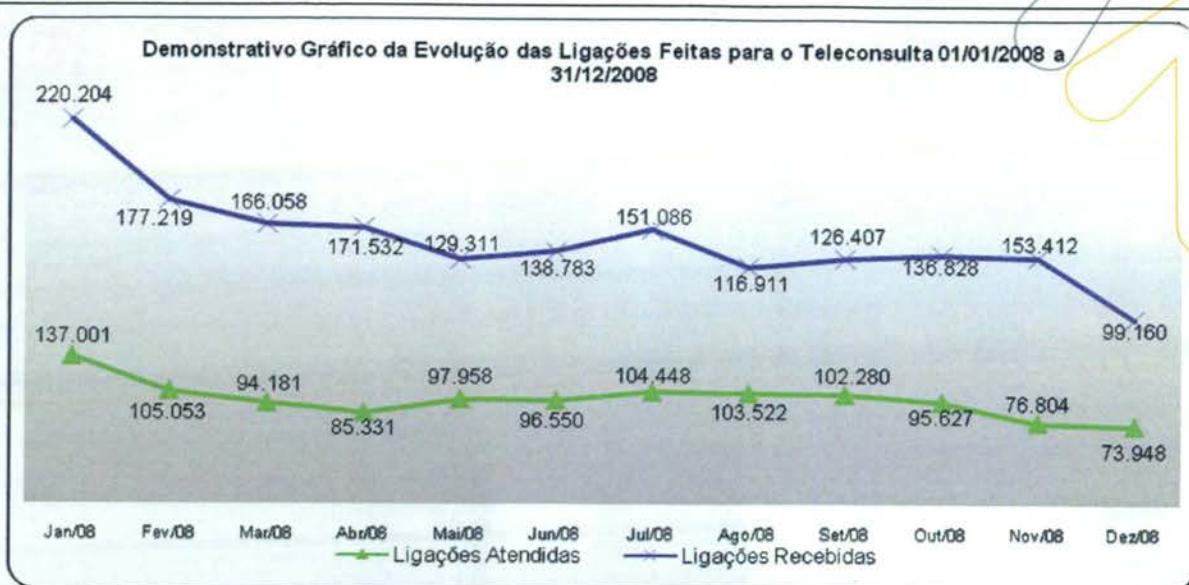
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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





Ano	Fonte: BRT		Fonte: CAC/TCT	Fonte: CAC/TCT
	Linha Ocupada *	Chamadas Perdidas **	Ligações Atendidas***	Ligações Recebidas****
2006	218.852	27.050	578.766	760.934
2007	510.740	56.602	1.382.663	2.128.527
2008	206.635	44.765	1.172.703	1.786.911
2009	--	92.610	633.815	995.179
Total	936.227	221.027	3.767.947	5.671.551

* Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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

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

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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Mai	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
	Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
Total		1.166.402	229.562	740.747	123.001

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

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

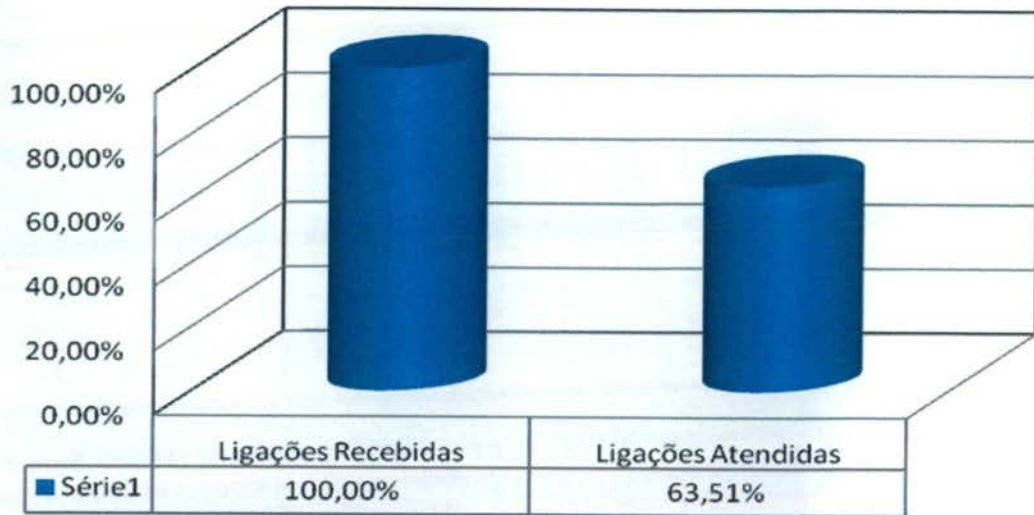
³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

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

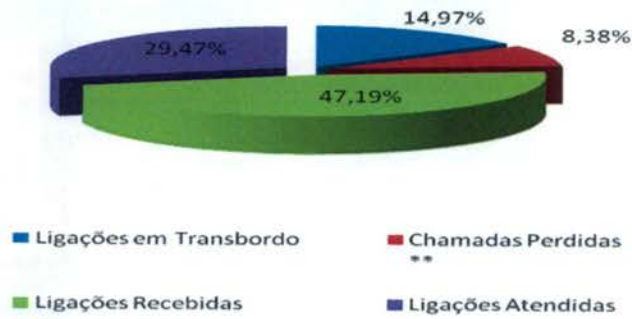




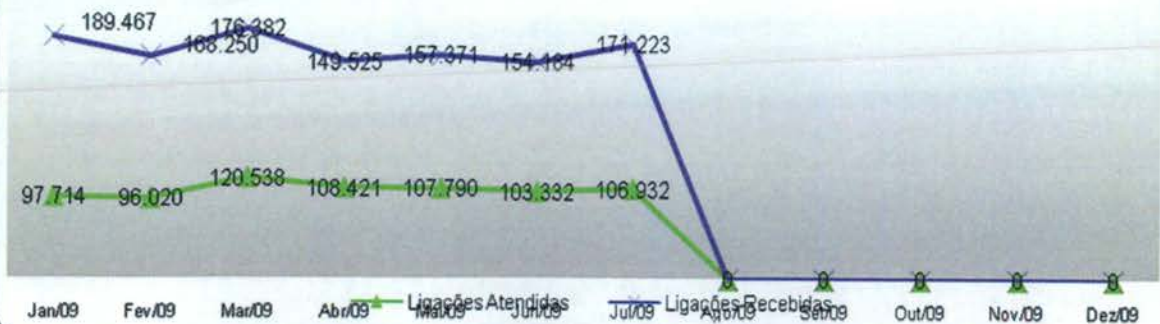
Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 31/07/2009



Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 01 a 31/07/2009



Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2009 a 31/07/2009





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



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

Especificação	Junho/09	Julho/09	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	103.332	106.392	3,48
Ligações Recebidas	154.184	171.223	11,05
Ligações Perdidas	20.769	30.391	46,33
Ligações em Transbordo	23.274	54.310	133,35

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

Foram atendidas no mês de Julho/09 106.932 (cento e seis mil, novecentos e trinta e dois) ligações, enquanto que no mês de Junho/09 103.332 (cento e três mil, trezentos e trinta e dois). Já as ligações recebidas no mês de Junho/09 foram 154.184 (cento e cinquenta e quatro mil, cento e oitenta e quatro) enquanto que no mês de Julho foi de 171.223 (cento e setenta e um mil duzentos e vinte e três).

Analisando de forma proporcional houve um acréscimo de 3,48% (três ponto quarenta e oito por cento) referente as ligações atendidas, e um acréscimo de 11,05% (onze ponto zero cinco por cento) referente as ligações recebidas se comparado ao mês de Junho/09.





Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Junho/09 foram atendidas 67,02% (setenta e sete ponto zero dois por cento) e no mês de Julho/09. O total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 62,45% (setenta e dois ponto quarenta e cinco 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 na tabela abaixo, no mês de Junho/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 35,27 (trinta e cinco ponto vinte e sete) no turno matutino e 23,00 (vinte e três) no turno vespertino, nos finais de semana e feriados o total foi de 17,63 (dezesete ponto sessenta e três) no turno matutino e 11,50 (onze ponto cinquenta) no turno vespertino. Já no mês de Julho/09 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 37,61 (trinta e sete ponto sessenta e um) e no turno vespertino resultou em 25,22 (vinte e cinco ponto vinte e dois). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 18,38 (dezoito ponto trinta e oito) e 12,38 (doze ponto trinta e oito).

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Julho/09 durante a semana no turno matutino teve uma média de agentes equivalente a 37,61 (trinta e sete ponto sessenta e um) e no turno vespertino a média foi de 25,22 (vinte e cinco ponto vinte e dois), o que mostra um acréscimo de 2,34 (dois ponto trinta e quatro) e 2,22 (dois ponto vinte e dois) no número de agentes durante a semana no matutino e no vespertino respectivamente. Desta forma, no mês de Julho/09 pode-se fazer o seguinte comparativo, se com 37,61 (trinta e sete ponto sessenta e um) de média de agentes no turno matutino conseguimos 62,45% (sessenta e dois ponto quarenta e cinco por cento) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários 60,22 (sessenta ponto vinte e dois) Agentes de Atendimento.

Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Maio	Junho	
Segunda a sexta (matutino)	35,27	37,61	2,34
Segunda a sexta (Vespertino)	23	25,22	2,22
Finais de Semana e Feriado (matutino)	17,63	18,38	0,75
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	11,5	12,38	0,88

*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 Julho as ligações em transbordo resultaram em 54.310 (cinquenta e quatro mil, trezentos e dez), o que representa a soma do total diário que números distintos passaram pelo servidor de transbordo, ou seja, números que não conseguiram atendimento no Teleconsulta em um mesmo dia.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), neste mês de Julho resultaram em 30.391 (trinta mil trezentos e noventa e um), e no mês de Junho esse número resultou em 20.769 (vinte mil setecentos e sessenta e nove), o que mostra um acréscimo de 46,32% (quarenta e seis ponto trinta e dois por cento) se comparado ao mês de Junho/09, e que pode ser justificado pela alta procura por ligações verificadas no mês de Julho/09 pelo Teleconsulta.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Junho/09 67.674 (sessenta e sete mil seiscentos e setenta e quatro) consultas. Em análise com o número de ligações atendidas 103.332 – cento e três mil trezentos e trinta e dois) obteve-se um aproveitamento de 65,49% (sessenta e cinco ponto quarenta e nove por cento). Já no mês de Julho/09 foram agendadas 59.100 (cinquenta e nove mil e cem) e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas 107.932 (cento e seis mil, novecentos e trinta e dois) igual a 54,75% (cinquenta e quatro ponto setenta e cinco por cento), demonstrando que neste mês o aproveitamento de consultas relativo ao número de ligações atendidas foi menor que no mês anterior, o que se deve ao fato de maior procura pelo Teleconsulta.

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

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JULHO/09.

- No mês de Julho/09 os Supervisores do Teleconsulta prosseguiram efetivamente com as atividades ergonômicas junto aos colaboradores, possibilitando a realização do serviço dentro de um ambiente de trabalho saudável, bem como estimulando a prevenção de doenças ocupacionais;





- A experiência da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, foi selecionada para ser apresentada no 2º Seminário Nacional de Humanização -“Trocando experiências. Aprimorando o SUS”, na modalidade pôster. O evento, que será realizado pelo Ministério da Saúde, de 05 a 07 de agosto, em Brasília (DF), tem como objetivo reunir e dar visibilidade às iniciativas bem-sucedidas na área de humanização e discutir sua capacidade transformadora das práticas de saúde e de gestão. A troca de experiências é a base do seminário que reunirá 1200 pessoas de todo o país.

Durante os dois primeiros dias do 2º Seminário Nacional de Humanização – Trocando experiências. Aprimorando o SUS – os participantes terão contato com as diferentes experiências de humanização sob a forma de pôsteres, podendo votar naqueles que julgarem mais interessantes para debate no terceiro dia do evento. Os mais votados receberão menção honrosa no encerramento das atividades e os autores serão convidados a enviar o trabalho sob a forma de resumo expandido, para posterior publicação da Política Nacional de Humanização;

- No dia 02 de Julho o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) entregou cerca de meia tonelada de agasalhos, cobertores e roupas para a campanha da Rádio 730. As peças foram arrecadadas durante a campanha no período de 03 a 29 de Junho/09. Uma caixa foi colocada no hall da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, para receber as doações dos colaboradores.

A entrega foi feita pelos coordenadores executivo, administrativo e técnico do Idtech , pelo coordenador da campanha e pelo representante do Teleconsulta o Agente de atendimento Rômulo Eduardo. Os cobertores, agasalhos e roupas arrecadados serão doados para o Abrigo de Idosos São Vicente de Paulo, da Sociedade de São Vicente de Paulo, ligada à Santa Casa de Misericórdia de Goiânia.





Durante a visita para a entrega dos cobertores, o jornalista Altair Tavares abriu espaço no programa Cidade Urgente para entrevistas com a coordenadora técnica do Idtech, Maria Aparecida Sardinha para falar a respeito do funcionamento do Teleconsulta.



- Na primeira semana de Julho/09 14 (quatorze) novos colaboradores passaram a integrar a equipe do Teleconsulta. O reforço permitiu uma maior qualidade no atendimento, visto que os déficits serão supridos;
- Seguindo cronograma destinado a estratégias motivacionais, a Central de Atendimento ao Cidadão comemorou em 11 de Julho/09 o dia Mundial da População. Foi projetada uma apresentação a respeito do Sistema Único de Saúde e suas finalidades, diretrizes e princípios, bem como sobre o surgimento do Teleconsulta e seus benefícios à população, a qual se encontra em **Anexo 1**;





- Em visita a Brasília para audiências no Ministério da Saúde, o secretário adjunto de Gestão e Suporte da Secretaria Municipal de Saúde de Natal, Sylvio Eugênio de Araújo Medeiros, resolveu acatar a sugestão do ministro José Gomes Temporão e passar por Goiânia antes de retornar à capital do Rio Grande do Norte. Ele esteve na tarde desta sexta-feira, dia 17 de Julho/09, na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta para conhecer o serviço que encantou Temporão durante visita a Goiânia em maio de 2008.

A intenção foi verificar a viabilidade de importação do sistema, que já registra quase 2 milhões de consultas agendadas por telefone, gratuitamente, em menos de 3 anos de existência para sua cidade de origem. O Secretário referiu que “o serviço me foi muito bem recomendado pelo gabinete do ministro Temporão e realmente faz jus à descrição que me foi feita.”

O secretário ressaltou a organização da Central e disse que o melhor indicador do sucesso do Teleconsulta é o seu resultado final. “Houve uma redução do prazo da consulta e a eliminação da fila, sem contar a organização proporcionada pelo sistema dentro das unidades de saúde”, observou, referindo-se à utilização do teleagendamento como ferramenta de gestão.

O Secretário Sr. Sylvio Medeiros foi acompanhado pelo secretário municipal de Saúde Paulo Rassi, pela Coordenadora Técnica Maria Aparecida Sardinha e Coordenador Administrativo Lúcio Dias Nascimento. Ao final da visita disse: “Estou impressionado. É um serviço de excelente qualidade. Minha impressão foi a melhor.”





- No dia 27 de Julho/09 foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica à Rádio Fonte da Vida, Jornalista Luiz Gama, a respeito do trabalho realizado pelo Teleconsulta;
- No dia 29 de Julho/09 a UCG TV esteve presente na Central de Atendimento ao Cidadão para conhecer o funcionamento do serviço, bem como para realizar entrevista com a Coordenação Técnica a respeito da participação do Teleconsulta no 2º Seminário Nacional de Humanização;
- Foi realizado pelo IDTECH no mês de Julho do corrente ano, processo de seleção para ampliação do Teleconsulta . O processo contou com três fases: 1ª) Teste de digitação, 2ª) Entrevistas e 3ª) Treinamento avaliativo com palestras sobre diferentes temas, inclusive com a participação da CIPA, que efetuou orientações a respeito da importância da utilização correta dos equipamentos ergonômicos / de trabalho. O treinamento foi realizado no dia 29 de Julho/09, das 8 às 18 horas, no Hotel Cristal Plaza e contou com 91 (noventa e um) participantes. O cronograma do treinamento encontra-se em **Anexo 2**;





- No dia 31 de Julho/09 foi realizada reunião com os candidatos aprovados / classificados no processo de seleção, para orientações a respeito do serviço, bem como para providências quanto à documentação necessária à contratação;
- No dia 28 de Julho/09 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião – Agendamento – Teleconsulta será apresentado no Seminário Nacional de Humanização, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 28 de Julho/09 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião – Teleconsulta foi selecionado para ser apresentado no Seminário Nacional de Humanização, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 28 de Julho/09 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Cidades – Teleconsulta - Serviço é selecionado para Seminário Nacional, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 03 de Julho/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Campanha do Frio rendeu ½ tonelada de cobertores, Coordenadores foram entrevistados, Campanha do Papel e População mobilizada, conforme exemplar em **Anexo 4**;
- No dia 10 de Julho/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Tem gente nova nas frentes de trabalho, O que é bom a gente copia e Dia da População conforme exemplar em **Anexo 4**;
- A Dra. Alinne Elália relatou que o plantão do dia 03 de Julho/09 transcorreu de forma tranquila sem intercorrências. Houve grande dificuldade para encontrar vagas disponíveis;



- De acordo com as Enfermeiras Cinthya Kelley e Daiane Lima durante o período destinado a ginástica laboral foi realizada a Sexta-feira Informativa, onde os Agentes foram orientados pela Enfermeira Alline Sena e a Supervisora Operacional/Substituta Cristina Capuzzo a respeito da postura profissional durante o atendimento aos usuários. Foram destacados pontos sobre dados cadastrais, linguagem adequada e segurança durante os atendimentos. Houve boa receptividade e compreensão por parte dos Agentes, e muitos esclareceram suas dúvidas;
- O Dr. Cláudio Tavares Período relatou que no turno vespertino do plantão do dia 04 de Julho/09 houveram poucas vagas para ginecologista e nenhuma vaga para clínico geral. Disse ainda que persiste “falha no sistema” na marcação de retorno. Ficando desta forma, poucas vagas na prioridade 2 (dois) no sábado;
- Dra. Francisnetta relatou que o plantão do dia 06 de Julho/09 prosseguiu de forma tranqüila, mas com grande escassez de vagas no período vespertino, principalmente em ginecologia;
- Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 07 de Julho/09 transcorreu de forma tranqüila sem registros de intercorrências, mas com redução de vagas devido ao período de férias;
- A Dra. Thaliana de Freitas, relatou que o plantão do dia 08 de Julho/09 foi movimentado no período vespertino. Persistindo a escassez de vagas para Clínico e Ginecologia em várias regiões de Goiânia;
- As Enfermeiras Cinthya Kelley e Daísa Lessa, registraram em ata do dia 08 de Julho/09 que o turno vespertino foi movimentado devido a falta de vagas para clínico e ginecologia;
- No dia 09 de Julho/09 o Agente de Atendimento Elias da Silva Fraga Filho iniciou suas atividades na CAC – Teleconsulta e foi orientado pela Enfermeira Daísa Lessa quanto a rotina diária de trabalho, aos sistemas Receptivo e CallMed, ao Sistema Único de Saúde – SUS e suas finalidades e quanto ao protocolo de atendimento a ser seguido. Recebeu também os volumes I e II da Humanização do Acesso à Consulta Ambulatorial e folhetos explicativos sobre as condutas dos Agentes durante o atendimento aos usuários;
- De acordo com as Enfermeiras Daísa Lessa e Daiane Lima no dia 10 de Julho/09 durante o período destinado a ginástica laboral foi realizada a sexta-feira Informativa, momento em que se comemorou o Dia Mundial da População. Desta forma, os Agentes receberam informações através de slides transmitidos na Televisão da CAC, pelas Enfermeiras Alline Sena, Daísa Lessa e Supervisora Operacional / Substituta Cristina Capuzzo, sobre o Sistema único de Saúde – SUS e suas finalidades, diretrizes e princípios, bem como sobre o surgimento do Teleconsulta e seus benefícios à população. Foram ainda motivados por serem as pessoas que realmente fazem com que o Teleconsulta cresça cada vez mais. Foram também orientados a realizarem a alternância do lado de uso do fone. Houve boa receptividade e compreensão por parte dos Agentes, e muitos esclareceram suas dúvidas.
- Os Agentes de Atendimento Thiago Vilafane de Almeida, André Luiz Estacianini Machado, Érika Cristina Silva Melo e Dênio Luis Félix Gomes iniciaram no dia 10 de Julho/09 suas atividades junto a CAC - Teleconsulta e foram orientados pela Enfermeira Cristina Capuzzo quanto a rotina de trabalho diário, quanto ao protocolo de atendimento e quanto ao sistema Único de Saúde – SUS e suas finalidades. Também receberam os volumes I e II da Humanização do Acesso à Consulta Ambulatorial e folhetos explicativos pertinentes aos procedimentos e conduta dos Agentes durante o atendimento aos usuários;
- De acordo com as Enfermeiras Alline Sena e Daísa Lessa no dia 14 de Julho/09 iniciaram as atividades duas novas Agentes de Atendimento Beatriz Ferreira Silva Melo e Amanda





- Guedes dos Santos as mesmas foram orientadas conforme rotina /procedimentos. As Agentes receberam bem as informações;
- No dia 14 de Julho/09 foi realizada reunião com a Enfermeira Luiza Cruz responsável pelos plantões de finais de semana e feriados, totalizando 36 h semanais (quando não completada, atua dois dias (6h) durante a semana). Desde que se tornou colaboradora recebeu diversas informações sobre o atendimento aos usuários, atendimento aos agentes e demais orientações de todas as enfermeiras atuantes na CAC. Visando melhorar ainda mais o serviço e aprimorar as atividades realizadas nos finais de semana e feriados a Enfermeira Daísa Lessa, baseada nas Atribuições do Enfermeiro dentro da CAC / Teleconsulta, reforçou algumas orientações e abordou as rotinas diárias e procedimentos desenvolvidos durante os turnos de trabalho. A Enfermeira recebeu bem as orientações;
 - Dra. Thaliana de Freitas, relatou que plantão do dia 15 de Julho/09 transcorreu de forma complicada em função da escassez de vagas para clínico e ginecologia em todas as unidades. Às 13h41min não haviam mais disponibilidades de vagas para clínico nas prioridades 1,2,3. 14h15min foram inseridas novas vagas para clínico, ginecologia e pediatria (prioridade 3) no sistema. Às 15h35min encerraram-se as vagas para clínico nas 3 prioridades. Pouquíssimas vagas de reservas e de retorno;
 - Dra. Fernanda Silveira, relatou que o plantão do dia 16 de Julho/09 transcorreu de forma tranqüila, mas com poucas vagas. No período matutino houve um problema temporário com quedas de ligações em algumas posições de atendimento, mas foi prontamente resolvido;
 - As Enfermeiras Alline Sena e Daísa Lessa, registraram em ata do dia 16 de Julho/09 que às 12h40min houveram quedas simultâneas de ligação em várias posições de atendimento, após contato com a Assessoria da Tecnologia, foram tomadas as devidas providências;
 - Dra. Alinne Elália, registrou em ata do dia 17 de Julho/09 que ainda persiste o número reduzido de vagas no sistema para agendamento de consultas;
 - As Enfermeiras Cinthya Kelley e Daísa Lessa, relataram que às 17h26min do dia 17 de Julho/09 o Secretário Municipal de Saúde Dr. Paulo Rassi acompanhado do Secretário Adjunto de Natal/RN, compareceram para visita a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, a fim de conhecer o Serviço de Tele agendamento do Município de Goiânia;
 - As enfermeiras registraram em ata que o sistema ficou inoperante no período compreendido entre 12h38min e 13h00min;
 - As enfermeiras relataram que no dia 17 de Julho/09 a usuária Fernanda da Rocha Borges, ID: 120361 puérpera dois meses entrou em contato referindo depressão pós-parto. Em conversa com acompanhante Paulo, o mesmo referiu que a usuária faz uso controlado de Haldol e aguardava consulta no CAPS para o dia 16 de Agosto/09, fato este não confirmado (posteriormente) pela irmã: Vânia. Orientada pelo Dr. Rafael Martinez (setor de ambulatório da SMS) o caso não deveria ser repassado inicialmente ao conselho tutelar. Orientamos a irmã da paciente (proprietária do telefone de contato) a comparecer com a mesma no CAPS Vida (Distrito Sul – Setor Pedro Ludovico) hoje (não aguardando assim o retorno) e que ficasse ao encargo desta unidade a decisão quanto ao acionamento do conselho;
 - No dia 17 de Julho/09 durante os períodos destinados à ginástica foi realizada a Sexta-feira Informativa, momento em que foram repassadas informações aos Agentes de Atendimento quanto ao não encaminhamento de usuários para emergência sem o respaldo dos profissionais de saúde, não repassar informações a respeito dos dados da consulta antes da devida confirmação, não repassar informações sobre os dados registrados no histórico dos pacientes moradores de PSF ou de outros municípios. Na oportunidade os novos Agentes de Atendimento receberam as boas vindas por parte da equipe técnica e dos demais





colegas. Houve boa receptividade e compreensão por parte dos Agentes e muitos esclareceram suas dúvidas;

- A Enfermeira Alline Sena foi orientada pela Enfermeira Cristina Capuzzo no dia 17 de Julho/09 a apresentar maior agilidade no atendimento aos Agentes de Atendimento durante o turno de trabalho. A mesma recebeu as informações e se comprometeu a melhorar;
- As enfermeiras registraram em ata que aproximadamente às 12h38min ocorreu um problema no sistema que interrompeu os atendimentos aos usuários. A Assessoria de Tecnologia da Informação tomou as devidas providências. O problema persistiu até as 13h00min.
- Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão do dia 18 de Julho/09 transcorreu de forma tranqüila, mas sem vagas. Foram registrados muitos pedidos no observatório;
- A Dra. Francisnetta Pires, relatou que o plantão do dia 20 de Julho/09 transcorreu de forma tranqüila sem registros intercorrências, mas com enorme falta de vagas para marcação de consultas;
- Dra. Salma Maria, registrou em ata do dia 21 de Julho/09 que permanece a escassez de vagas para clínico geral, ginecologia e pediatria, porém sem intercorrências dignas de nota;
- As Enfermeiras registraram em ata do dia 21 de Julho/09 que a Enfermeira Cristina Capuzzo atuou na segunda etapa do processo de seleção para novos profissionais como entrevistadora;
- Dra. Thaliana de Freitas informou que às 12h10min do dia 22 de Julho/09 ocorreram ausências de vagas para ginecologia nas prioridades 1/2/3. No início da tarde foram inseridas novas vagas nas três prioridades. As de ginecologia acabaram rapidamente. Às 17h40min ocorreram ausências de vagas para clínico nas prioridades 1/2/3 e de reserva técnica. Houveram várias reclamações de usuários pela dificuldade de agendamento de consultas;
- As Enfermeiras registraram em ata do dia 21 de Julho/09 que a Enfermeira Cristina Capuzzo e Daísa Lessa atuaram na segunda etapa do processo de seleção para novos profissionais como entrevistadoras;
- A Dra. Fernanda Silveira relatou que o plantão do dia 23 de Julho/09 transcorreu de forma tranqüila sem registros de intercorrências, porém com vagas insuficientes para clínico geral.
- As Enfermeiras, Daísa Lessa e Cristina Capuzzo, relataram que às 11h30min a Agente de Atendimento Vanessa Messias solicitou a presença da Enfermeira Cristina Capuzzo junto a sua posição de atendimento de número 26 para análise de um fato. A usuária de ID – 93488 Ieda Bueno Teles compareceu a uma consulta marcada para o dia 23 de Julho/09 às 09h30min no CIAMS Novo Horizonte com a Dra. Lucinete Faria (Ginecologista) consulta de número 2922066. Chegando à unidade a usuária foi informada que seria atendida por um profissional médico Ginecologista. A usuária se recusou a consultar com o ginecologista do sexo masculino sendo informada na recepção que a Dra. Lucinete Faria atende no CIAMS Novo Horizonte apenas dois dias da semana, (segunda-feira e quarta-feira) A grade de consultas informada pela unidade consta que a Dra. Lucinete Faria atende de segunda à quinta-feira, foi disponibilizada uma vaga para a Dra. Lucinete Faria para o dia 30 de Julho/09 (quinta-feira), mas a usuária recusou por não saber se realmente a médica iria comparecer nesta data. A Sra. Ieda Bueno Teles, relatou necessidade da consulta devido dor em seu abdômen e não sabe informar se o útero ou a bexiga está exteriorizado. Necessitando assim de cirurgia. Foram oferecidas todas as vagas disponíveis com ginecologista no sistema, porém só existia para ginecologista do sexo masculino, a não ser com a Dra. Lucinete Faria para o dia 30 de Julho/09. A usuária preferiu retornar posteriormente para agendar consulta com Ginecologista do sexo feminino, visto que a





médica que acompanha seu caso Dra. Rosimar Cândida (Centro de Saúde Parque Anhangüera) se encontrava em período de férias;

- As Enfermeiras relataram ainda que os Agentes de Atendimento Heric Prado e Zacarias Lopes no dia 23 de Julho/09 foram orientados a realizar a alternância de lado dos fones de ouvido;
- A Dra. Alinne Elália relatou que o plantão do dia 24 de Julho/09 transcorreu de forma tranquila sem registros de intercorrências. Ainda persiste o déficit de vagas, às 15h34min já não haviam vagas para clínico nas prioridades 1/2/3 e reserva;
- No dia 24 de Julho/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daisa Lessa relataram que nos períodos destinados a ginástica laboral foi realizada a Sexta-feira Informativa, momento em que foi abordado o tema postura profissional no turno de trabalho (Ética). Houve boa receptividade e compreensão por parte dos Agentes;
- A Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 27 de Julho/09 transcorreu agitado devido a escassez de vagas;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daiane Lima, a Dra. Salma Maria assumiu o plantão às 07h00min.
- A Dra. Salma Maria, relatou que no período de 17h20min às 17h27min do dia 28 de Julho/09 o sistema esteve inoperante. Referiu que ainda persiste a falta de vagas principalmente para clínico geral;
- As Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daiane Lima registraram em ata do dia 28 de Julho/09 que houve problemas no sistema receptivo de ligações bloqueando-as no período 17h00min às 17h27min;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que plantão do dia 29 de Julho/09 no período matutino transcorreu de forma tranqüila com melhor disponibilidade de vagas. No período vespertino houve persistência da escassez de vagas, especialmente para clínico geral. Disse ainda que houveram problemas no sistema em algumas máquinas no período matutino, bem como paralisação do atendimento entre 12h45min e 12h50min para manutenção;
- As Enfermeiras Alline Sena e Daiane Lima registraram em ata do dia 29 de Julho/09 que a Dra. Thaliana de Freitas a convite da Coordenação Técnica no período das 16h00min às 17h45min esteve ministrando palestra em curso de capacitação/treinamento dos novos Agentes de Atendimento;
- No dia 29 de Julho/09 as Enfermeiras Alline Sena e Daiane Lima relataram que a Enfermeira Cristina Capuzzo (no período Matutino), Enfermeira Dáisa Lessa (no período Vespertino) e a Enfermeira Daiane Lima das 14h50min às 15h45min atuaram em atividade externa ao CAC - Teleconsulta, coordenando o treinamento dos novos Agentes no Hotel Cristal a pedido da Coordenação Técnica;
- As Enfermeiras Cristina Capuzzo e Dáisa Lessa relataram que após observação do desempenho das atividades durante o turno de trabalho e visando um atendimento de qualidade e excelência aos usuários da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, foram feitas algumas orientações com a Agente de Atendimento Sheila de Moraes/vespertino, descritas em relatório de desempenho;
- 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 Julho/09 pelas Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta.**

Dia	Unidade	Período
03/07	Centro de Saúde Vila Regina (Em reforma)	20 a 25 de Julho
10/07	Cais Campinas	27 de Julho a 01 de Agosto
	Centro de Saúde Vila Regina (Em reforma)	
17/07	Cais Cândida de Moraes	03 a 08 de Agosto
	Centro de Saúde Vila Regina (Em reforma)	
24/07	Cais Campinas	10 a 15 de Agosto
	Centro de Saúde Vila Regina (Em reforma)	
31/07	Cais Campinas	17 a 22 de Agosto
	Centro de Saúde Setor Perim	
	Centro de Saúde Vila Canaã	
	Centro de Saúde Vila Regina (Em reforma)	

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

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo
1/7	Centro de Saúde Vila Mauá	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Ginecologista	Férias
	Centro de Saúde Vila União	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968	Clínico Geral	Férias
	Ciams Pedro Ludovico	Hilton Stival Gonçalves	2840	Pediatra	Capacitação sobre gripe suína
		Marilu Celeste Carvalho Moreira	2507	Pediatra	
		Thelma Walkíria Sirio Guirado	4835	Ginecologista	
3/7	Centro de Saúde Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico Geral	Falta injustificada
	Cais Bairro Goiá	Roseli Aparecida Resende	3671	Pediatra	Férias
	Cais Amendoeiras	Antônio Alessandro Paris	9862	Clínico Geral	Férias
6/7	Ciams Jardim América	Marilu Celeste Carvalho Moreira	2507	Pediatra	Férias
		Adriana Fernandes Cardoso	5710	Clínico Geral	Férias
	Centro de Saúde Marinho Lemos	Roberta Coelho Tomé	13704	Clínico Geral	Prova de Residência Médica
7/7	Centro de Saúde Vila Moraes	Maria Cláudia Silveira	13377	Clínico Geral	Viagem por interesse particular
	Cais Chácara do Governador	Maria Ivete de Lima	3717	Pediatra	Férias
	Cais Cândida de Moraes	Marcelo Grando Correia	11991	Clínico Geral	Pós Graduação em Belo Horizonte



		Priscilla Ribeiro Guimarães Pacheco	4311	Ginecologista	Congresso Fora de Goiânia
8/7	Centro de Saúde Setor Perim	Tereza Cristina Rocha Medeiros	4558	Pediatra	Falta
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	Clínico Geral	Viagem de Negócios
	Centro de Saúde Vila Mauá	Euli José Braga	5803	Ginecologista	Férias (antecipação)
9/7	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Tiago Costa Antunes	13166	Clínico Geral	Falta por motivos particulares
13/7	Cais Jardim Novo Mundo	Nilmar Feliciano Silva	7482	Clínico Geral	Férias
14/7	Ciams Pedro Ludovico	Priscila Resende Balduino	13411	Clínico Geral	Ausência por motivos pessoais
15/7	Centro de Saúde São Francisco	Edna Maria Ferreira	4853	Pediatra	Folgas
16/7	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Eros de Sousa	1973	Ginecologista	Folga de Aniversário
17/7	Ciams Jardim América	Fernando César Siqueira	4641	Clínico Geral	Falta não justificada
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Eros de Sousa	1973	Ginecologista	Falta por motivos particulares
20/7	Cais Bairro Goiá	Roseli Aparecida Resende	3671	Pediatra	Falta não justificada
		Antônio de Melo Anis Júnior	9868	Clínico Geral	Férias (antecipação)
	Cais Chácara do Governador	Ricardo de Oliveira e Silva	11437	Clínico Geral	Congresso de Ultrassonografia
	Cais Cândida de Morais	Linco Felipe da Silva	2040	Clínico Geral	Folgas
21/7	Centro de Saúde Maria Dilce	Carlos César Borges	3475	Ginecologista	Capacitação sobre Influenza A
		Darque Maria de Araujo	3261	Clínico Geral	
		Carlos Rego Maranhão Filho	4386	Clínico Geral	
		Mardem Martins	4328	Pediatra	
	Centro de Saúde Água Branca	Leandro Matos	4891	Ginecologista	Grade gerada equivocada após informar Capacitação em Influenza A
		Nilson Pereira Pinto	2986	Clínico Geral	
		Nina Maria Cavalcanti de Poli	9567	Clínico Geral	
	Cais Cândida de Morais	Carlos Roberto dos Santos	3619	Pediatra	Capacitação na Funasa
		Jaqueline Batista Vieira Camelo	6342	Pediatra	
		Marlene Quimico Umeno	2818	Pediatra	
		Viviane Rose Gomes de Hollanda	6878	Pediatra	
		Célio da Silva Rocha Vidal	6349	Ginecologista	
		Elaine Bites de Carvalho Ferreira	10807	Ginecologista	
		Kellen Sebba de Alencar	11008	Ginecologista	
Maurício Chater		5734	Ginecologista		
Plínio Ribeiro		4799	Ginecologista		
Priscilla Ribeiro Guimarães Pacheco		4311	Ginecologista		
Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clínico Geral			



		Érika Patrícia Neto	10987	Clínico Geral	
		Glaus Monteiro	2432	Clínico Geral	
		Marcelo Grando Correia	11991	Clínico Geral	
		José da Costa Cordeiro	3982	Clínico Geral	
		Linco Felipe da Silva	2040	Clínico Geral	
22/7	Cais Jardim Novo Mundo	Carlos Augusto Santos Rodrigues	5038	Clínico Geral	Férias
		Eliane Olimpio de Souza	4794	Pediatra	Férias
	Ciams Novo Horizonte	Ricardo Dantas	11350	Clínico Geral	Capacitação em Influenza H1N1
23/7	Cais Vila Nova	Tânia Stein Fischer Mascarenhas	6291	Pediatra	Férias (prorrogação)
	Ciams Novo Horizonte	Alano Carvalho de Soares	10566	Clínico Geral	Capacitação em Influenza H1N1
	Centro de Saúde Setor Perim	Rodrigo Caetano de Almeida	6445	Pediatra	
		Tânia Rezende Ferraz	6559	Clínico Geral	
		Antônio Wilson Porto	11617	Clínico Geral	
24/7	Cais Amendoeiras	Lincoln Marques da Rocha Júnior	7202	Pediatra	Férias
27/7	Centro de Saúde Vila Santa Helena	Carla Pacheco Elias	11539	Ginecologista	Folgas compensatórias
	Centro de Saúde Vila Morais	Rosaura Diniz Pimentel	5229	Pediatra	Capacitação em Tuberculose
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	Clínico Geral	Capacitação em Tuberculose
	Cais Campinas	Bruno Pascoal Borges	12898	Clínico Geral	Curso de Especialização
	Cais Chácara do Governador	Luciano Augusto Baylão	7701	Ginecologista	Licença Matrimonial
28/7	Centro de Saúde Marinho Lemos	Maria Lúcia da Silva Costa	3708	Pediatra	Capacitação em Tuberculose
	Cais Chácara do Governador	Ricardo Oliveira e Silva	11437	Clínico Geral	Capacitação em Influenza H1N1
	Centro de Saúde Marinho Lemos	Wânia Márcia Rabelo	4578	Pediatra	Capacitação em Tuberculose
	Ciams Pedro Ludovico	Priscila Resende Balduino	13411	Clínico Geral	Falta por motivos pessoais
29/7	Cais Finsocial	Carlos Roberto dos Santos	3619	Pediatra	Capacitação em Influenza H1N1
		Marcello Braga Viggiano	8621	Ginecologista	
		Maurício Pinheiro Pompeu de Campos	7935	Ginecologista	
		Messias Alves Vieira	7434	Ginecologista	
		Nazir Seabra Guimarães	8493	Ginecologista	
		Orcídio Antônio de Toledo	1753	Pediatra	
		Sérgio Spíndola Mariano Nunes	11703	Clínico Geral	
	Centro de Saúde Itatiaia	João Gomes do Sacramento	3315	Pediatra	
	Cais Campinas	Rosane Rassi	3133	Pediatra	Capacitação em Tuberculose
30/7	Centro de Saúde Vila	Roberto Ferreira da Cunha	3500	Ginecologista	Capacitação em





	Mauá	Celso Tavares dos Reis	3047	Clínico Geral	Tuberculose
	Centro de Saúde Criméia Leste	Diolindo dos Santos Freire	7392	Ginecologista	
	Centro de Saúde Vila Boa	Nina Maria Cavalcanti de Poli	9567	Clínico Geral	
		Suzana Novais Teixeira	12165	Clínico Geral	
		Kátia Maria Mendonça	6320	Pediatra	
	José Amélio de Souza	4599	Ginecologista		
	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Priscilla Florencio Vaz	12788	Clínico Geral	
31/7	Cais Cândida de Moraes	Plínio Ribeiro	4799	Ginecologista	Férias já usufruídas
	Centro de Saúde São Francisco	Valquíria Monteiro de Lima Borges	3608	Pediatra	Capacitação em Tuberculose
		José Gonçalves de Oliveira	2889	Ginecologista	
		Tiago de Oliveira Magalhães	13727	Clínico Geral	
		Gilmar Sisterolli de Carvalho	5457	Clínico Geral	
	Centro de Saúde Vila Canaã	Maria Suely Gomes de Azara	3622	Pediatra	

- 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;
- Efetuiu controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entreviu 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 60 (sessenta) 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 JULHO/2009.

RELATÓRIO DE POSICIONAMENTO DE EQUIPES DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA			
CAMPINAS-CENTRO			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF - CRIMÉIA OESTE - EQUIPE 04	19/05/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 1			
LESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF - DOM FERNANDO - EQUIPE 14	05/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - DOM FERNANDO - EQUIPE 15	20/03/2009	Sem Médico	Indefinido
UABSF - JARDIM MARILIZA - EQUIPE 19	06/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF - PARQUE ATHENEU - EQUIPE 23	20/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF - RECANTO DAS MINAS GERAIS - EQUIPE 08	01/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF - RECANTO DAS MINAS GERAIS - EQUIPE 10	15/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - VILA PEDROSO - EQUIPE 11	01/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF - VILA PEDROSO - EQUIPE 12	10/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF - SANTO HILÁRIO - EQUIPE 01	29/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - SANTO HILÁRIO - EQUIPE 02	01/07/2009	Sem Médico	Férias





Total do Distrito: 10

NOROESTE

Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO – EQUIPE 01	05/06/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO – EQUIPE 11	31/03/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO – EQUIPE 12	31/03/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO – EQUIPE 13	31/03/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BAIRRO BOA VISTA – EQUIPE 15	06/05/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – BAIRRO BOA VISTA – EQUIPE 16	31/03/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BAIRRO FLORESTA – EQUIPE 17	06/03/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BAIRRO FLORESTA – EQUIPE 22	27/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – CAIS FINSOCIAL – EQUIPE 32	10/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – CAIS JARDIM CURITIBA – EQUIPE 08	17/03/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – CONDOMÍNIO MORADA DO SOL – EQUIPE 23	29/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – CONDOMÍNIO MORADA DO SOL – EQUIPE 24	07/04/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – CURITIBA II – EQUIPE 09	06/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – CURITIBA II – EQUIPE 10	23/04/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – ESTRELA DALVA – EQUIPE 26	27/02/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – ESTRELA DALVA – EQUIPE 28	19/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – NOVO PLANALTO – EQUIPE 02	23/04/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – NOVO PLANALTO – EQUIPE 45	24/03/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – PARQUE TREMENDÃO – EQUIPE 43	19/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BAIRRO SÃO CARLOS – EQUIPE 20	08/07/2009	Sem Médico	Licença
UABSF – BAIRRO SÃO CARLOS – EQUIPE 21	06/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – BARRAVENTO – EQUIPE 33	01/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – CONDOMINIO MORADA DO SOL – EQUIPE 38	06/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – JARDIM CURITIBA III – EQUIPE 07	21/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – RECANTO DO BOSQUE – EQUIPE 39	03/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – VF 18 – EQUIPE 31	10/07/2009	Sem Médico	Férias

Total do Distrito: 26

NORTE

Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF – JARDIM GUANABARA – EQUIPE 03	10/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – RESIDENCIAL VALE DOS SONHOS – EQUIPE 15	29/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – RESIDENCIAL VALE DOS SONHOS – EQUIPE 20	19/06/2009	Sem Médico	Déficit

Total do Distrito: 3





OESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
CENTRO DE SAÚDE PARQUE DOS BURITIS – EQUIPE 23	01/07/2009	Sem Médico	Férias
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ I - EQUIPE 02	08/07/2009	Sem Médico	Férias
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ II - EQUIPE 01	29/05/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ II - EQUIPE 04	10/06/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ II - EQUIPE 10	08/07/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - GOIÂNIA VIVA - EQUIPE 08	22/07/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - GOIÂNIA VIVA - EQUIPE 09	25/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - GOIÂNIA VIVA - EQUIPE 11	13/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – JARDIM ARITANA – EQUIPE 13	13/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – JARDIM ARITANA – EQUIPE 14	13/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – JARDIM MIRABEL – EQUIPE 15	06/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – GOIA – EQUIPE 18	01/07/2009	Sem Médico	Férias
Total do Distrito: 12			
SUDOESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF - ANDREIA CRISTINA - EQUIPE 05	08/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - ANDREIA CRISTINA - EQUIPE 11	10/07/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - MADRE GERMANA - EQUIPE 13	01/07/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - MADRE GERMANA - EQUIPE 12	19/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – PARQUE SANTA RITA – EQUIPE 16	10/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – REAL CONQUISTA – EQUIPE 22	19/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – REAL CONQUISTA – EQUIPE 23	29/06/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – RESIDENCIAL ITAIPU – EQUIPE 09	16/07/2009	Sem Médico	Férias
Total do Distrito: 8			
Total Geral: 60			

Quadro atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família, via ofício Secretario Municipal de Saúde / e-mail da Diretoria de Atenção à 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 Julho/09 a





especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 10 (dez) Unidades se destacaram: CIAMS Urias Magalhães, CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Pedro Ludovico, CIAMS Novo Horizonte, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde São Francisco, Centro de Saúde Vila Regina, CAIS Bairro Goiá, CAIS Parque das Amendoeiras e o Centro de Saúde Vila Boa;

- 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				
JULHO – 2009 *				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	34.083	17.978	237	52.298
Centro de Saúde Criméia Leste	38.144	22.359	976	61.479
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	41.824	14.649	412	56.885
Centro de Saúde Fama	37.726	16.045	496	54.267
Centro de Saúde Vila Santa Helena	53.324	20.450	442	74.216
CIAMS Urias Magalhães	73.829	25.568	639	100.036
Centro de Saúde Marinho Lemos	31.686	19.120	275	51.081
Centro de Saúde Vila Moraes	44.015	24.061	1.723	69.799
Centro de Saúde Aruanã III	31.212	16.154	1.892	49.258
Centro de Saúde Conjunto Riviera	40.388	16.895	2.058	59.341
Centro de Saúde Água Branca	32.205	17.570	1.713	51.488
CAIS Jardim Novo Mundo	66.813	33.489	5.009	105.311
CAIS Parque das Amendoeiras	56.477	26.010	2.358	84.845
Centro de Saúde Vila Regina	61.260	20.695	1.565	83.520
Centro de Saúde Vila Boa	54.184	24.786	1.081	80.051
Centro de Saúde Parque Anhanguera	50.161	22.339	757	73.257
Centro de Saúde Vila Mauá	53.116	20.267	662	74.045
Centro de Saúde Vila Canaã	43.584	18.491	1.414	63.489
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	46.774	18.496	2.529	67.799
Centro de Saúde Setor Rodoviário	49.152	16.339	960	66.451
CIAMS Novo Horizonte	68.830	31.250	4.229	104.309
Centro de Saúde Vera Cruz I	20.528	7.714	118	28.360



Centro de Saúde Vera Cruz II	20.649	8.398	191	29.238
CAIS BAIRRO GOIÁ	59.288	24.121	2.175	85.584
Centro de Saúde São Judas Tadeu	20.701	7.567	153	28.421
CAIS Campinas	49.764	22.978	1.210	73.952
CIAMS Jardim América	56.098	35.418	4.528	96.044
Centro de Saúde Vila Redenção	40.988	23.946	2.106	67.040
CAIS Chácara do Governador	52.037	31.692	6.244	89.973
Centro de Saúde Parque Amazonia	54.326	40.163	5.939	100.428
CIAMS Setor Pedro Ludovico	69.764	52.010	2.968	124.742
Centro de Saúde Vila União	50.202	20.926	842	71.970
CAIS Vila Nova	51.745	30.174	2.305	84.224
CAIS Finsocial	44.795	18.758	1.314	64.867
Centro de Saúde Vila Clemente	37.718	9.687	1.140	48.545
CAIS Jardim Curitiba	36.791	14.270	1.448	52.509
Centro de Saúde Setor Perim	48.206	13.514	612	62.332
Centro de Saúde São Francisco	62.912	20.142	2.405	85.459
Centro de Saúde Parque dos Buritis	34.854	12.989	408	48.251
Centro de Saúde Maria Dilce	36.697	12.029	342	49.068
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	38.437	15.763	318	54.518
Centro de Saúde Vila Mutirão	26.135	11.170	273	37.578
CAIS Candida de Moraes	71.191	25.827	4.546	101.564
Centro de Saúde Itatiaia	21.875	8.286	176	30.337
Centro de Saúde Parque Atheneu	31.495	18.282	729	50.506
Total	2.045.983	928.835	73.917	3.048.735

* 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 Julho /2009 o quantitativo geral de atendimentos foi de 141.036 (cento e quarenta e um mil e trinta e seis), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 66.272 (sessenta e seis mil duzentos e setenta e dois);



- o Dos 141.036 (cento e quarenta e um mil e trinta e seis), 66.272 (sessenta e seis mil duzentos e setenta e dois), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 74.764 (setenta e quatro mil setecentos e sessenta e quatro) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 33.690 (trinta e três mil seiscentos e noventa) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 8.005 (oito mil e cinco) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Junho /2009, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 133.071 (cento e trinta e três mil e setenta e um) para 141.036 (cento e quarenta e um mil e trinta e seis), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 71.779 (setenta e um mil setecentos e setenta e nove) para 66.272 (sessenta e seis mil duzentos e setenta e dois). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

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

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	21	0,01%
2	Somente Informação	6.478	4,59%
3	Consulta Marcada com Sucesso	66.272	46,99%
4	Consulta Não Marcada	139	0,10%
5	Fora da Área de Abrangência	105	0,07%
6	Área de PSF	2.111	1,50%
7	Outras Unidades	22	0,02%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	727	0,52%
9	Não há Vaga	33.690	23,89%
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	8.005	5,68%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	1.588	1,13%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.666	1,18%
13	Recusa da Unidade Oferecida	2.061	1,46%
14	Mau atendimento da Unidade	2	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	22	0,02%
16	Longe da Residência	690	0,49%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	381	0,27%
18	Recusa do Profissional	454	0,32%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	10	0,01%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	1	0,00%

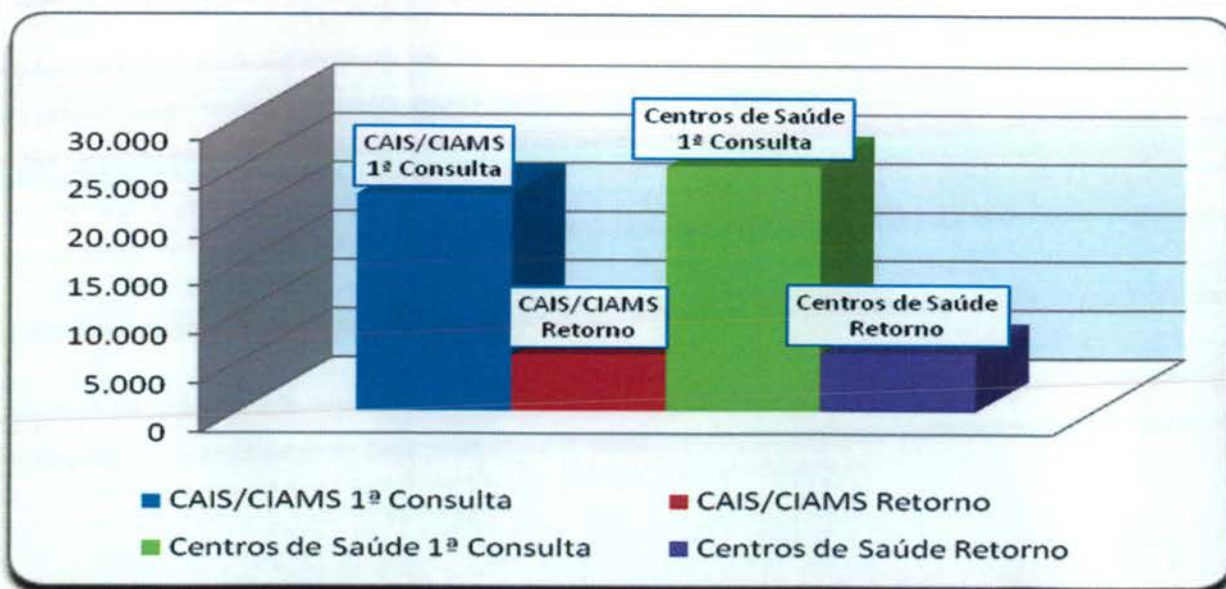




21	Prefere outro Profissional de Saúde	779	0,55%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.645	1,17%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	116	0,08%
24	Cancelamento de Consulta	2.155	1,53%
25	Outros	9.181	6,51%
26	Falta dados Cadastrais	749	0,53%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	995	0,71%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	207	0,15%
29	Não há Vaga (RETORNO)	764	0,54%
Total		141.036	

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

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
Clínico Geral	10.381	2.999	13.380	11.515	3.018	14.533
Ginecologia	4.592	1.368	5.960	6.937	1.672	8.609
Pediatria	7.321	1.370	8.691	6.683	1.244	7.927
Total	22.294	5.737	28.031	25.135	5.934	31.069



- 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 43.149 (quarenta e três mil cento e quarenta e nove) atendimentos foram qualificados, destes 27.205 (vinte e sete mil duzentos e cinco) usuários foram atendidos, porém destes, 6.496 (seis mil quatrocentos e noventa e seis) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Junho/2009, houve um acréscimo no número de atendimentos qualificados de 27.701 (vinte e sete mil setecentos e um) para 43.149 (quarenta e três mil cento e quarenta e nove), no número de usuários atendidos de 18.235 (dezoito mil duzentos e trinta e cinco) para 27.205 (vinte e sete mil duzentos e cinco) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.374 (cinco mil trezentos e setenta e quatro) para 6.496 (seis mil quatrocentos e noventa e seis).

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

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

Mês – Julho / 09		
Nome	Atendimentos	Consultas
Dolores Ferreira Dos Santos Soares	16	0
Elicio Ribeiro Da Silva	13	2
Tatiane De Fatima Thome	13	1
Joana Darc Vieira Fernandes	13	0
Adriana Vidal Martins	13	0
Fernanda Duarte Ferreira	13	1
Marleyde Faria Da Silva	13	1
Cleuma Verissimo De Sousa	13	1
Micelane Rodrigues Barbosa	12	4
Olinda Albino Farias	12	0
Divina Aparecida Vieira	12	2
Darleia Campos Da Silva	12	1
Maria De Jesus Gomes De Sousa	11	1
Jessica Mendes Rodrigues	11	1
Cleusa Paulina Da Silva	11	0
Luiza Jose Soares	11	1
Djanes Maria Ferreira Silva	11	1
Hellen Andressa Barbosa Carvalho	11	0
Janilza Oliveira De Sousa	11	1
Meire Goncalves De Freitas	11	1



Maria Aparecida Machado	10	1
Coraci Coronha De Godoi	10	1
Cahina Xavier Benidez	10	1
Ana Carolina Andrade Da Rocha Ferreira	10	0
Valdeci Silva Do Nascimento	10	1
Alessandra Guedes Silva	10	1
Beatrys Lorryny Rodrigues De Jesus	10	1
Mara Nubia Mendes Cruz	10	1
Neusa Pereira Dos Santos	10	0
Aldirene Ribeiro Da Silva Melo	10	2
Rose Aparecida Rodrigues Da Cruz	10	1
Jessica Mayara Reis Rodrigues	10	1
Vicencia Viana De Oliveira	10	2
Maria Milene Teodoro Dos Reis	10	1
Glaciana Mendes Gomides	10	2
Silaine Barbosa Santos	10	0
Ione Da Silva Bezerra	10	1
Geralda Tavares Da Conceicao	10	1
Joanita Borges Soares	10	0
Deijani Fernandes Pimentel	10	1
Carla Pereira Da Penha	10	1
Eleusa Silverio Do Prado	10	2
Wilson Soares Da Silva	10	0
Alvina De Castro Silva	10	1
Valdecy De Oliveira Rodrigues	10	0

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

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

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



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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Julho/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 10,66% (dez ponto sessenta e seis por cento) referiram ser portadores de diabetes, 10,34% (dez ponto trinta e quatro por cento) portadores de hipertensão e 79,00% (setenta e nove por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Julho/2009			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goia	10,66%	10,34%	79,00%
CAIS Campinas	10,84%	11,00%	78,16%
CAIS Cândida de Moraes	10,73%	11,74%	77,53%
CAIS Chácara do Governador	8,79%	9,32%	81,89%
CAIS Finsocial	10,40%	10,70%	78,90%
CAIS Jardim Novo Mundo	9,85%	9,75%	80,41%
CAIS Parque das Amendoeiras	8,39%	8,53%	83,08%
CAIS Vila Nova	10,91%	11,62%	77,47%
Centro de Saúde Água Branca	11,37%	11,25%	77,39%
Centro de Saúde Aruanã III	9,84%	11,44%	78,72%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	10,41%	9,70%	79,89%
Centro de Saúde Criméia Leste	8,04%	11,13%	80,83%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	11,02%	11,16%	77,82%
Centro de Saúde Fama	12,44%	12,44%	75,13%
Centro de Saúde Itatiaia	12,54%	12,97%	74,50%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	11,61%	8,04%	80,36%
Centro de Saúde Maria Dilce	11,66%	13,96%	74,38%
Centro de Saúde Marinho Lemos	9,61%	11,82%	78,57%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	11,24%	11,72%	77,03%
Centro de Saúde Parque Amazônia	8,04%	9,50%	82,45%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	12,43%	13,41%	74,16%



Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	11,53%	8,83%	79,64%
Centro de Saúde São Francisco	12,03%	10,71%	77,26%
Centro de Saúde Setor Perim	12,46%	11,89%	75,64%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	9,34%	11,62%	79,04%
Centro de Saúde Vila Boa	11,69%	10,49%	77,82%
Centro de Saúde Vila Canaã	11,16%	11,61%	77,23%
Centro de Saúde Vila Clemente	9,77%	11,95%	78,28%
Centro de Saúde Vila Mauá	10,93%	11,46%	77,60%
Centro de Saúde Vila Moraes	9,09%	12,83%	78,07%
Centro de Saúde Vila Redenção	9,46%	12,16%	78,38%
Centro de Saúde Vila Regina	11,29%	10,38%	78,33%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	8,04%	10,35%	81,61%
Centro de Saúde Vila União	8,18%	8,71%	83,10%
CIAMS Jardim América	9,59%	11,31%	79,10%
CIAMS Novo Horizonte	9,06%	10,24%	80,70%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	8,66%	8,80%	82,55%
CIAMS Urias Magalhães	10,21%	10,94%	78,85%
Total	10,66%	10,34%	79,00%

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

Nesse período foram registradas 105.896 (cento e cinco mil oitocentos e noventa e seis) ligações, destas 52.819 (cinquenta e dois mil oitocentos e dezenove) resultaram em consultas marcadas, com 49,88% (quarenta e nove ponto oitenta e oito) de aproveitamento.

Ligações	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Rithiely Karla De Lima	1.892	889	46,99%
Marina De Castro França Lima	1.182	826	69,88%
Tislander Correia De Oliveira	1.027	575	55,99%
Alexandre Martins Pereira	1.386	856	61,76%
Amanda De Oliveira Santana	1.705	1134	66,51%



Dorlanes De Souza Nogueira	1.575	982	62,35%
Ketlyn da Silva Mendes	1.655	691	41,75%
Márcio Souza Mattos	2.022	1291	63,85%
Viviana Aparecida Mendes	1.991	718	36,06%
Zacarias Lopes Barros Teixeira	1.320	392	29,70%
Renata Lourenço De Paula	1.684	612	36,34%
Mariana Camargo Cabral	1.817	718	39,52%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.544	1014	65,67%
Paulo César Rodrigues Júnior	1.428	994	69,61%
Leila Evann Lobo de Abreu	1.931	666	34,49%
Angélica Neves Da Silva	1.695	738	43,54%
Thiago Alves Rodrigues	1.711	1087	63,53%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.356	959	70,72%
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.517	1006	66,32%
Nara Mendes Gonçalves	1.488	509	34,21%
Vanessa Messias De Souza	863	445	51,56%
Amanda Guedes Dos Santos	862	176	20,42%
Walda Pereira De Souza Bueno.	1.873	1153	61,56%
Juliane Vieira Da Silva	1.818	1222	67,22%
Aline Gonçalves Borges	1.854	1173	63,27%
Juliana Bueno de Melo Alex	1.906	1219	63,96%
Rubens De Oliveira Araújo	1.962	1022	52,09%
Jesuslene Salvador da Silva	1.785	696	38,99%
Eliane Frazão Araújo	1.421	833	58,62%
Elias Da Silva Fraga Filho	1.025	284	27,71%
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	1.606	639	39,79%
Andre Luiz Costa Octaviano	1.696	544	32,08%
Gisele Celina Dos Santos	1.404	921	65,60%
AFRA ALVES RODRIGUES	1.547	954	61,67%
Marília Peixoto Cardos	1.912	657	34,36%
Edna Rodrigues Nunes	1.472	945	64,20%
Cleber Gonçalves Oliveira	2.057	686	33,35%





Jozimar Mendes Viana	1.993	1169	58,66%
Dênio Luis Felix Gomes	949	223	23,50%
Nais Neres Quirino	72	21	29,17%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	86	23	26,74%
Paula Cunha Ramos	78	17	21,79%
Renato Barbosa Oliveira	2.047	855	41,77%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.727	596	34,51%
Dannilo De Paula Ferreira	1.950	993	50,92%
Aniele Carneiro De Oliveira	2.130	1146	53,80%
Rangel Ferreira Matos	1.677	969	57,78%
Vivian Dos Reis Oliveira	59	13	22,03%
Zailton Teles Vanderlei	753	422	56,04%
Beatriz Ferreira Da Silva Melo	618	217	35,11%
Pollyana de Abreu Bueno	899	543	60,40%
Rangel Gonçalves Afonso	1.962	1096	55,86%
Renata Freitas Augusto	2.255	744	32,99%
Adelia Maria Santana dos Santos	1.688	653	38,68%
Divaine Maria De Faria	2.011	719	35,75%
Giuliano Pereira Da Silva	1.428	734	51,40%
Mayra Ortegal Costa	956	663	69,35%
André Luiz Estacciarini Machado	797	254	31,87%
Laisa Silva Dos Anjos	934	551	58,99%
Kely Gonçalves De Miranda	1.697	1120	66,00%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.522	1009	66,29%
Paulo De Araújo Júnior	43	23	53,49%
Aleandra Dos Santos Oliveira	1.334	886	66,42%
Danila Carvalho Evangelista	2.029	1267	62,44%
Thiago Villafane De Almeida	946	234	24,74%
Claudia Freitas De Araújo	838	502	59,90%
Ludmilla Alves De Oliveira	233	94	40,34%
Severiano Pereira Nunes Junior	1.112	391	35,16%
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	80	63	78,75%





Raphael Iglesias Valadares	1.714	962	56,13%
Alexandre Gomes Da Silva	1.946	911	46,81%
Sheila De Moraes	1.527	586	38,38%
Weverton Garcia Da Silva	1.445	847	58,62%
Heric Prado Rocha	1.883	636	33,78%
Érika Cristina Silva Campos	1.080	274	25,37%
Esterline Neres Sousa	409	167	40,83%
Total Geral	105.896	52.819	49,88%

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Junho /2009 houve um decréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 57,15% (cinquenta e sete ponto quinze por cento) para 49,88% (quarenta e nove ponto oitenta e oito).

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

No mês de Julho /2009, observou-se que manteve o percentual médio das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta em 63% (sessenta e três por cento). Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (79%), Centro de Saúde Fama (74%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (72%), Centro de Saúde Criméia Leste (71%), Centro de Saúde Esplanada do Anicuns (70%), Centro de Saúde Vila Boa (69%), CAIS Jardim Novo Mundo (69%), Centro de Saúde Vila União (69%), CAIS de Campinas (68%), CAIS Cândida de Moraes (68%), CAIS Chácara do Governador (67%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (67%), Centro de Saúde Marinho Lemos (67%), CIAMS Pedro Ludovico (67%) se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida o Centro de Saúde Setor Água Branca efetivou apenas (25%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 63 % (sessenta e três por cento) foram efetivadas, 20 % (vinte por cento) não efetivadas e 17 % (dezessete por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Junho/09 pode-se observar que manteve o numero de consultas efetivadas em 63 % (sessenta e três por cento), um acréscimo no número de não efetivadas de 18 % (dezoito por cento) para 20 % (vinte por cento) e um decréscimo no número de não informado de 19% (dezenove por cento) para 17 % (dezessete por cento).

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional			
Mês de Julho de 2009			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS BAIRRO GOIÁ	64%	23%	13%
CAIS Campinas	68%	16%	16%
CAIS Cândida de Moraes	68%	17%	15%
CAIS Chácara do Governador	67%	15%	18%
CAIS Finsocial	53%	27%	20%





CAIS Jardim Curitiba	58%	27%	15%
CAIS Jardim Novo Mundo	69%	15%	16%
CAIS Parque das Amendoeiras	47%	31%	22%
CAIS Vila Nova	63%	19%	18%
Centro de Saúde Água Branca	25%	58%	17%
Centro de Saúde Aruanã III	64%	11%	25%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	56%	22%	22%
Centro de Saúde Criméia Leste	71%	4%	25%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	70%	15%	15%
Centro de Saúde Fama	74%	10%	16%
Centro de Saúde Itatiaia	57%	19%	24%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	67%	15%	18%
Centro de Saúde Maria Dilce	62%	24%	14%
Centro de Saúde Marinho Lemos	67%	18%	15%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	79%	1%	20%
Centro de Saúde Parque Amazonia	59%	22%	19%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	64%	21%	15%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	65%	20%	15%
Centro de Saúde São Francisco	64%	17%	19%
Centro de Saúde Setor Perim	32%	51%	17%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	61%	24%	15%
Centro de Saúde Vila Boa	69%	16%	15%
Centro de Saúde Vila Canaã	58%	11%	31%
Centro de Saúde Vila Clemente	57%	24%	19%
Centro de Saúde Vila Mauá	62%	24%	14%
Centro de Saúde Vila Moraes	66%	17%	17%
Centro de Saúde Vila Redenção	55%	29%	16%
Centro de Saúde Vila Regina	-	-	100%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	72%	15%	13%
Centro de Saúde Vila União	69%	17%	14%
CIAMS Jardim América	55%	18%	27%
CIAMS Novo Horizonte	63%	13%	24%



CIAMS Setor Pedro Ludovico	67%	16%	17%
CIAMS Urias Magalhães	65%	19%	16%
Total	63%	20%	17%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Julho /2009, 68.458 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta e oito) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 59.100 (cinquenta e nove mil e cem) foram marcadas, 4.975 (quatro mil novecentos e setenta e cinco) foram canceladas e 4.383 (quatro mil trezentos e oitenta e três) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Julho de 2009

Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral			Ginecologia			Pediatría					
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.891	976	791	185	0	511	488	19	4	1.404	1.168	147	89
CAIS Campinas	1.946	1.043	1.043	0	0	240	229	11	0	663	655	0	8
CAIS Cândida de Moraes	4.869	2.344	2.306	34	4	1.352	1.174	176	2	1.173	1.168	0	5
CAIS Chácara do Governador	2.709	1.519	1.325	191	3	531	531	0	0	659	418	241	0
CAIS Finsocial	1.061	557	543	13	1	147	118	29	0	357	335	10	12
CAIS Jardim Curitiba	194	0	0	0	0	0	0	0	0	194	189	0	5
CAIS Jardim Novo Mundo	2.176	837	831	5	1	374	374	0	0	965	898	48	19
CAIS Parque das Amendoeiras	2.008	768	627	139	2	608	606	0	2	632	423	68	141
CAIS Vila Nova	2.175	1.399	1.395	0	4	187	187	0	0	589	479	51	59
Centro de Saúde Água Branca	1.280	722	693	27	2	221	208	12	1	337	311	0	26
Centro de Saúde Aruanã III	524	355	353	0	2	129	128	0	1	40	36	0	4
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.414	663	589	72	2	508	453	45	10	243	130	32	81
Centro de Saúde Criméia Leste	1.851	922	631	279	12	375	360	12	3	554	388	31	135
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	2.067	648	625	20	3	462	460	1	1	957	454	0	503
Centro de Saúde Fama	1.210	641	639	0	2	269	269	0	0	300	260	0	40
Centro de Saúde Itatiaia	1.378	651	540	111	0	365	288	10	67	362	235	16	111
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.134	240	98	142	0	254	228	26	0	640	551	0	89
Centro de Saúde Maria Dilce	1.880	1.040	960	78	2	480	450	25	5	360	162	42	156
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.272	650	644	1	5	87	86	1	0	535	296	15	224
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.326	350	350	0	0	305	302	0	3	671	250	0	421
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.056	1.490	1.274	214	2	97	97	0	0	469	438	31	0
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.917	587	587	0	0	540	479	57	4	790	456	161	173
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.054	735	581	154	0	319	255	61	3	0	0	0	0



Centro de Saúde São Francisco	1.291	452	451	0	1	469	460	0	9	370	278	26	66
Centro de Saúde Setor Perim	1.608	611	577	32	2	522	519	0	3	475	340	63	72
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.496	432	371	60	1	562	561	0	1	502	383	35	84
Centro de Saúde Vila Boa	2.957	1.074	1.058	14	2	770	692	78	0	1.113	853	100	160
Centro de Saúde Vila Canaã	723	387	357	28	2	142	86	55	1	194	192	0	2
Centro de Saúde Vila Clemente	1.236	611	563	46	2	522	456	45	21	103	20	0	83
Centro de Saúde Vila Mauá	1.748	479	479	0	0	490	403	81	6	779	404	0	375
Centro de Saúde Vila Moraes	1.376	837	772	64	1	167	167	0	0	372	321	3	48
Centro de Saúde Vila Redenção	1.101	409	312	97	0	270	263	1	6	422	335	87	0
Centro de Saúde Vila Regina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.611	380	373	6	1	555	500	54	1	676	483	0	193
Centro de Saúde Vila União	1.675	720	656	61	3	458	439	17	2	497	351	75	71
CIAMS Jardim América	2.127	997	823	171	3	567	537	29	1	563	414	145	4
CIAMS Novo Horizonte	2.846	1.245	1.141	101	3	844	827	15	2	757	744	11	2
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.346	1.498	1.303	189	6	613	584	28	1	1.235	946	94	195
CIAMS Urias Magalhães	2.925	1.255	1.252	1	2	321	305	15	1	1.349	854	5	490
Total Geral	68.458	30.524	27.913	2.535	76	15.633	14.569	903	161	22.301	16.618	1.537	4.146

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Junho/2009 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 77.427 (setenta e sete mil quatrocentos e vinte e sete) para 68.458 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta e oito), um decréscimo no número de consultas marcadas de 64.674 (sessenta e quatro mil seiscentos e setenta e quatro) para 59.100 (cinquenta e nove mil e cem), um decréscimo no número de disponível de 6.175 (seis mil cento e setenta e cinco) para 4.383 (quatro mil trezentos e oitenta e três) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 6.578 (seis mil quinhentos e setenta e oito) para 4.975 (quatro mil novecentos e setenta e cinco).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Julho/09, 86,39 % (oitenta e seis ponto trinta e nove por cento) das consultas foram marcadas, 6,62 % (seis ponto sessenta e dois por cento) disponível e 6,99 % (seis ponto noventa e nove por cento) canceladas, como se segue:

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Julho de 2009 (Percentual)												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatría			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	2.891	81,05%	18,95%	0,00%	511	95,50%	3,72%	0,78%	1.404	83,19%	10,47%	6,34%
CAIS Campinas	1.946	100,00%	0,00%	0,00%	240	95,42%	4,58%	0,00%	663	98,79%	0,00%	1,21%
CAIS Cândida de Moraes	4.869	98,38%	1,45%	0,17%	1.352	86,83%	13,02%	0,15%	1.173	99,57%	0,00%	0,43%
CAIS Chácara do Governador	2.709	87,23%	12,57%	0,20%	531	100,00%	0,00%	0,00%	659	63,43%	36,57%	0,00%
CAIS Finsocial	1.061	97,49%	2,33%	0,18%	147	80,27%	19,73%	0,00%	357	93,84%	2,80%	3,36%



CAIS Jardim Curitiba	194				0				194	97,42%	0,00%	2,58%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.176	99,28%	0,60%	0,12%	374	100,00%	0,00%	0,00%	965	93,06%	4,97%	1,97%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.008	81,64%	18,10%	0,26%	608	99,67%	0,00%	0,33%	632	66,93%	10,76%	22,31%
CAIS Vila Nova	2.175	99,71%	0,00%	0,29%	187	100,00%	0,00%	0,00%	589	81,32%	8,66%	10,02%
Centro de Saúde Água Branca	1.280	95,98%	3,74%	0,28%	221	94,12%	5,43%	0,45%	337	92,28%	0,00%	7,72%
Centro de Saúde Aruanã III	524	99,44%	0,00%	0,56%	129	99,22%	0,00%	0,78%	40	90,00%	0,00%	10,00%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.414	88,84%	10,86%	0,30%	508	89,17%	8,86%	1,97%	243	53,50%	13,17%	33,33%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.851	68,44%	30,26%	1,30%	375	96,00%	3,20%	0,80%	554	70,04%	5,60%	24,37%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	2.067	96,45%	3,09%	0,46%	462	99,57%	0,22%	0,22%	957	47,44%	0,00%	52,56%
Centro de Saúde Fama	1.210	99,69%	0,00%	0,31%	269	100,00%	0,00%	0,00%	300	86,67%	0,00%	13,33%
Centro de Saúde Itatiaia	1.378	82,95%	17,05%	0,00%	365	78,90%	2,74%	18,36%	362	64,92%	4,42%	30,66%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.134	40,83%	59,17%	0,00%	254	89,76%	10,24%	0,00%	640	86,09%	0,00%	13,91%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.880	92,31%	7,50%	0,19%	480	93,75%	5,21%	1,04%	360	45,00%	11,67%	43,33%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.272	99,08%	0,15%	0,77%	87	98,85%	1,15%	0,00%	535	55,33%	2,80%	41,87%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.326	100,00%	0,00%	0,00%	305	99,02%	0,00%	0,98%	671	37,26%	0,00%	62,74%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.056	85,50%	14,36%	0,13%	97	100,00%	0,00%	0,00%	469	93,39%	6,61%	0,00%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.917	100,00%	0,00%	0,00%	540	88,70%	10,56%	0,74%	790	57,72%	20,38%	21,90%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.054	79,05%	20,95%	0,00%	319	79,94%	19,12%	0,94%	0			
Centro de Saúde São Francisco	1.291	99,78%	0,00%	0,22%	469	98,08%	0,00%	1,92%	370	75,14%	7,03%	17,84%
Centro de Saúde Setor Perim	1.608	94,44%	5,24%	0,33%	522	99,43%	0,00%	0,57%	475	71,58%	13,26%	15,16%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.496	85,88%	13,89%	0,23%	562	99,82%	0,00%	0,18%	502	76,29%	6,97%	16,73%
Centro de Saúde Vila Boa	2.957	98,51%	1,30%	0,19%	770	89,87%	10,13%	0,00%	1.113	76,64%	8,98%	14,38%
Centro de Saúde Vila Canaã	723	92,25%	7,24%	0,52%	142	60,56%	38,73%	0,70%	194	98,97%	0,00%	1,03%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.236	92,14%	7,53%	0,33%	522	87,36%	8,62%	4,02%	103	19,42%	0,00%	80,58%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.748	100,00%	0,00%	0,00%	490	82,24%	16,53%	1,22%	779	51,86%	0,00%	48,14%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.376	92,23%	7,65%	0,12%	167	100,00%	0,00%	0,00%	372	86,29%	0,81%	12,90%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.101	76,28%	23,72%	0,00%	270	97,41%	0,37%	2,22%	422	79,38%	20,62%	0,00%
Centro de Saúde Vila Regina	0				0				0			
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.611	98,16%	1,58%	0,26%	555	90,09%	9,73%	0,18%	676	71,45%	0,00%	28,55%
Centro de Saúde Vila União	1.675	91,11%	8,47%	0,42%	458	95,85%	3,71%	0,44%	497	70,62%	15,09%	14,29%
CIAMS Jardim América	2.127	82,55%	17,15%	0,30%	567	94,71%	5,11%	0,18%	563	73,53%	25,75%	0,71%
CIAMS Novo Horizonte	2.846	91,65%	8,11%	0,24%	844	97,99%	1,78%	0,24%	757	98,28%	1,45%	0,26%



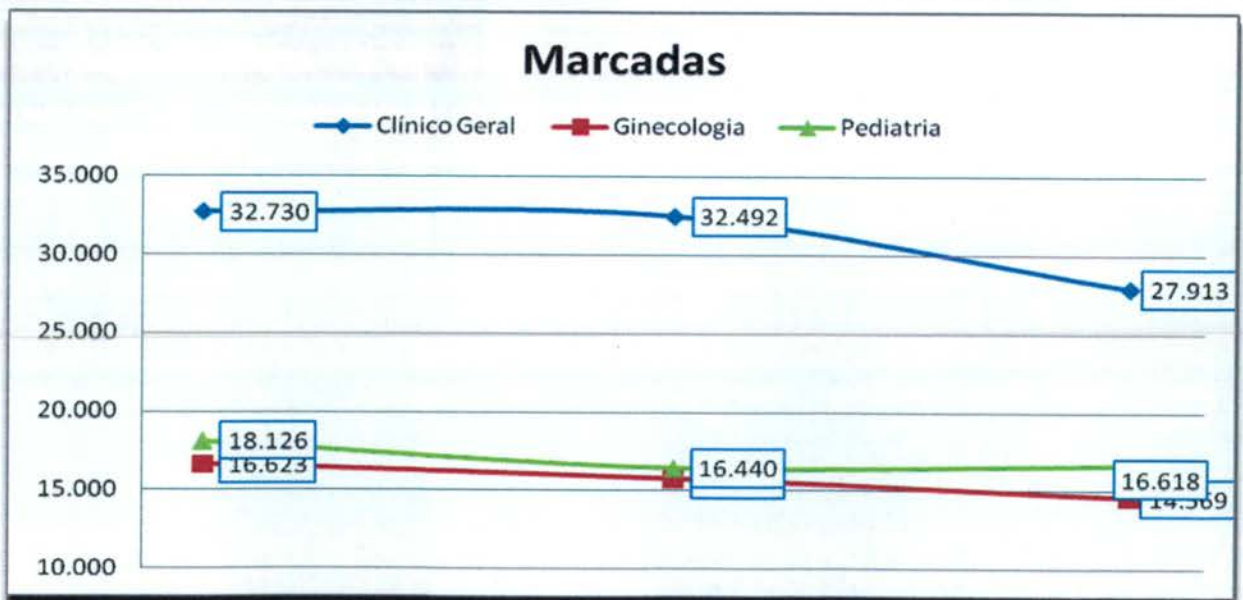
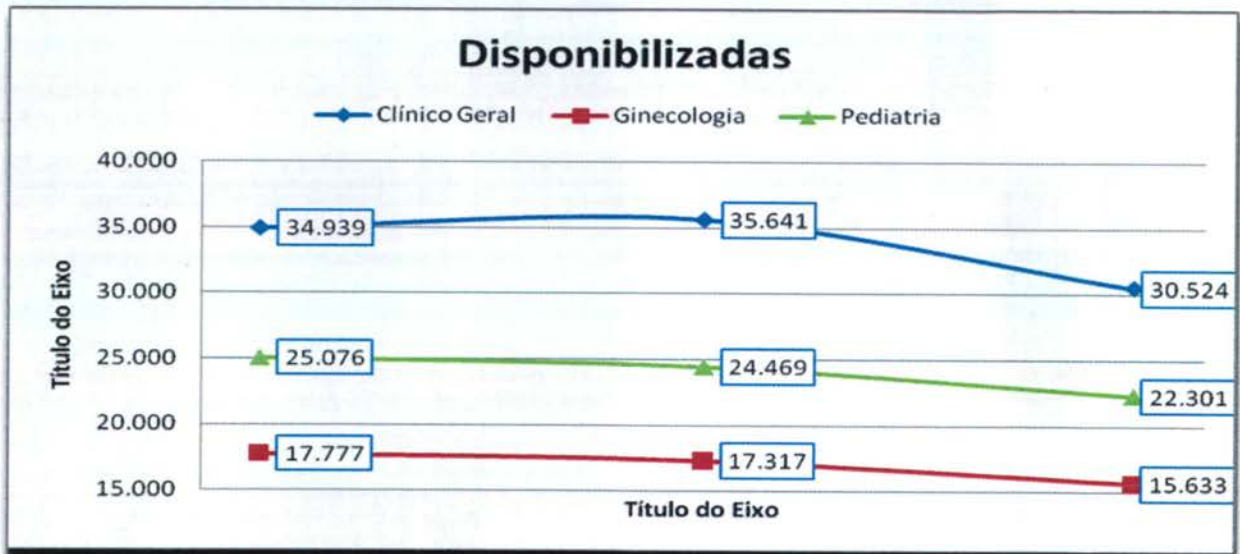
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.346	86,98%	12,62%	0,40%	613	95,27%	4,57%	0,16%	1.235	76,60%	7,61%	15,79%
CIAMS Urias Magalhães	2.925	99,76%	0,08%	0,16%	321	95,02%	4,67%	0,31%	1.349	63,31%	0,37%	36,32%
Total Geral	68.458	91,45%	8,30%	0,25%	15.633	93,19%	5,78%	1,03%	22.301	74,52%	6,89%	18,59%

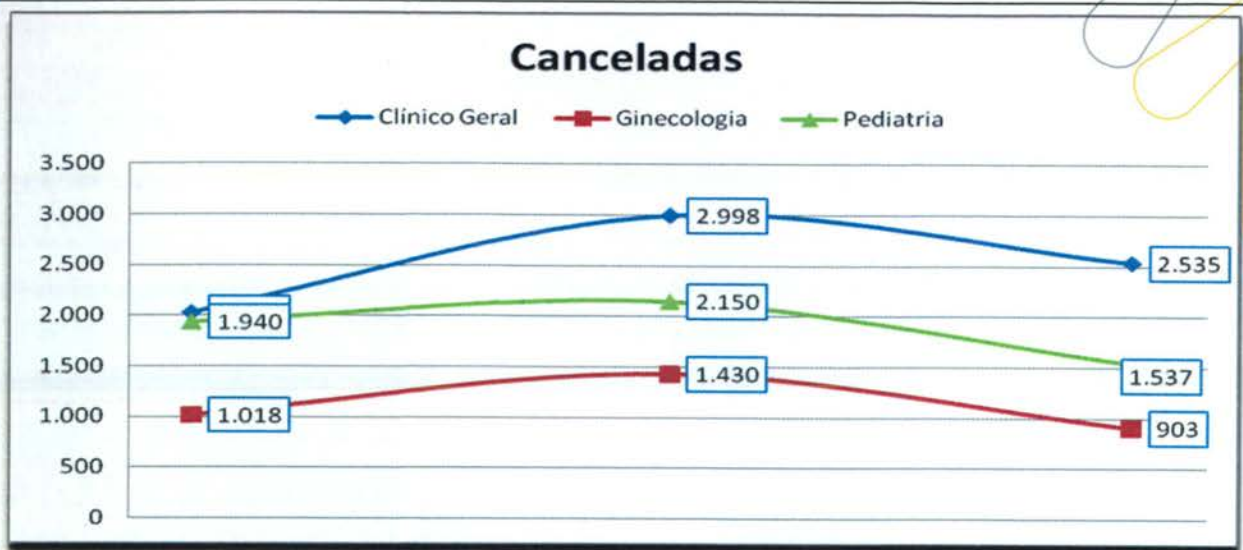
Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Junho / 09 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas 83,08 % (oitenta e três ponto zero oito por cento) para 86,39 % (oitenta e seis ponto trinta e nove por cento), um decréscimo de consultas canceladas de 8,49 % (oito ponto quarenta e nove por cento) para 6,99 (seis ponto noventa e nove por cento) e um decréscimo no número de disponíveis de 8,43 % (oito ponto quarenta e três por cento) para 6,62 % (seis ponto sessenta e dois por cento).

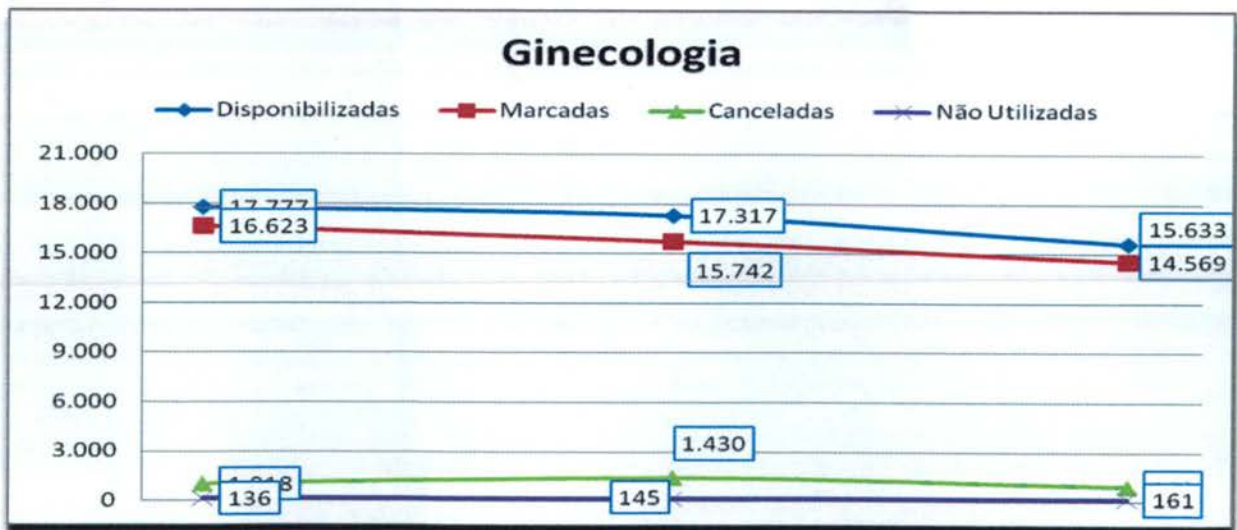
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

Análise Gráfica Por Status



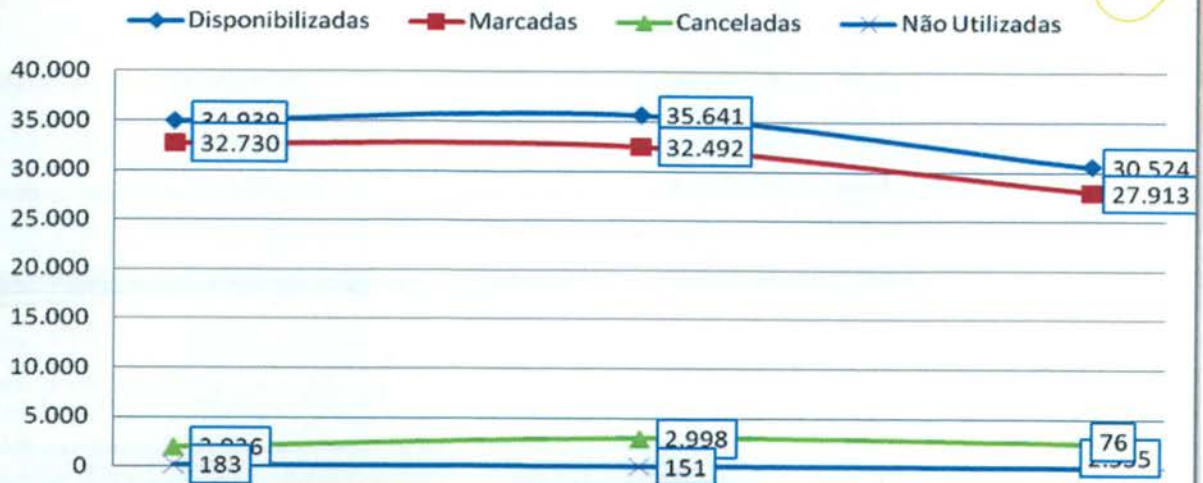


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Clínico Geral

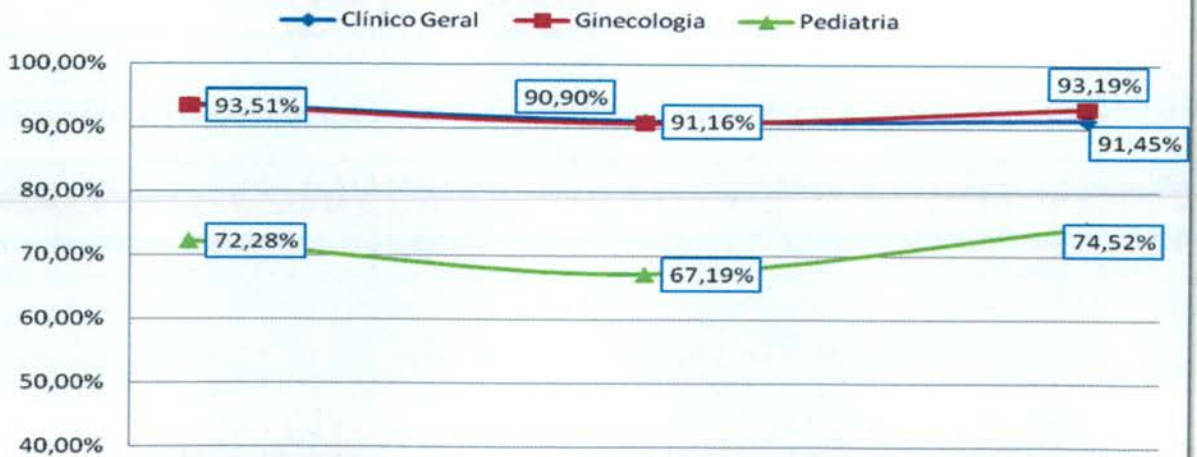


Pediatria



Índice de Aproveitamento de Consultas

Aproveitamento de Marcação



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

No mês de Julho/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 5** que as Unidades de Saúde CAIS Jardim Curitiba, Centro de Saúde Aruanã III, Centro de Saúde Fama, Centro de Saúde Norte Ferroviário, não 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 427 (quatrocentos e vinte e sete) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 08 (oito) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Julho/2009, no quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	3.344
2	Jardim América	2.049
3	Setor Pedro Ludovico	1.766
4	Jardim Nova Esperança	1.736
5	Parque Amazônia	1.681
6	Jardim Balneário Meia Ponte	1.478
7	Setor Urias Magalhães	1.302
8	Setor Leste Vila Nova	1.012
9	Parque Industrial João Braz	960
10	Cidade Jardim	925
11	Jardim Europa	915
12	Vila Novo Horizonte	804
13	Jardim Vila Boa	798
14	Vila Santa Helena	779
15	Setor Campinas	755
16	Setor São José	736
17	Setor Sudoeste	709
18	Parque Santa Cruz	700
19	Setor Criméia Leste	677
20	Faiçallville	676
21	Setor Santos Dumont	676
22	Bairro Capuava	656
23	Setor Centro Oeste	542
24	Setor Central	520
25	Jardim Presidente	500
26	Setor Perim	496
27	Parque Anhanguera II	484
28	Setor Negrão de Lima	477
29	Bairro Água Branca	469
30	Vila Redenção	445
31	Parque Anhanguera	429
32	Vila João Vaz	421



33	Setor Rio Formoso	404
34	Bairro Santa Rita	398
35	Setor União	392
36	Vila Morais	379
37	Parque Tremendão (Novo)	378
38	Vila Itatiaia	377
39	Setor Norte Ferroviário	371
40	Bairro São Francisco	343
41	Setor Progresso	337
42	Jardim Bela Vista	328
43	Jardim Petrópolis	328
44	Setor Bueno	326
45	Jardim Goiás	322
46	Setor Coimbra	322
47	Chácara do Governador	319
48	Vila Monticelli	312
49	Setor dos Funcionários	309
50	Residencial Real Conquista	307
51	Bairro da Floresta	303
52	Setor Candida de Moraes	299
53	Conjunto Riviera	287
54	Vila Maria Dilce	286
55	Vera Cruz II	284
56	Jardim Planalto	282
57	Vila Mauá	272
58	Residencial Goiânia Viva	270
59	Jardim Curitiba	267
60	Bairro Boa Vista	261
61	Residencial Solar Vile	260
62	Jardim Brasil	259
63	Vila Maria Luiza	257
64	Setor Recanto das Minas Gerais	252
65	Jardim Califórnia	249
66	Setor Estrela Dalva	247
67	Bairro Rodoviário	246
68	Solange Park I	245
69	Loteamento Carolina Parque	240
70	Vila São Paulo	240
71	Parque Oeste Industrial	236
72	Bairro dos Aeroviários	228
73	Setor Morada do Sol	221



74	Vila Jardim Vitória	220
75	Residencial Itamaraca	218
76	Madre Germana II	207
77	Residencial Parque das Flores	201
78	Setor Leste Universitário	200
79	Vila Viana	196
80	Vila Regina	191
81	Vila Bandeirantes	188
82	Jardim da Luz	187
83	Vila Finsocial	187
84	Granja Cruzeiro do Sul	186
85	Jardim Atlântico	186
86	Vila Rosa	182
87	Residencial Parque Flamboyant	181
88	Bairro São Domingos	180
89	Setor Marechal Rondon	175
90	Vila Mutirão I	171
91	Bairro Jardim Diamantina	169
92	Bairro Santa Genoveva	169
93	Bairro São Carlos	168
94	Jardim Ana Lúcia	167
95	Setor Moraes	166
96	Vila Abajá	166
97	Setor Oeste	164
98	Vila Concórdia	159
99	Setor Bela Vista	158
100	Vila Aurora	158
101	Vila Isaura	157
102	Setor Aeroporto	156
103	Setor Sul	156
104	Jardim Dom Fernando II	155
105	Jardim Conquista	154
106	Parque Industrial de Goiânia	154
107	Vila Santa Rita	153
108	Jardim Santo Antônio	151
109	Vereda dos Buritis	151
110	Nova Vila	145
111	Residencial Serra Azul	144
112	Setor Criméia Oeste	144
113	Setor Gentil Meireles	142
114	Esplanada do Anicuns	136





115	Vila Alvorada	134
116	Jardim Liberdade	133
117	Jardim Tancredo Neves	132
118	Loteamento Grande Retiro	130
119	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	127
120	Goiânia 2	124
121	Bairro Jardim das Esmeraldas	123
122	Setor Sevene	120
123	Setor Novo Planalto	109
124	Vila Cristina	109
125	Vila Paraíso	108
126	Vila São Francisco	108
127	Vila Clemente	106
128	Vila Coronel Cosme	105
129	Bairro Anhanguera	104
130	Solange Park II	104
131	Vila Alto da Glória	101
132	Vila Santa Tereza	101
133	Jardim Leblon	100
134	Bairro Nossa Senhora de Fátima	99
135	Residencial dos Ipê	99
136	Village Atalaia	99
137	Carolina Parque Extensão	97
138	Parque das Laranjeiras	96
139	Vila Fróes	96
140	Conjunto Aruanã I	95
141	Conjunto Caiçara	93
142	Residencial Alice Barbosa	93
143	Vila Resende	89
144	Vila Romana	89
145	Bairro Goiá	86
146	Bairro Nova Suíça	86
147	Setor Marista	86
148	Residencial Hugo Moraes	85
149	Albino Boa Ventura	83
150	Vila Adélia	83
151	Vila Irazy	83
152	Bairro Res Funcionários Públicos	82
153	Vila Nova Canaã	82
154	Bairro Feliz	80
155	Sítio Recreio Mansões do Campus	80





156	Vila Lucy	80
157	Vila Nossa Senhora Aparecida	80
158	Vila Alpes	78
159	Vila Parque Santa Maria	76
160	Bairro Ipiranga	75
161	Residencial Campus Dourados	74
162	Chacara de Recreio São Joaquim	72
163	Condomínio Anhanguera	72
164	Residencial Canadá	72
165	Conjunto Fabiana	70
166	Setor Jaó	70
167	Conjunto Aruanã III	67
168	Panorama Park	67
169	Setor Norte Ferroviário II	66
170	Vila Aurora Oeste	66
171	Jardim Xavier	64
172	Vila Luciana	64
173	Vila Santana	64
174	Setor Urias Magalhães II	63
175	Vila Pedroso	61
176	Jardim Clarissa	60
177	Residencial Licardino Ney	58
178	Vila Bethel	58
179	Araguaia Park	57
180	Conjunto Aruanã II	56
181	Bairro Industrial Mooca	55
182	Solange Park III	54
183	Celina Park	53
184	Jardim Mariliza	53
185	Residencial Vale do Araguaia	53
186	Jardim Novo Mundo II	52
187	Residencial Real Conquista 1º etapa	52
188	Vila Martins	52
189	Bairro da Serrinha	51
190	Condomínio das Esmeraldas	50
191	Residencial Olinda	50
192	Vila Jaraguá	50
193	Chacara Shangri-la	49
194	Loteamento Tropical Verde	49
195	Residencial Monte Carlo	48
196	Vila São Luiz	48



197	Parque das Nações	46
198	Loteamento Morada dos Sonhos	45
199	Recanto do Bosque	45
200	Vila Canaã	45
201	Parque Paraíso	44
202	Vila Legionárias	44
203	Vila São José - Extensão	43
204	Conjunto Castelo Branco	42
205	Residencial Park Solar	41
206	Vila Adélia II	41
207	Residencial Antônio Barbosa	40
208	Jardim São José (Res São José)	39
209	Residencial Morada do Ipê	39
210	Bairro Alto da Glória	38
211	Residencial Cid Verde	37
212	Setor Ulisses Guimarães	37
213	Conjunto Morada Nova	36
214	Residencial 14 Bis	36
215	Vila Boa Sorte	36
216	Vila Megale	36
217	OUTROS MUNICÍPIOS	35
218	Residencial Itaipu	35
219	Residencial Eldorado	34
220	Residencial das Acácias	34
221	Setor Sol Nascente	34
222	Setor Barra da Tijuca	32
223	Vila Perdiz	32
224	Colônia Santa Marta	31
225	Residencial Nossa Morada	31
226	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	31
227	Vila São João	31
228	Conjunto Residencial Padre Pelagio	30
229	Jardim Itaipu	30
230	Parque Acalanto	30
231	Residencial Carla Cristina	30
232	Vila Anchieta	30
233	Vila Santo Afonso	30
234	Setor Alto do Vale	29
235	Setor Três Marias	29
236	Vera Cruz I	29
237	Conjunto Residencial Rodoviário	28





238	Jardim Bonanza	28
239	Mansões Goiânia	28
240	Residencial Kátia	28
241	Parque Santa Rita	27
242	Residencial Sonho Verde	27
243	Setor Marabá	27
244	Setor Noroeste	27
245	Vila Colemar Natal e Silva	27
246	Jardim Real	26
247	Loteamento Areião I	26
248	Residencial Belo Horizonte	26
249	Residencial Green Park	26
250	Condominio Rio Branco	25
251	Parque Atheneu	25
252	Chacara Samambaia	23
253	Residencial Portinari	23
254	Residencial Fortaleza	23
255	Vila Bela	23
256	Bairro Jardim Botânico	22
257	Residencial Sonho Verde Complemento	22
258	Setor Cristina	22
259	Vila Santa Isabel	22
260	Vila Vera Cruz	22
261	Residencial Village Santa Rita IV	21
262	Vila Jacar	21
263	Vila Maria José	21
264	Jardim Ipê	20
265	Parque Buriti	20
266	Residencial Elza Fronza	20
267	Residencial London Park	20
268	Residencial Mansões Paraíso	20
269	Vila Aguiar	20
270	Vila Oswaldo Rosa	20
271	Residencial Recanto das Garças	19
272	Setor Andrea	19
273	Vila Americano do Brasil	19
274	Condominio Santa Rita	18
275	Conjunto Anhanguera	18
276	Conjunto Guadalajara	18
277	Parque Balneário	18
278	Residencial Balneário	18



279	Residencial Itália	18
280	Residencial Privê Itanhangá	18
281	Jardim Vista Bela	17
282	Residencial Morada da Bosque	17
283	Setor das Nações	17
284	Residencial Tempo Novo	16
285	Vila Teofilo Neto	15
286	Jardim Leblon II	14
287	Jardim Pampulha	14
288	Loteamento Tropical Ville	14
289	Maísa Extensão	14
290	Privê Atlântico	14
291	Residencial Manhattan	14
292	Residencial São Leopoldo	14
293	Sítio Ipê	14
294	Vila Cristina Continuação	14
295	Condominio dos Dourados	13
296	Parque Maracanã	13
297	Vila Santa Efígenia	13
298	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	12
299	Jardim Moema	12
300	Parque Industrial Paulista	12
301	Residencial Atalaia	12
302	Residencial Barravento	12
303	Residencial Mendanha	12
304	Jardim Lageado	11
305	Residencial Goyaz Park	11
306	Residencial Porto Seguro	11
307	Residencial Santa Fé	11
308	Residencial Talism	11
309	Setor Caravelas	11
310	Vila Fernandes	11
311	Conjunto Vila Isabel	10
312	Loteamento Tupinambás dos Reis	10
313	Residencial Forte Ville - Extensão	10
314	Residencial Nova Aurora	10
315	Residencial São Leopoldo - Complemento	10
316	Condominio Amin Camargo	9
317	Jardim Marques de Abreu	9
318	Jd. Ipanema	9
319	Residencial Aruanã	9



320	Residencial Flamingo	9
321	Residencial Mar Del Plata	9
322	Residencial Rio Jordão	9
323	Jardim Bom Jesus	8
324	Jardim Guanabara	8
325	Residencial Aquarius	8
326	Residencial Vale dos Sonhos	8
327	Capuava Residencial Prive	7
328	Residencial Guarema	7
329	Setor das Nações Extensão	7
330	Vila São José - Complemento	7
331	Aruanã Parque	6
332	Bairro Goiá Setor Veloso	6
333	Chacara Mansões Rosa de Ouro	6
334	Condomínio Cidade Universitária	6
335	Jardim Camargo	6
336	Loteamento Jardim Helou	6
337	Loteamento Portal do Sol I	6
338	Residencial Della Pena	6
339	Residencial Forteville	6
340	Residencial Humaita	6
341	Residencial Maria Lourenço	6
342	Residencial Nunes de Morais I Etapa	6
343	Residencial Pilar dos Sonhos	6
344	Conjunto Residencial Campos	5
345	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	5
346	Fidélis	5
347	Jardim Califórnia Industrial	5
348	Residencial Eli Forte	5
349	Residencial Granville	5
350	Residencial Jardim Leblon	5
351	Residencial Moinho dos Ventos	5
352	Residencial Sevilha	5
353	Sítio Recreio Panorama	5
354	Vilage Maringá	5
355	Aeroclube	4
356	Conjunto Residencial Palmares	4
357	Jardim Paris	4
358	Jardim Sonia Maria	4
359	Parque das Amendoeiras	4
360	Parque das Paneiras II Etapa	4





361	Parque das Paneiras III Etapa	4
362	Parque Industrial João Braz II	4
363	Residencial Dom Rafael	4
364	Setor Garavelo B	4
365	Vila Divino Pai Eterno	4
366	Vila Viandeli	4
367	Vila Yate	4
368	Bairro Santo Hilário	3
369	Chacara Maria Dilce	3
370	Condominio Parque dos Cisnes	3
371	Conjunto Residencial Yara	3
372	Jardim Aritana	3
373	Jardim Presidente Extensão	3
374	Loteamento Manso Pereira	3
375	Loteamento Portal do Sol II	3
376	Residencial Center Ville	3
377	Residencial Dezopi	3
378	Residencial Ilha do Caribe	3
379	Residencial Jardins Florença	3
380	Residencial São Bernardo	3
381	Setor Chac. São Joaquim	3
382	Setor dos Afonsos	3
383	Sítio de Recreio Pindorama	3
384	Vila Mooca - Complemento	3
385	Vila Pedroso Extensão	3
386	Alphaville Residencial	2
387	Chácara Elísio Campos	2
388	Chácara Maringá	2
389	Jardim Atenas	2
390	Jardim Eli Forte - Complemento	2
391	Jardim Oliveiras	2
392	Parque das Paneiras IV Etapa	2
393	Parque Eldorado Oeste	2
394	Recreio Panorama	2
395	Res. Morumbi	2
396	Residencial Aldeia do Vale	2
397	Residencial Linda Vista	2
398	Residencial Village Santa Rita I	2
399	Setor Empresarial	2
400	Sítio Recreio Carafba	2
401	Vila Ofugi	2



402	Vila Rizzo	2
403	Bairro Goiá 2	1
404	Bairro Jardim Vitória	1
405	Chácara Ipanema	1
406	Chácara São José	1
407	Jardim Alpha Ville	1
408	Jardim Madri	1
409	Jardim Presidente Extensão III	1
410	Loteamento Recanto Barravento	1
411	Loteamento Solange Park - Complemento	1
412	Parque das Flores Complemento	1
413	Parque das Paneiras	1
414	Residencial Alphaville Flamboyant	1
415	Residencial Clea Borges	1
416	Residencial Maringá	1
417	Residencial Monte Verde	1
418	Residencial Solar Bouganville	1
419	Setor Boa Sorte	1
420	Setor Maria Celeste	1
421	Setor Parque Tremendão	1
422	Setor Perim Continuação	1
423	Sítio Recreio São Geraldo	1
424	Vila Jardim Pompéa	1
425	Vila Mooca	1
426	Vila São José	1
427	Vila Vincentina José de Jesus	1

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

No mês de Julho /2009 o Agente de Atendimento **Márcio Souza Mattos** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.291 (hum mil duzentos e noventa e uma) marcações, como se segue:

Relatório De Consultas Agendadas Por Agente de Atendimento - Mês de Julho/2009	
Agente De Atendimento	Quantidade
Adelia Maria Santana Dos Santos	653
Afra Alves Rodrigues	954
Aleandra dos Santos Oliveira	886
Alexandre Gomes Da Silva	911
Alexandre Martins Pereira	856





Aline Gonçalves Borges	1.174
Amanda de Oliveira Santana	1.134
Amanda Guedes dos Santos	176
Amanda Michelly Rodrigues De Souza	63
Ana Cristina Bernardes Maciel	959
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	1.014
Anália Fernanda Queiroz	788
Andre Luiz Costa Octaviano	544
André Luiz Estacciarini Machado	254
Angélica Neves da Silva	738
Aniele Carneiro de Oliveira	1.147
Beatriz Ferreira da Silva Melo	217
Claudia Freitas de Araújo	502
Cleber Gonçalves Oliveira	686
Cristina Guimarães Capuzzo	8
Danila Carvalho Evangelista	1.267
Dannilo de Paula Ferreira	993
Dênio Luis Felix Gomes	223
Divaine Maria de Faria	719
Dorlanes de Souza Nogueira	982
Edna Rodrigues Nunes	945
Eliane Frazão Araújo	834
Elias da Silva Fraga Filho	284
Érika Cristina Silva Campos	274
Esterline Neres Sousa	167
Gisele Celina dos Santos	921
Giuliano Pereira da Silva	736
Heric Prado Rocha	636



Idenise Watonabe Viana Brito	597
Jesulene Salvador da Silva	696
Jozimar Mendes Viana	1.169
Juliana Bueno de Melo Alex	1.219
Juliane Vieira da Silva	1.222
Kely Gonçalves de Miranda	1.120
Ketlyn da Silva Mendes	691
Laisa Silva dos Anjos	551
Leila Evenn Lobo de Abreu	666
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.010
Ludmilla Alves de Oliveira	94
Márcio Souza Mattos	1.291
Mariana Camargo Cabral	718
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	23
Marília Peixoto Cardos	657
Marina de Castro França Lima	826
Maxilley Souza Lima	58
Mayra Ortegal Costa	663
Nais Neres Quirino	21
Nara Mendes Gonçalves	509
Observatório	2.324
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	640
Paula Cunha Ramos	17
Paulo César Rodrigues Júnior	995
Paulo de Araújo Júnior	23
Pollyana de Abreu Bueno	543
Rangel Ferreira Matos	969
Rangel Gonçalves Afonso	1.096



Raphael Iglesias Valadares	962
Renata Freitas Augusto	744
Renata Lourenço de Paula	612
Renato Barbosa Oliveira	855
Rithiely Karla de Lima	889
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.006
Rony Peterson Borges	3
Rubens De Oliveira Araújo	1.022
Severiano Pereira Nunes Junior	391
Sheila De Moraes	586
Tatiane Lemes Moreira	3.091
Thiago Alves Rodrigues	1.087
Thiago Villafane de Almeida	234
Tislander Correia de Oliveira	575
Vanessa Messias de Souza	445
Vivian Dos Reis Oliveira	13
Viviana Aparecida Mendes	718
Walda Pereira de Souza Bueno.	1.153
Weverton Garcia da Silva	847
Zacarias Lopes Barros Teixeira	392
Zailton Teles Vanderlei	422

h) Relatório de Visualização de Vagas

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

**RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE JULHO/09**

Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS BAIRRO GOIÁ	43	453	458	1.493	2.447
CAIS Campinas	9	371	371	1.176	1.927
CAIS Candida de Moraes	7	941	943	2.757	4.648
CAIS Chácara do Governador	9	458	448	1.359	2.274
CAIS Finsocial	6	201	205	584	996
CAIS Jardim Curitiba	1	37	37	114	189
CAIS Jardim Novo Mundo	19	383	403	1.298	2.103
CAIS Parque das Amendoeiras	31	300	291	1.034	1.656
CAIS Vila Nova	16	377	380	1.288	2.061
Centro de Saúde Água Branca	30	242	245	695	1.212
Centro de Saúde Aruanã III	15	100	97	305	517
Centro de Saúde Conjunto Riviera	24	222	219	707	1.172
Centro de Saúde Criméia Leste	27	268	261	823	1.379
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	56	305	293	885	1.539
Centro de Saúde Fama	23	234	233	678	1.168
Centro de Saúde Itatiaia	27	181	166	689	1.063
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	39	169	160	509	877
Centro de Saúde Maria Dilce	22	300	288	962	1.572
Centro de Saúde Marinho Lemos	55	203	194	574	1.026
Centro de Saúde Norte Ferroviário	41	194	174	493	902
Centro de Saúde Parque Amazonia	2	331	325	1.151	1.809
Centro de Saúde Parque Anhanguera	34	292	289	907	1.522
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1	182	168	485	836
Centro de Saúde São Francisco	8	232	217	732	1.189
Centro de Saúde Setor Perim	38	273	269	856	1.436
Centro de Saúde Setor Rodoviário	34	257	242	782	1.315
Centro de Saúde Vila Boa	65	506	513	1.519	2.603





Centro de Saúde Vila Canaã	2	109	97	427	635
Centro de Saúde Vila Clemente	7	192	192	648	1.039
Centro de Saúde Vila Mauá	53	245	243	745	1.286
Centro de Saúde Vila Moraes	21	245	243	751	1.260
Centro de Saúde Vila Redenção	2	170	170	568	910
Centro de Saúde Vila Santa Helena	71	278	285	722	1.356
Centro de Saúde Vila União	24	285	279	858	1.446
CIAMS Jardim América	4	350	328	1.092	1.774
CIAMS Novo Horizonte	3	505	491	1.713	2.712
CIAMS Setor Pedro Ludovico	49	591	581	1.612	2.833
CIAMS Urias Magalhães	106	471	445	1.389	2.411
Total	1.024	11.453	11.243	35.380	59.100

Desta forma, no mês de Junho/09 foram agendadas 1.024 (hum mil e vinte e quatro consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio/08 quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a puérpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital.

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

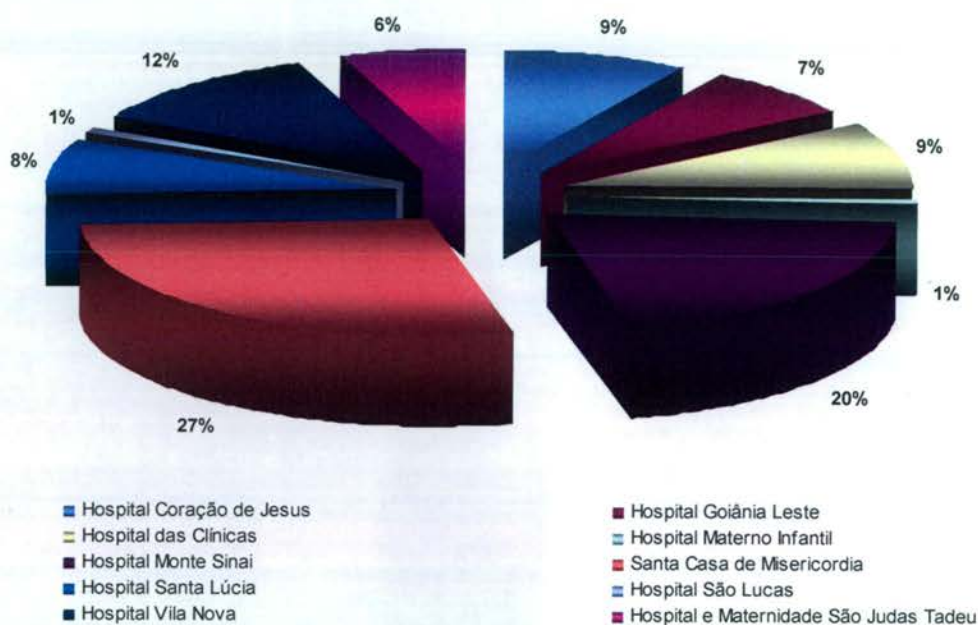
AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE JULHO/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Coração de Jesus	12	12	24
Goiânia Leste	10	10	20
Hospital das Clínicas	13	12	25
Materno Infantil	1	1	2
Monte Sinai	28	29	57
Santa Casa	39	41	80
Santa Lúcia	11	9	20
São Lucas	1	1	2
Vila Nova	16	17	37



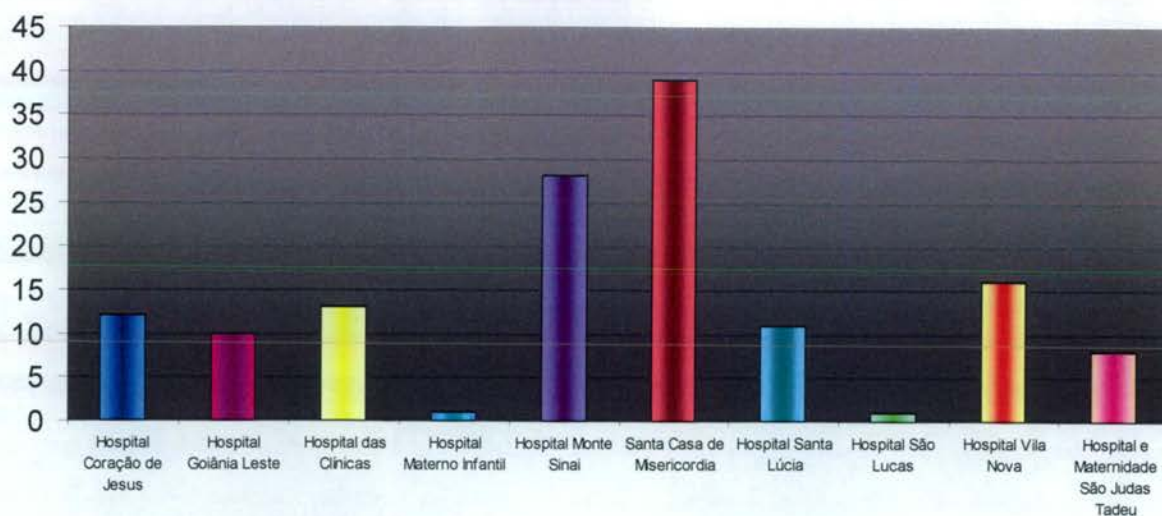
Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	8	10	18
Total	139	142	281

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

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



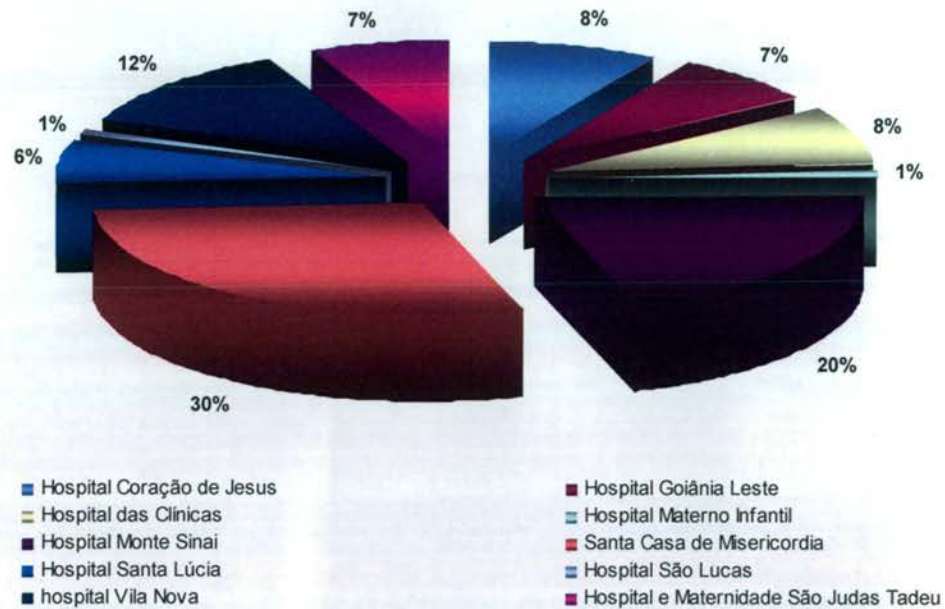
Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Julho/09. Puérpera



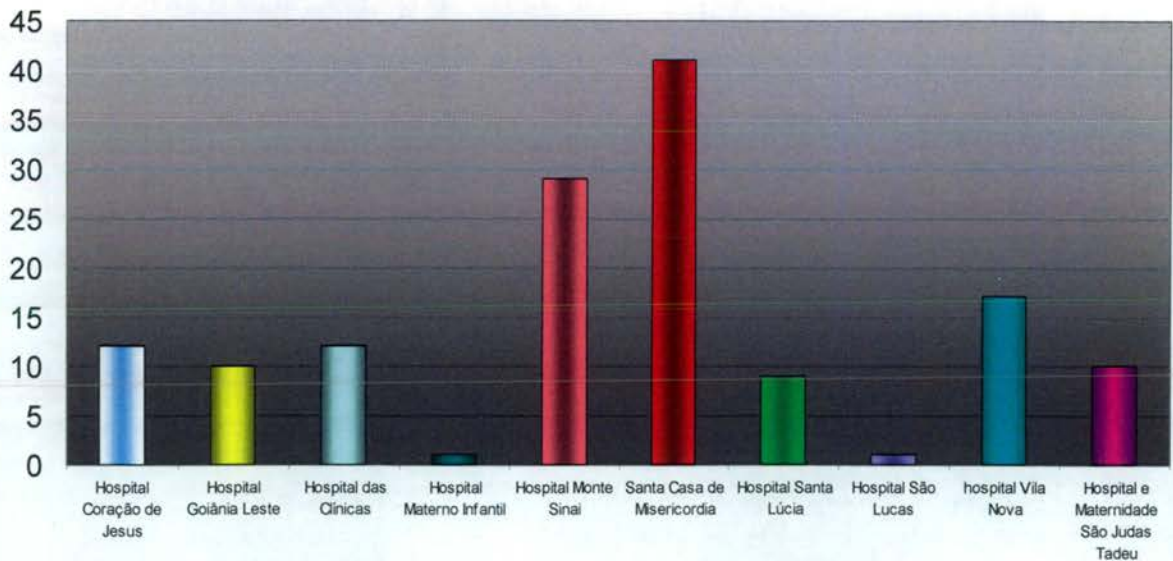


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE JULHO/09

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



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





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

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Puérpera

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	13/7	ADRIANA CAETANA DA SILVA	119680	30/06/77	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 2904881 Data: 23/07/2009 - 07:00 (Tatiane)
2	27/7	ADRIANA DE SOUSA PEREIRA	534701	16/09/1974	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JOSE AMELIO DE SOUSA Unidade de Saúde: CS Vila Boa Consulta Nº: 2928577 Data: 6/8/2009 - 10:30 (Ester)
3	27/7	ADRIANA HELENA REINKE	102858	28/02/74	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: ARLENE RODRIGUES LYRA Unidade de Saúde: CS VILA MAUA Consulta Nº: 2929296 Data: 6/8/2009 - 09:00 (Ester)
4	27/7	ALDECI DE JESUS CAVALCANTE	363694	28/06/1969	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS Vila Nova Consulta Nº: 2934672 Data: 6/8/2009 - 07:00 (Ester)
5	9/7	ALESSANDRA FERREIRA DE ANDRADE	231729	06/05/79	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2887089 Data: 17/07/2009 - 10:30 (Tatiane)
6	23/7	ALESSANDRA SANTOS PIRES SILVA	290211	06/08/93	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO Unidade de Saúde: CAIS FINSOCIAL Consulta Nº: 2918928 Data: 31/7/2009 - 07:00 (Tislender)
7	28/7	ALINE SILVA EGIDIO	593768	17/04/85	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: HELOISA MARTINS SOARES Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 2931713 Data: 7/8/2009 - 07:00 (Ester)
8	10/7	ALORRAIN E KELI PEREIRA DE GODOI	704623	15/02/91	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: HELIO ALVES CRUVINEL Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2901055 Data: 20/7/2009 - 07:00 (Severiano)
...
132	8/7	TATIANY ALVES BOTELHO	590195	28/08/87	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES



							Consulta Nº: 2882506 Data: 14/7/2009 - 10:30 (Fislander)
133	4/7	THAYNARA EVELIN MARTINS	632126	28/03/94	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	CARLOS ANTONIO CARNEIRO Centro de Saúde Fama Consulta Nº: 2881026 14/07/2009 - 14:30 (Enf. Cristina)
134	15/7	VANESSA ORTIZ SOARES	585619	03/03/84	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: HELIO ALVES CRUVINEL Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2901415 Data: 23/7/2009 - 07:00(Ester)
135	20/7	VANILDE COSTA DOS REIS OLIVEIRA	685262	08/04/85	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: MARCIA REGINA FREIRE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta Nº: 2918175 Data: 29/7/2009 - 14:30(Ester)
136	6/7	WYARA PEREIRA DE ALBUQUE QUE	597080	29/04/84	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: SAULO GONCALVES DE MENDONCA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 2884646 Data: 16/07/2009 - 14:30 (Tatiane)
137	20/7	WYLKA MEIRA DOS SANTOS	710524	27/08/86	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: Doliana Martins Brasil Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 2916317 Data: 29/7/2009 - 07:00(Ester)
138	31/7	YARA HORRANA GOERIN VIEIRA	177189	21/07/92	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Maria de Fátima Rodrigues	Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO Consulta Nº: 2952089 Data: 10/8/2009 - 14:00 [ZACA]
139	23/7	ZILDA SOCORRO PATEIS DE FRANCA	496618	08/11/75	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: WILSON RODRIGUES DOS SANTOS Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 2910243 Data: 31/7/2009 - 13:30 (Tislander)

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	23/7	RN ALESSAND RA SANTOS PIRES SILVA	712225	22/07/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO Unidade de Saúde: CAIS FINSOCIAL Consulta Nº: 2918911 Data: 31/7/2009 - 07:00 (Tislander)
2	10/7	RN ALORRAIN E KELI PEREIRA DE GODOI	704626	09/07/09	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: MARIA DA CONCEICAO MATOS MACHADO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2901081



							Data: 20/7/2009 - 07:00(Severiano)
3	8/7	RN DAVILA BERNARD O ROCHA	703188	07/07/09	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: MARILDA DE FREITAS MACEDO Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHAES Consulta Nº: 2882017 Data: 16/7/2009 - 07:00 (Tislander)
4	13/7	RN DE ADRIANA CAETANA DA SILVA	705398	10/07/09	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: TANIA STEIN FISCHER Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 2904860 Data: 23/07/2009 - 07:00 (Tatiane)
5	27/7	RN DE ADRIANA DE SOUSA PEREIRA	713759	26/07/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: KATIA MARIA CAVALCANTE Unidade de Saúde: CS Vila Boa Consulta Nº: 2928590 Data: 6/8/2009 - 10:30(Ester)
6	27/7	RN DE ADRIANA HELENA REINKE	713520	25/07/09	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta Nº: 2931136 Data: 5/8/2009 - 07:00(Ester)
7	27/7	RN DE ALDECI DE JESUS CAVALCANTE	713764	24/07/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARAUJO Unidade de Saúde: CAIS Vila Nova Consulta Nº: 2934627 Data: 6/8/2009 - 07:30(Ester)
8	9/7	RN DE ALESSANDRA FERREIRA DE ANDRADE	703899	09/07/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: NIVALDO DAVID AMARAL Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta Nº: 2887017 Data: 17/07/2009 - 07:00 (Tatiane)
...
137	23/7	RN SIMONE PEREIRA SALGADO	712216	20/07/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: CARLOS ROBERTO DOS SANTOS Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2921677 Data: 31/7/2009 - 14:30 (Tislander)
138	13/7	RN STTEFANY DE PAULA RIBEIRO	705227	10/07/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARLENE MIGUEL DE LIMA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 2904505 Data: 23/7/2009 - 07:00 (Tislander)
139	23/7	RN SUELY PEREIRA DA ROCHA	712213	20/07/07	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ELENILSON DE GODOY ALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE ESPANADA DO ANICUNS Consulta Nº: 2920760 Data: 31/7/2009 - 07:00 (Tislander)

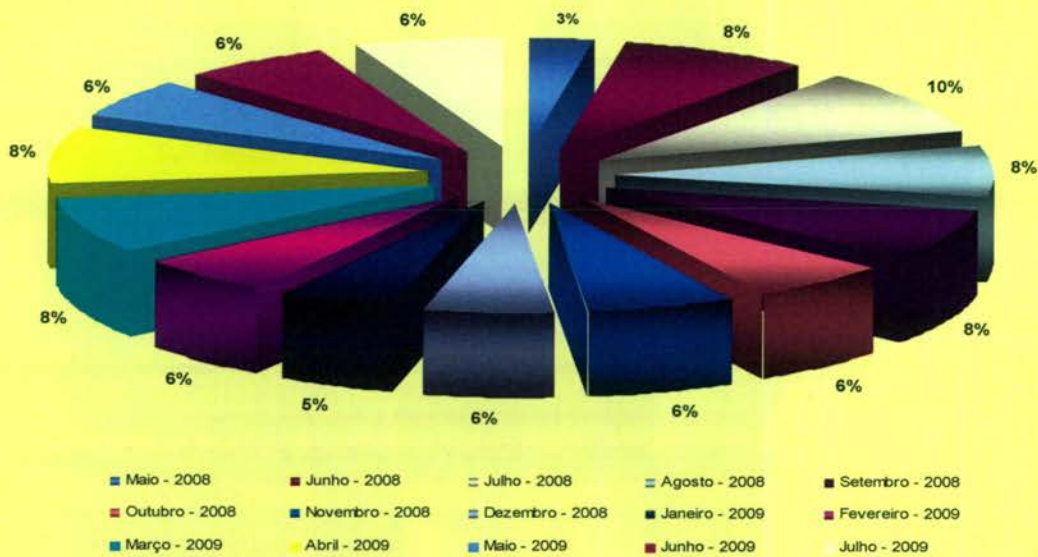


140	23/7	RN TATIANE MARQUES DA SILVA	712211	21/07/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 2913857 Data: 31/7/2009 - 10:30 (Tislander)
141	8/7	RN TATIANY ALVES BOTELHO	703183	07/07/09	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: MONICA GONCALVES FERNANDES PEREIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES Consulta Nº: 2882548 Data: 14/7/2009 - 09:30 (Tislander)
142	23/7	RN ZILDA SOCORRO PATEIS DE FRANCA	712206	23/07/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ELISIO DE CASTRO Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 2910247 Data: 31/7/2009 - 13:00 (Tislander)

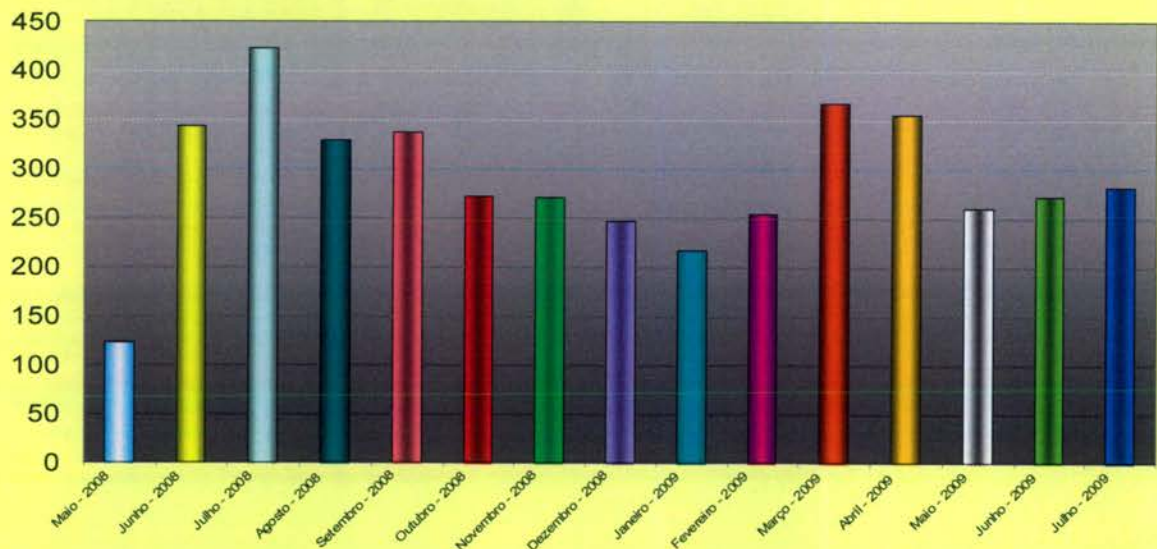
Esta planilha demonstra o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta desde o inicio do seu trabalho integrado com o Programa Nascer Cidadão em Maio/2008.

Período de 05/2008 à 07/2009		
Mês	Quantidade de Chamadas	Percentual
Maio - 2008	123	3 %
Junho - 2008	343	8 %
Julho - 2008	423	10 %
Agosto - 2008	329	8 %
Setembro - 2008	337	8 %
Outubro - 2008	271	6 %
Novembro - 2008	270	6 %
Dezembro - 2008	246	6 %
Janeiro - 2009	217	5 %
Fevereiro - 2009	254	6 %
Março - 2009	367	8 %
Abril - 2009	355	8 %
Maio - 2009	259	6 %
Junho - 2009	271	6 %
Julho - 2009	281	6 %
TOTAL	4.346	100%

Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascer Cidadão de Maio/08 à Julho/09.



Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascer Cidadão - Maio - 2008 à Julho 2009.



- 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 06**), licença médica (**Anexo 07**), faltas (**Anexo 8**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 9**);
- f) O Observatório realizou no mês de Julho /2009 do corrente ano o agendamento de 2.983 (duas mil novecentos e oitenta e três) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.805 (duas mil oitocentos e cinco) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 178 (cento e setenta e oito) foram solicitadas pelas Unidades.

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

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

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/07	ANA PAULA DOS SANTOS MORAIS	570811	Ginecologista	Profissional de Saúde: DIVALDO MATOS SANTANA Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHAES Consulta Nº: 2855920 Data: 08/07/2009 - 16:31 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Terezinha
02	01/07	KEILLA CARDOSO DE CAMARGO	625523	Ginecologista Gestante	Profissional de Saúde: SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 2858588 Data: 08/07/2009 - 07:00 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Cleonice
03	01/07	MARIA NERES COUTINHO JORGE	355800	Clínico	Profissional de Saúde: DARQUE MARIA DE ARAUJO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 2859022 Data: 08/07/2009 - 14:30 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dejanira
04	01/07	LAUANE MARCELLE CORREIA DA SILVA	506561	Dor ao Urinar / Troca de medicação	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta Nº: 2863858



					Data: 0808/07/2009 - 10:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Cinthya
05	01/07	CAMILA CARVALHO MONTENEGRO	698550	Cefaléia intensa há 03 dias + dor na nuca	Profissional de Saúde: ROBERTO MARINHO Unidade de Saúde: CAIS Campinas Consulta N°: 2861472 Data: 08/07/2009 - 07:00 (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline
06	01/07	LUDMYLLA DE OLIVEIRA FRANCISCO	320691	Vômitos com rajadas de sangue	Profissional de Saúde: MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta N°: 2861998 Data: 08/07/2009 - 07:00 (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline
07	01/07	ROMILDA BORGES MARTINS	248464	HAS sintomático	Profissional de Saúde: CELSO TAVARES DOS REIS Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 2860457 Data: 08/07/2009 - 11:30 (Tatiane) Solicitante: Dra. Thaliana
08	01/07	FABIANA NUNES DA SILVA	484463	Tentativas sucessivas de agendamento	Profissional de Saúde: GUILHERME SPOSITO RIBEIRO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta N°: 2863271 Data: 08/07/2009 - 12:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Cinthya
3268	31/07	ALDENOR ALVES DOS SANTOS JUNIOR	711554	VÁRIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO.	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES Unidade: CENTRO DE SAUDE PARQUE I. JOAO BRAZ Consulta N°: 2929767 Data: 7/8/2009 - 14:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima
3269	31/07	FRANCISCO EZIO DA SILVA	715960	PTE DIABETICO SEM MEDICAÇÃO.	Profissional de Saúde: MARIA FRANCISCA ALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE ITATIAIA Consulta N°: 2937892 Data: 7/8/2009 - 14:32 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima
3270	31/07	MARIA CREUSA DOS SANTOS SILVA	401865	PTE NECESSITA DE AVALIAÇÃO POS PARTO.	Profissional de Saúde: DIVALDO MATOS SANTANA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE ITATIAIA Consulta N°: 2937751 Data: 5/8/2009 - 12:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima
3271	31/07	MARIA DALVA CARVALHO	140681	PTE HIPERTENSA SEM MEDICAÇÃO.	Profissional de Saúde: MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMÉRICA Consulta N°: 2932218 Data: 7/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daisa Lessa
3272	31/07	MARIA	191317	ENCAMINHAMENT	Profissional de Saúde: PATRICIA





		PEREIRA DA SILVA		O PARA CARDIO.	BARBOSA GONÇALVES Unidade: CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO Consulta N°: 2930082 Data: 7/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daisa Lessa
3273	31/07	RN ELIZANGELA SILVA BRAGA	715968	PTE COM REFLUXO.	Profissional de Saúde: SILVIA DE PAULA UNGARELLI Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta N°: 2932858 Data: 6/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima
3274	31/07	FREDERICO APARECIDO ALVES	685751	PTE SEM MEDICAÇÃO CONTROLADA.	Profissional de Saúde: FERNANDO CESAR SIQUEIRA Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta N°: 2932204 Data: 7/8/2009 - 15:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima
3275	31/07	GISELLE ANTONELLO	714417	PTE COM MIOMA UTERINO.	Profissional de Saúde: JACINTO JOSE DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta N°: 2932184 Data: 7/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daisa Lessa
3276	31/07	CHARLIANE MORAES BARROS	353382	INICIAR PRÉ-NATAL.	Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 2930827 Data: 7/8/2009 - 13:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima
3277	31/07	ADALERSON FERREIRA DE SOUSA	324249	PTE COM FERIMENTO ABERTO NA PERTA.	Profissional de Saúde: TIAGO COSTA ANTUNES Unidade: CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO Consulta N°: 2930103 Data: 7/8/2009 - 13:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima
3278	31/07	MARIA CECILIA DA COSTA PIMENTEL	119734	INICIAR PRÉ-NATAL.	Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta N°: 2931241 Data: 6/8/2009 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3279	31/07	RAIMUNDA BAHIA RAPOSO	17389	PTE HIPERTENSA SEM MEDICAÇÃO.	Profissional de Saúde: NINA MARIA CAVALCANTI Unidade: CENTRO DE SAÚDE ÁGUA BRANCA Consulta N°: 2927368 Data: 7/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne / Consulta cancelada pela usuária.
3280	31/07	HELENA MOREIRA ASSUNCAO	577346	PTE COM SANGRAMENTO NA MAMA.	Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO Consulta N°: 2936059 Data: 7/8/2009 - 14:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália



3281	31/07	VALDELICE NAZARETH DE OLIVEIRA	211569	INICIAR PRÉ-NATAL.	Profissional de Saúde: JOSE JANOS RAVEN NUNES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA Consulta N°: 2926975 Data: 5/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3282	31/07	MARIA LUCIA ROQUE DAMACENO	125201	INICIAR PRÉ-NATAL.	Profissional de Saúde: LEONARDO ALVES FERREIRA Unidade: CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS Consulta N°: 2936716 Data: 5/8/2009 - 14:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3283	31/07	MARIA DE JESUS SOARES DA SILVA	89204	PTE COM CORRIMENTO VAGINAL.	Profissional de Saúde: WILSON RODRIGUES DOS SANTOS Unidade: CENTRO DE SAUDE JARDIM B. MEIA PONTE Consulta N°: 2924847 Data: 7/8/2009 - 13:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3284	31/07	DIVINA DE AQUINO PAULO	282588	PTE HIPERTENSA SEM MEDICAÇÃO.	Profissional de Saúde: NILSON PEREIRA PINTO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE ÁGUA BRANCA Consulta N°: 2927336 Data: 7/8/2009 - 14:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3285	31/07	LORRANY DOS REIS CASTRO	643993	PTE COM LEUCORREIA.	Profissional de Saúde: CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES Unidade: CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO Consulta N°: 2930092 Data: 7/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3286	31/07	JACQUELINE DE PAIVA SILVA	451273	CONTINUAR PRÉ-NATAL.	Profissional de Saúde: CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES Unidade: CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO Consulta N°: 2930092 Data: 7/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3287	31/07	DELMA BATISTA DE LIMA	45657	PTE GESTANTANTE COM EDEMA.	Profissional de Saúde: HELIO ALVES CRUVINEL Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 2930779 Data: 7/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3288	31/07	RAIMUNDA DOS SANTOS SILVA	523406	PTE COM DOR EM BAIXO VENTRE.	Profissional de Saúde: LEANDRO MATOS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE ÁGUA BRANCA Consulta N°: 2927360 Data: 7/8/2009 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane / Consulta cancelada pela usuária.
3289	31/07	TAYANE HELLEN FERREIRA DE FREITAS	613369	ÚLTIMA CONSULTA DO PRÉ-NATAL.	Profissional de Saúde: LEANDRO MATOS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE ÁGUA BRANCA Consulta N°: 2927360 Data: 7/8/2009 - 10:30 [Zacarias]



					Solicitante: Dr ^a . Alinne Elália
3290	31/07	ELIZANGELA LOURENCO CESAR	716088	PTE COM HEPATITE B.	Profissional de Saúde: LEONARDO ALVES FERREIRA Unidade: CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS Consulta N°: 2936798 Data: 6/8/2009 - 14:30 [Zacarias] Solicitante: Dr^a. Alinne Elália
3291	31/07	CARMEM LUCIA ALVES MACHADO	640862	VÁRIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO.	Profissional de Saúde: LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA Unidade: CENTRO DE SAÚDE ARUANÃ III Consulta N°: 2926773 Data: 6/8/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Dr^a. Alinne Elália
3292	31/07	ATAIZA MOREIRA DA COSTA AZERREDO	715173	PTE COM SANGRAMENTO UTERINO.	Profissional de Saúde: OLIMPIO PEREIRA NETO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ Consulta N°: 2929606 Data: 7/8/2009 - 13:30 [Zacarias] Solicitante: Dr^a. Alinne / Consulta cancelada pela usuária.

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 178

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	2983
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	178
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	2805

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

SEMANAS	AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS)	AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS)	PERCENTUAL
06 a 11/07	17582	14309	81,39%
13 a 18/07	17559	13299	75,74%
20 a 25/07	17737	12322	69,47%
27 a 01/08	17592	12232	69,53%

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

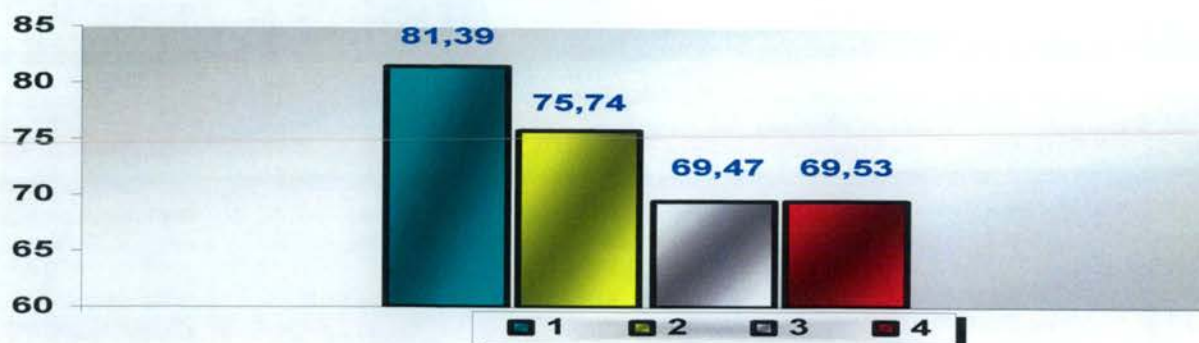




Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Julho de 2009.

UNIDADES	06 a 11/07			13 a 18/07			20 a 25/07			27/07 a 01/08		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	758	603	79,55%	758	624	82,32%	758	487	64,25%	758	499	65,83%
CAIS CAMPINAS	344	414	120,35%	344	394	114,53%	344	324	94,19%	344	414	120,35%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1029	1078	104,76%	1029	787	76,48%	1029	912	88,63%	982	980	99,80%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	551	604	109,62%	551	666	120,87%	551	548	99,46%	551	465	84,39%
CAIS FINSOCIAL	287	201	70,03%	287	141	49,13%	287	178	62,02%	287	219	76,31%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	32	78,05%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	460	456	99,13%	460	456	99,13%	460	369	80,22%	460	275	59,78%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	450	413	91,78%	450	413	91,78%	450	356	79,11%	450	267	59,33%
CAIS VILA NOVA	523	490	93,69%	523	376	71,89%	523	378	72,28%	523	454	86,81%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	117	63,24%	185	117	63,24%	185	68	36,76%	185	52	28,11%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	318	77,56%	410	254	61,95%	410	339	82,68%	410	392	95,61%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	297	96,43%	308	229	74,35%	308	254	82,47%	308	241	78,25%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	438	100,00%	438	354	80,82%	438	286	65,30%	438	238	54,34%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	205	82,66%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	443	375	84,65%	443	431	97,29%	443	459	103,61%	443	443	100,00%
CENTRO DE SAUDE FAMA	374	306	81,82%	374	255	68,18%	374	255	68,18%	374	239	63,90%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	374	97,91%	382	374	97,91%	382	374	97,91%	382	374	97,91%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	396	395	99,75%	396	350	88,38%	396	64	16,16%	330	64	19,39%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	368	244	66,30%	368	244	66,30%	368	244	66,30%	368	173	47,01%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	444	439	98,87%	444	258	58,11%	444	301	67,79%	444	301	67,79%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	326	247	75,77%	326	287	88,04%	326	234	71,78%	326	288	88,34%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	260	67,53%	385	260	67,53%	385	260	67,53%	385	228	59,22%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	624	460	73,72%	624	480	76,92%	624	345	55,29%	624	360	57,69%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	388	318	81,96%	388	319	82,22%	456	396	86,84%	456	396	86,84%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	417	258	61,87%	417	206	49,40%	417	206	49,40%	417	138	33,09%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	370	205	55,41%	370	217	58,65%	370	268	72,43%	370	360	97,30%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	392	270	68,88%	392	248	63,27%	392	288	73,47%	392	335	85,46%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	562	548	97,51%	562	557	99,11%	562	556	98,93%	562	556	98,93%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	169	101	59,76%	169	50	29,59%	237	84	35,44%	237	114	48,10%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	263	64,30%	409	231	56,48%	409	231	56,48%	409	239	58,44%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	477	434	90,99%	477	391	81,97%	477	273	57,23%	477	273	57,23%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	402	323	80,35%	402	309	76,87%	402	209	51,99%	402	221	54,98%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	374	184	49,20%	374	184	49,20%	374	184	49,20%	306	232	75,82%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	294		REFORMA	294		REFORMA	294		REFORMA	294		REFORMA
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	371	367	98,92%	371	329	88,68%	371	329	88,68%	371	289	77,90%
CIAMS JARDIM AMERICA	785	509	64,84%	762	459	60,24%	762	300	39,37%	798	214	26,82%
CIAMS NOVO HORIZONTE	684	473	69,15%	684	515	75,29%	726	525	72,31%	726	573	78,93%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	868	686	79,03%	868	643	74,08%	868	550	63,36%	868	508	58,53%
CIAMS URIAS MAGALHAES	846	552	65,25%	846	602	71,16%	846	599	70,80%	846	581	68,68%
TOTAIS	17582	14309	81,39%	17559	13299	75,74%	17737	12322	69,47%	17592	12232	69,53%

Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período





- 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 60 (sessenta) 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, principalmente neste mês de Julho/09

○ **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**

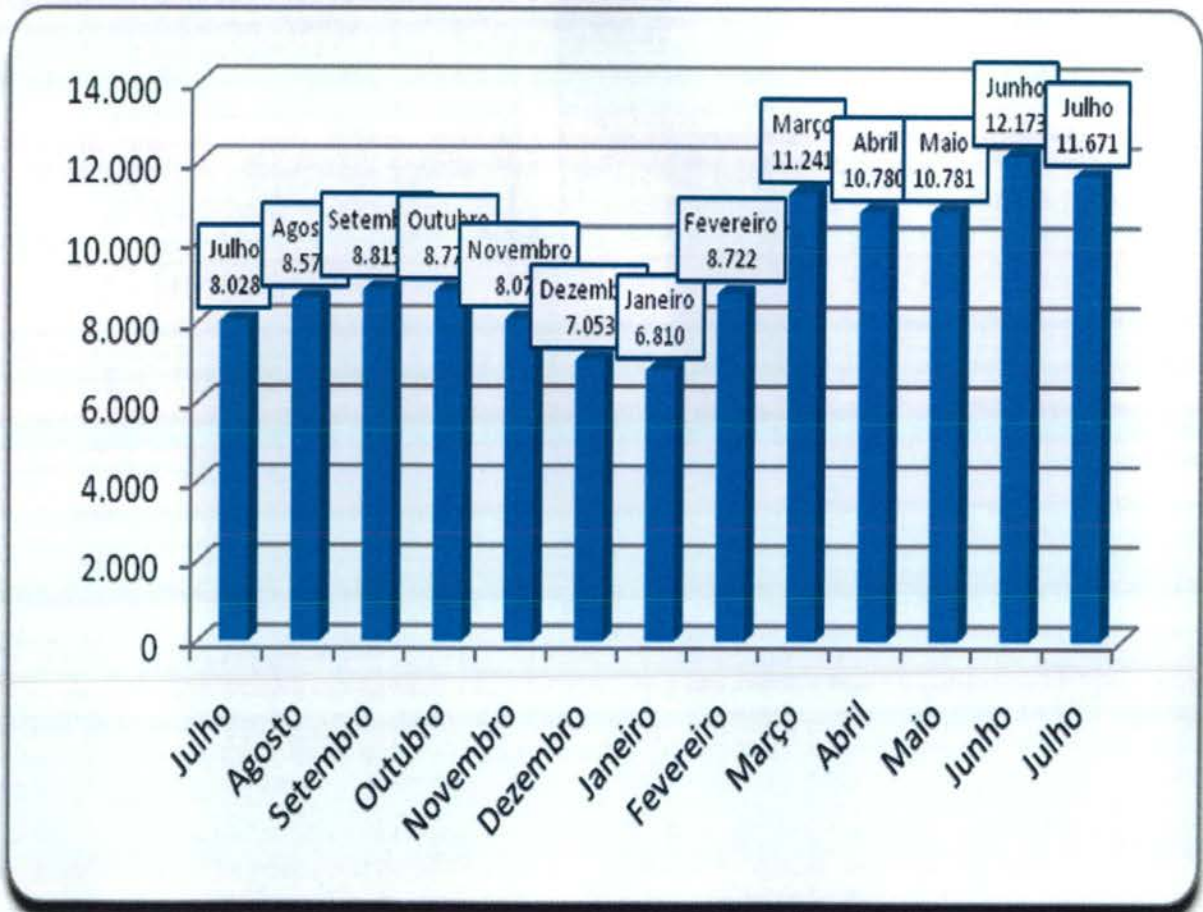
Devido a efetivação dessa rotina, no mês de Maio/08 foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

○ 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;

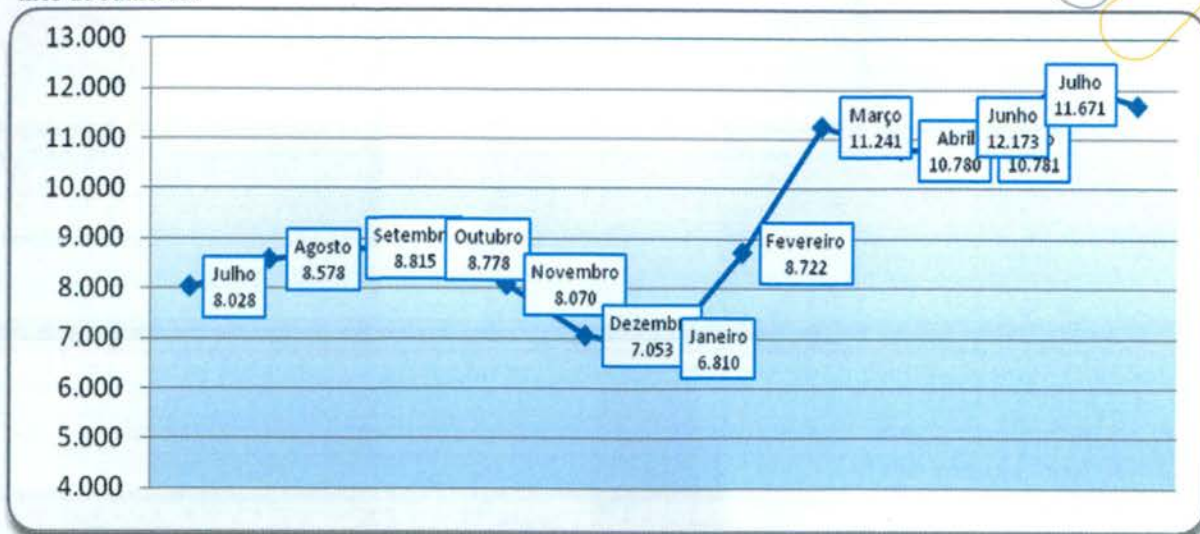
b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.

No período compreendido entre 01 e 31 de Julho/2009 foi observado o agendamento de 11.671 (onze mil seiscentos e setenta e um) consultas, o que equivale a 19,75 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Junho / 2009 houve um decréscimo de 502 (quinhentas e duas consultas).





Os valores do gráfico abaixo se referem ao percentual de retornos em relação ao total de consultas marcadas no mês de Julho/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 Julho/2009 foram convertidas 1.288 (hum duzentos e oitenta e oito) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas utilizando Reserva Técnica		
Mês de Julho de 2009		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/7/2009	Quarta-Feira	75
2/7/2009	Quinta-Feira	61
3/7/2009	Sexta-Feira	0
4/7/2009	Sábado	0
5/7/2009	Domingo	64
6/7/2009	Segunda-Feira	72
7/7/2009	Terça-Feira	73
8/7/2009	Quarta-Feira	73
9/7/2009	Quinta-Feira	58
10/7/2009	Sexta-Feira	0
11/7/2009	Sábado	0
12/7/2009	Domingo	63
13/7/2009	Segunda-Feira	71
14/7/2009	Terça-Feira	65





15/7/2009	Quarta-Feira	72
16/7/2009	Quinta-Feira	50
17/7/2009	Sexta-Feira	0
18/7/2009	Sábado	0
19/7/2009	Domingo	52
20/7/2009	Segunda-Feira	61
21/7/2009	Terça-Feira	49
22/7/2009	Quarta-Feira	49
23/7/2009	Quinta-Feira	40
24/7/2009	Sexta-Feira	0
25/7/2009	Sábado	0
26/7/2009	Domingo	53
27/7/2009	Segunda-Feira	51
28/7/2009	Terça-Feira	42
29/7/2009	Quarta-Feira	55
30/7/2009	Quinta-Feira	39
31/7/2009	Sexta-Feira	0
Total		1288

o **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.

o **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.

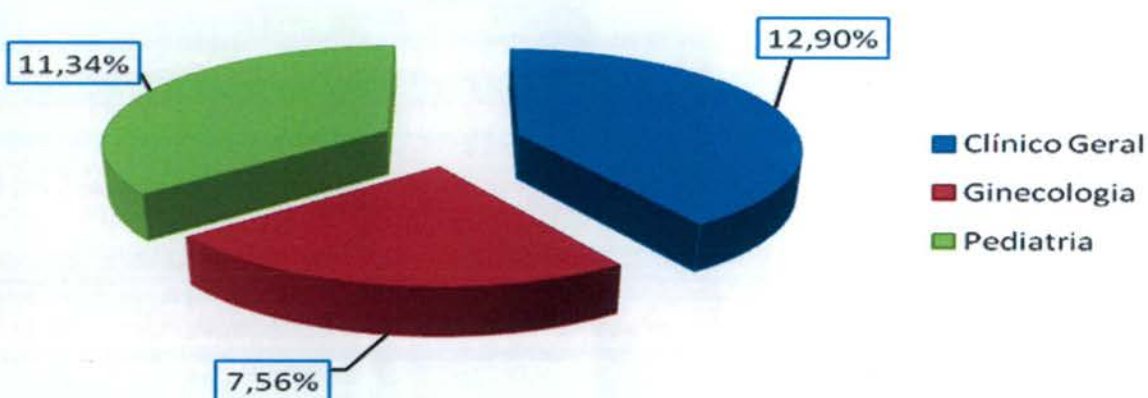
No mês de Julho/09 houve um acréscimo total de 11,10% (onze ponto dez por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme quadro que se segue:





Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	24.723	3.190	27.913	12,90%
Ginecologia	13.545	1.024	14.569	7,56%
Pediatria	14.925	1.693	16.618	11,34%
Total	53.193	5.907	59.100	11,10%

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 está sendo encaminhada também para o Departamento de Recursos Humanos da SMS, na pessoa da Sra. Lina, via e-mail: Lina@sms.goiania.go.gov.br, visto que a mesma deverá ter ciência das intercorrências apresentadas pelas Unidades de Saúde





5.4. Sugestões para implementações em caráter emergencial

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

1- De imediato pelo IDTECH:

- a) AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento) em um número de 12 (doze), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de teleatendimento; para tanto foi necessário a aquisição dos equipamentos, mobiliários, bem como a aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);
- b) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento, no mês de Agosto/09;
- c) Será feita a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro para o turno vespertino, devido ampliação das posições de atendimento, no mês de Agosto/09
- c) Será feita a efetivação do setor do Setor do Observatório, o qual deverá contar com 02 (dois) Agentes de Atendimento por turno e 01 (um) Supervisor Operacional, no mês de Agosto/09
- d) Ampliar a máquina de transbordo
 - Aquisição de uma placa D300;
 - Aquisição de ma DS132;
 - Foi feita a 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);
 - Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras;
 - Foram adquiridos 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 sempre que houver Agentes novos no serviço;
- 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 clínico 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;

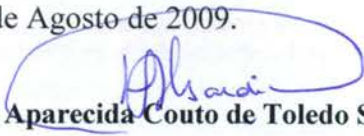
○ **Visualização de Vagas**

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

○ **Sobras de Vagas**

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- b) Possibilidade de mudança no horário de chegada dos usuários às unidades de saúde, sendo esse horário dividido ao meio para que metade da grade chegue no horário normal e a outra metade chegue 1 hora depois do inicio do atendimento do médico;
- 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, 11 de Agosto de 2009.


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica


Jose Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Anexos

- Anexo 1** Apresentação – “Dia Mundial da População”
- Anexo 2** Cronograma de Treinamento
- Anexo 3** Recortes de Jornais
- Anexo 4** Informativo – Megafone realizado em Junho/09
- Anexo 5** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade
- Anexo 6** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.
- Anexo 7** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 8** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 9** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

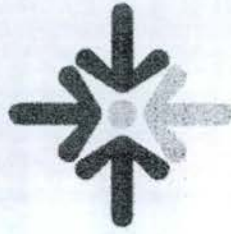


Anexo 1 Apresentação – “Dia Mundial da População”



11 de Julho - Dia Mundial da População

Humanização na Saúde



IDTECH[®]

INSTITUTO DE PESQUISA EM SAÚDE E TECNOLOGIA

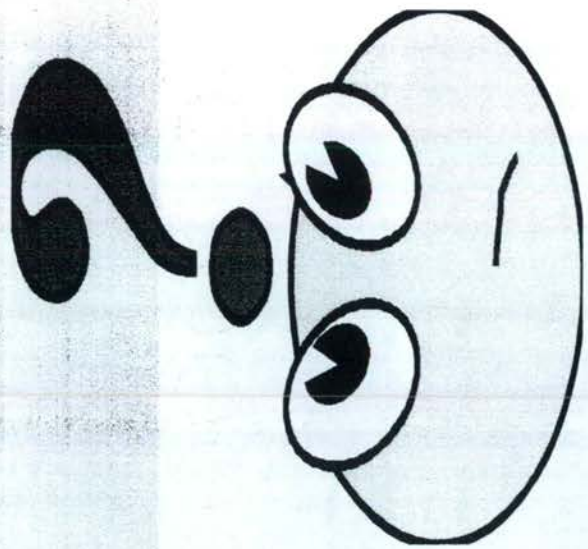
www.idtech.org.br

Enfermeiras e Supervisores Operacionais

Sistema Único de Saúde

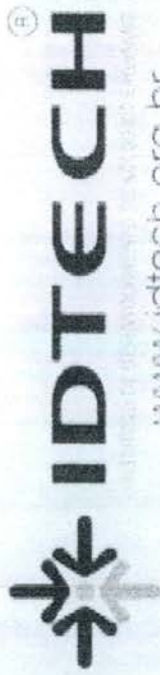


O que é?



IDTECH[®]

www.idtech.org.br

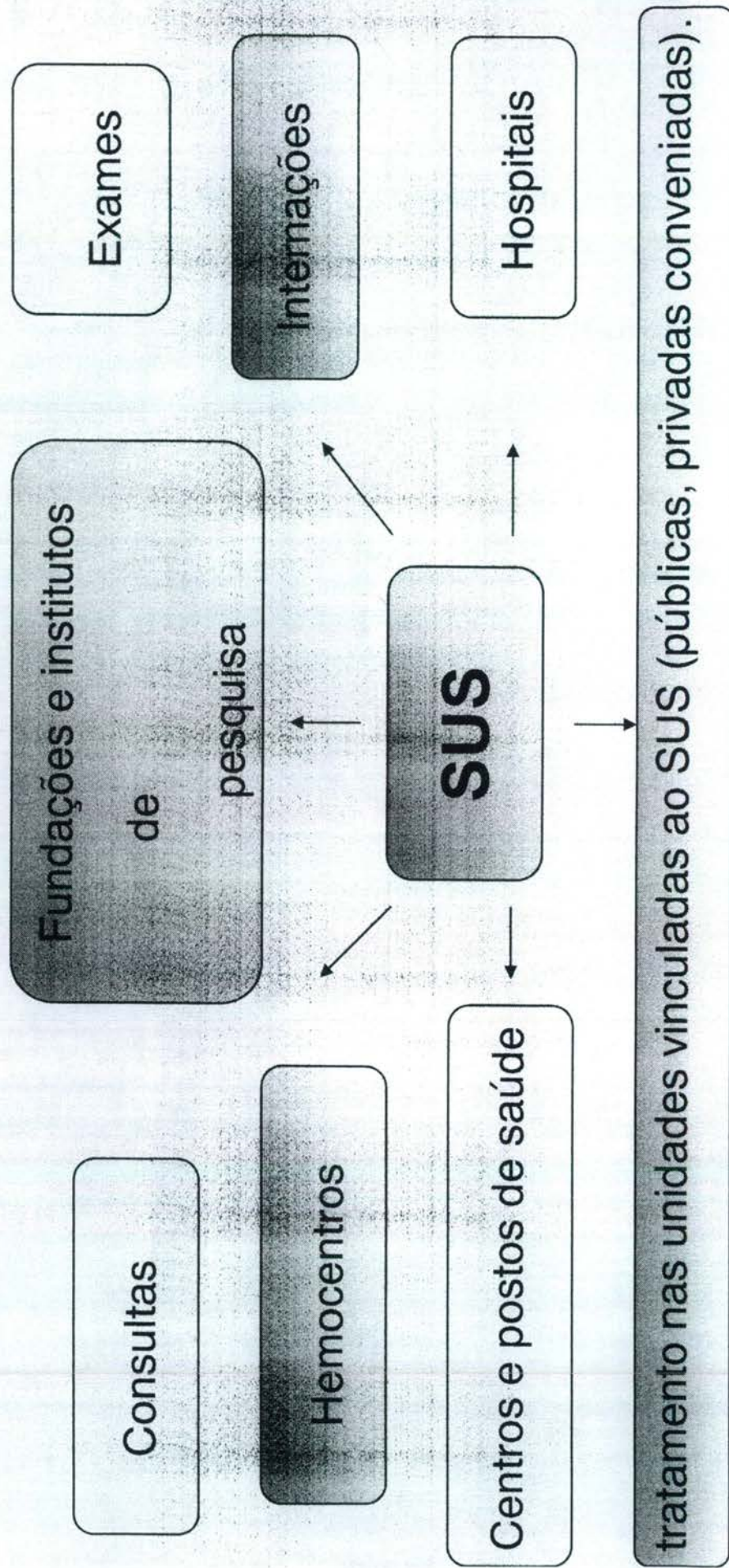


www.idtech.org.br

Histórico

- Criado pela Constituição Federal de 1988;
- regulamentado pelas leis nº 8080/90 e 8142/90;
- finalidade de alterar a situação de desigualdade na assistência à Saúde da população;
- tornou obrigatório o atendimento público a qualquer cidadão, sendo proibidas cobranças de dinheiro sob qualquer pretexto;
- modelo oficial público de atenção à saúde.







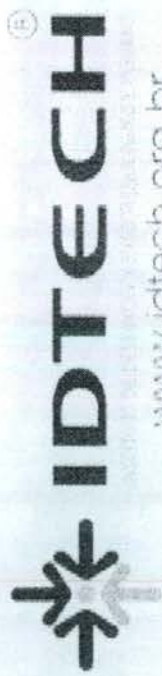
www.idtech.org.br

Princípios e Diretrizes



- O SUS é destinado a todos os cidadãos e é financiado com recursos arrecadados através de impostos e contribuições sociais pagos pela população e compõem os recursos do governo federal, estadual e municipal.

O SUS tem como meta tornar-se um importante mecanismo de promoção, prevenção e recuperação da saúde.



www.idtech.org.br

Princípios

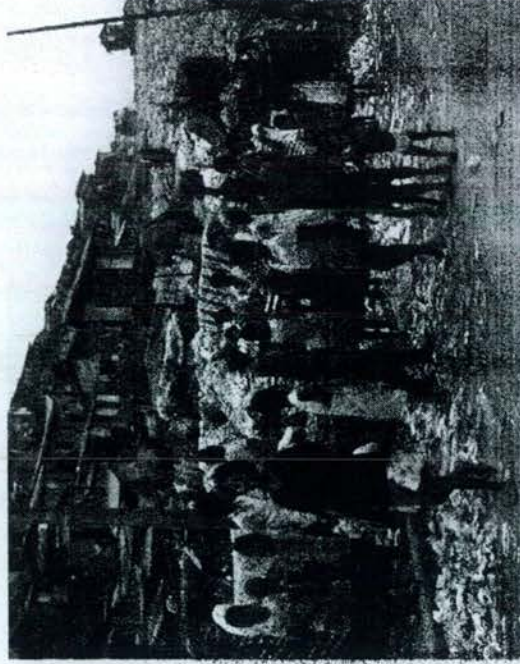


UNIVERSALIDADE



Garantia de atenção à Saúde a todo e qualquer CIDADÃO, CIDADÃ.

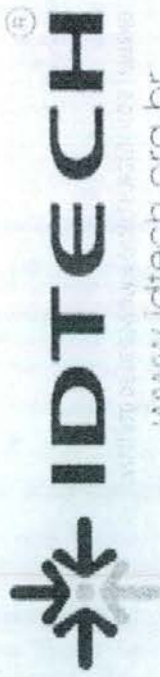
Direito de acesso à todos os serviços públicos de Saúde, assim como àqueles contratados pelo poder público.



EQÜIDADE

É um princípio de justiça social. O SUS deve oferecer **MAIS A QUEM MAIS PRECISA** visando diminuir as desigualdades existentes.

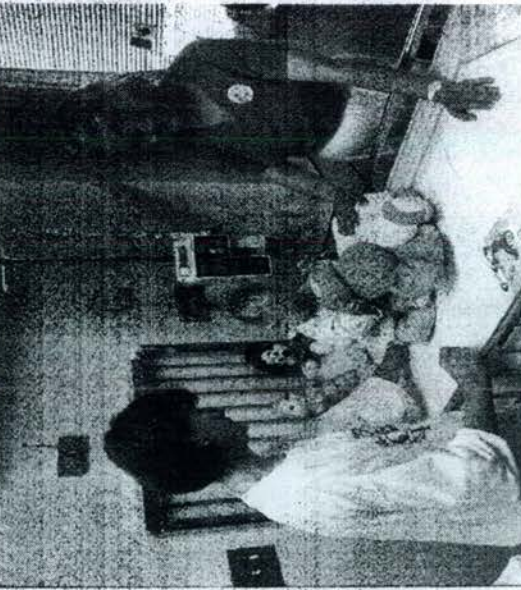




www.idtech.org.br

Princípios

INTEGRALIDADE



Deve atuar de maneira INTEGRAL, isto é, não deve ver a pessoa como um amontoado de partes, mas como um todo, que faz parte de uma sociedade, o que significa que as ações de saúde devem estar voltadas, ao mesmo tempo, para o indivíduo e para a comunidade, para a prevenção e para o tratamento e respeitar a dignidade humana.



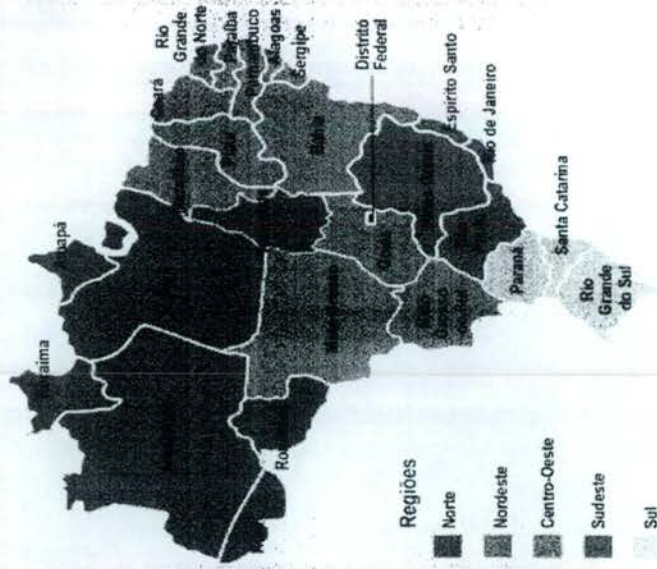


www.idtech.org.br

Diretrizes

REGIONALIZAÇÃO

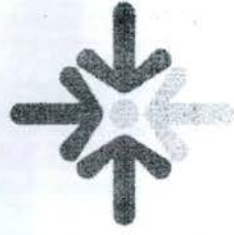
Cada região do país tem uma necessidade diferente. Por isso, foi preciso adaptar o atendimento à saúde de acordo com a realidade de cada população.



Então, Goiânia viu que poderia oferecer dignidade e conforto aos usuários do SUS, e criou o Teleconsulta.

**Humanização do acesso à consulta
ambulatorial na rede básica de saúde.**

Teleconsulta



IDTECH[®]

Associação de Desenvolvimento de Tecnologia em Saúde

www.idtech.org.br

TELE-CONSULTA

0800 6416 1560



O Teleconsulta, criado pelo IDTECH em 04 de Agosto de 2006, é mais uma ferramenta que a Secretaria Municipal de Saúde colocou à disposição da população para o acesso aos seus serviços, especialmente na área da atenção básica.

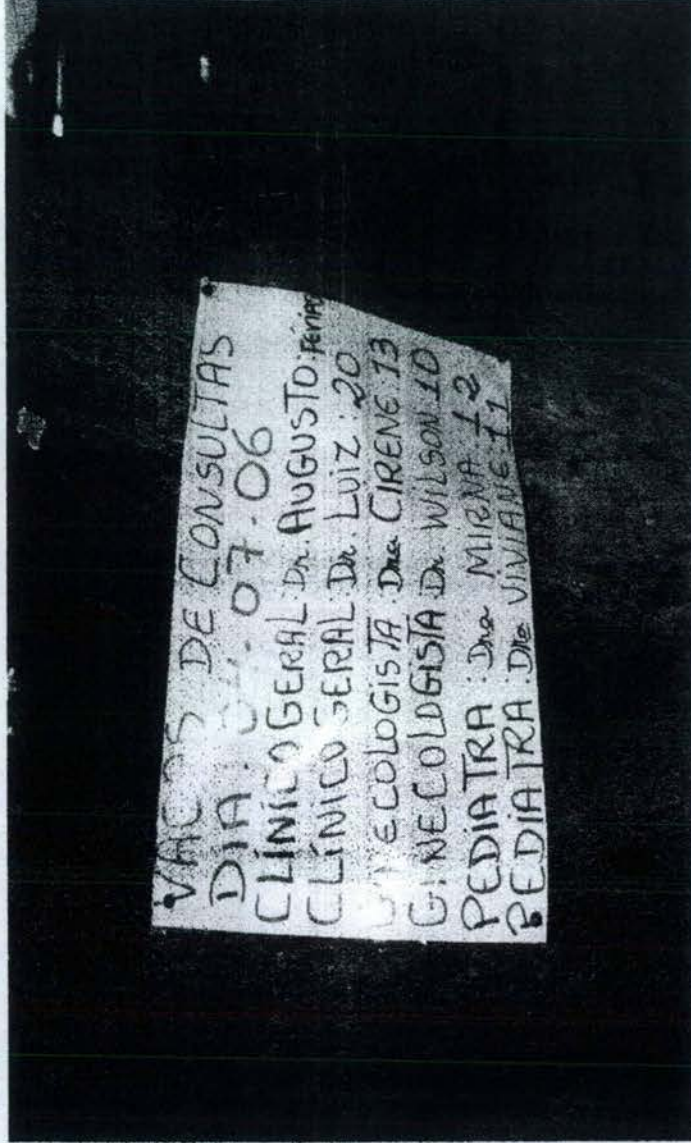


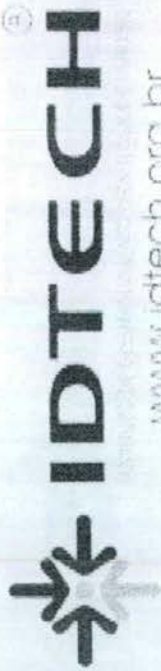


www.idtech.org.br

Teleconsulta

Antes:

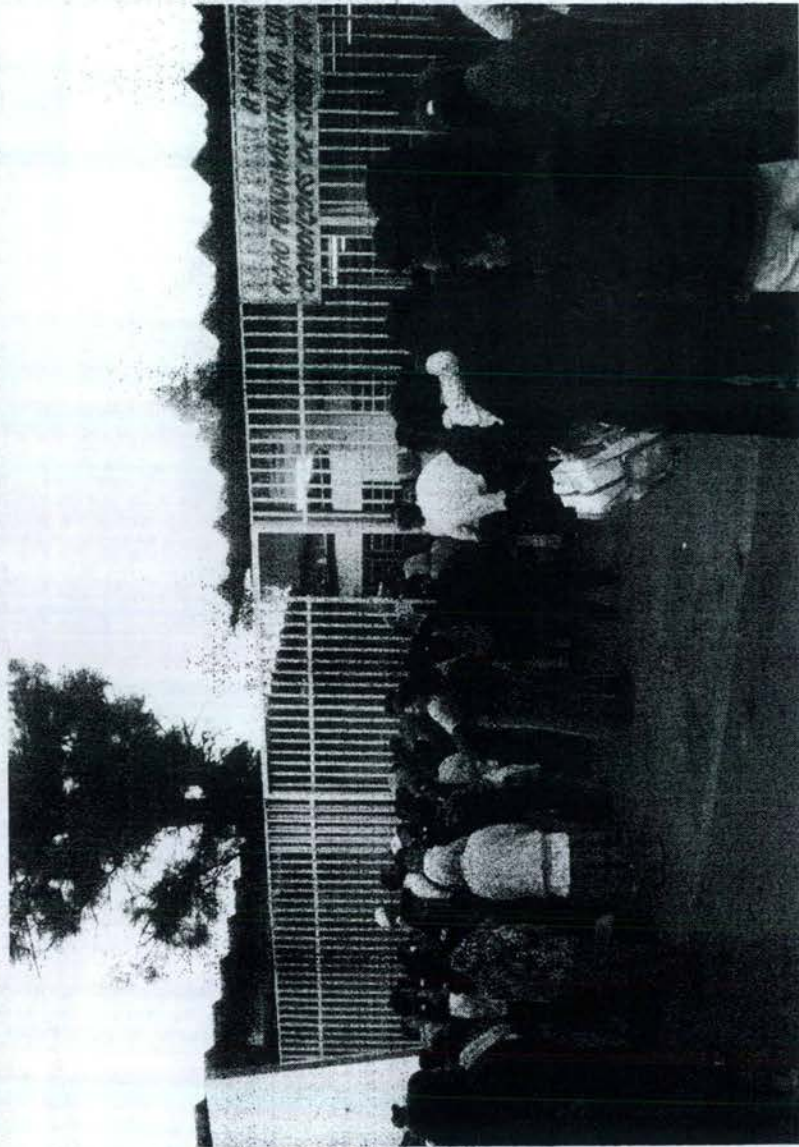




www.idtech.org.br

Teleconsulta

Antes:



Depois:

Número de consultas por especialidade e período – 2006 a 2009

Período de Referência	Clinico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	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	1.354.598	771.891	815.927	701.263
2009 01/01 a 30/06/2009	179.127	94.097	100.402	373.626
Total	1.872.935	1.075.267	1.160.478	1.867.527

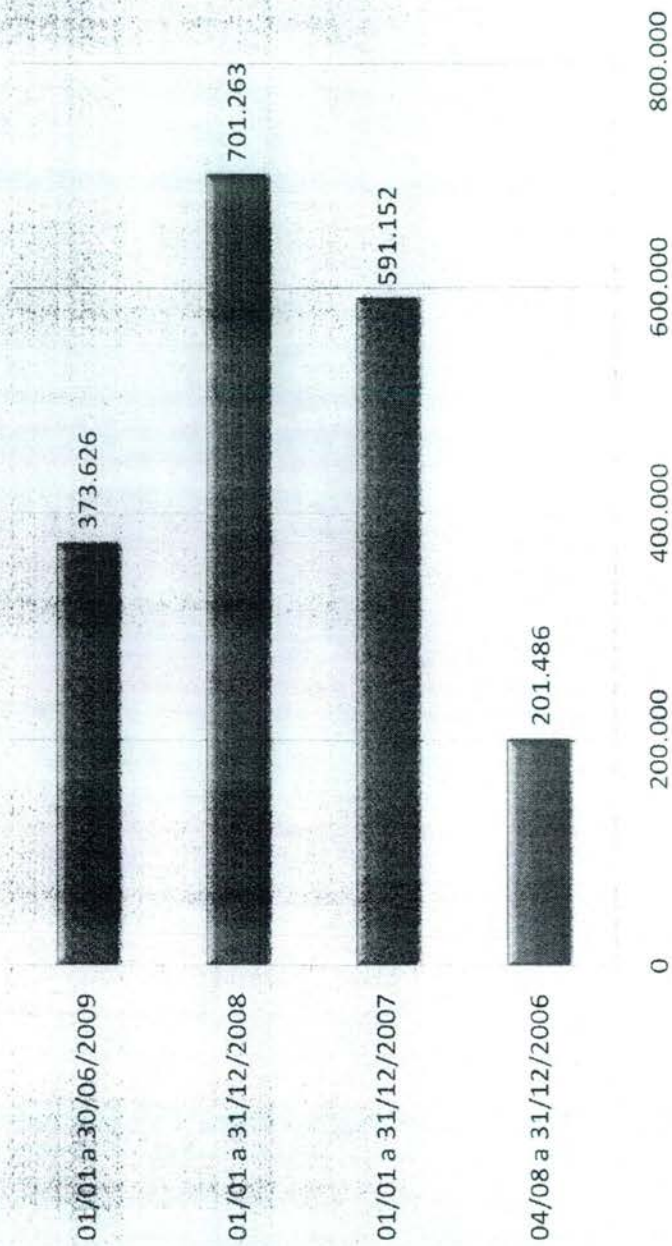


www.idtech.org.br

Teleconsulta

Depois:

Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por período – 2006 a 2009





www.idtech.org.br

Teleconsulta

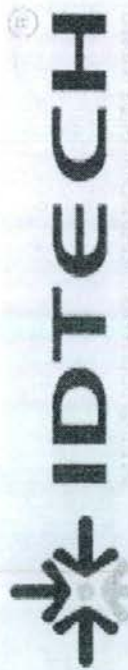
Depois:

Campanha do agasalho

Campanha da coleta seletiva e coleta de papel

Campanha de natal: Criança Feliz

Campanha de vacinação



www.idtech.org.br

Teleconsulta



Vocês são fundamentais para o crescimento e desenvolvimento de todas as ações e atividades realizadas pelo Teleconsulta e Idtech.

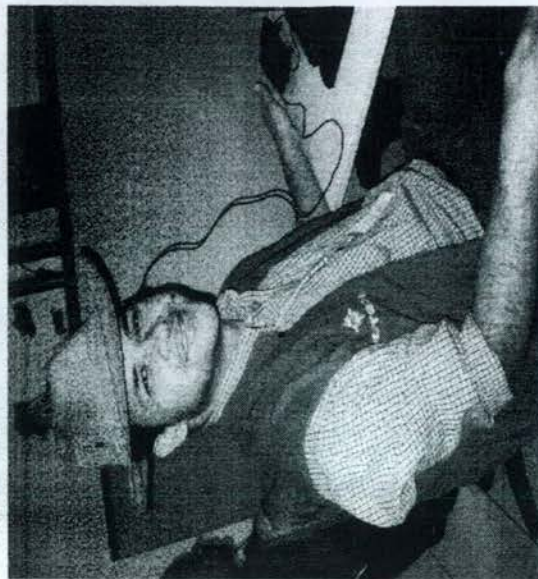




www.idtech.org.br

Teleconsulta

Obrigada por fazerem parte
dessa família!





Anexo 2 Cronograma de Treinamento





IDTECH[®]

idtech.org.br

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

Data	Conteúdo e Horário / Responsáveis
Período	Público Alvo: Agentes de Atendimento (90)
29/07 (quarta feira)	Matutino - Abertura Palestrante: Cida – abertura / Daísa - apresentação dos participantes e das atividades do dia Horário: 08h00min às 08h30min
29/07 (quarta feira)	- Sistema Único de Saúde / Excelência no Atendimento ao Cliente Palestrante: Cleomar Castro Lopes Horário: 08h30min às 09h30min
29/07 (quarta feira)	- Intervalo Horário: 09h30min às 09h45min
29/07 (quarta feira)	- Saúde da Criança / Dinâmica de Grupo Palestrante: Enfermeira Cristina Capuzzo Horário: 09h45min às 12h00min
29/07 (quarta feira)	- Intervalo : Almoço Horário: 12h00min às 13h00min

**Programação do TREINAMENTO DOS AGENTES DE ATENDIMENTO
JULHO - 2009**

Período	Vespertino
29/07 (quarta feira)	Teleconsulta / Complexo Regulador / Noções de Emergência Palestrante: A definir Horário: 13h00min às 14h00min
29/07 (quarta feira)	- CIPA, Conservação Patrimonial e Ergonomia Horário: 14h00min às 14h50min
29/07 (quarta feira)	- Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST Palestrante: Enfermeira Daiane / Cíntya / Luiza Horário: 14h50min às 16h00min
29/07 (quarta feira)	- Intervalo Horário: 16h00min às 16h15min
29/07 (quarta feira)	- Saúde do Adulto Palestrante: Dra. Thaliana de Freitas. Horário: 16h15min às 17h15min



IDTECH[®]

idtech.org.br

<p>29/07 (quarta feira)</p>	<p>- Normatização Palestrante: Daísa Lessa / Eliana Rodrigues de Miranda / ASTEC Horário: 17h15min às 18h25min</p>
<p>29/07 (quarta feira)</p>	<p>- Encerramento Daísa Lessa / Cristina Capuzo: Finalização das atividades / informações sobre a seleção / agradecimentos Horário: 18h25min às 18h30min</p>
<p>Local: Hotel Umuarama / Endereço: Rua 04 N.º 492 – Setor Central / Fone: 3237-1555</p>	
<p>Coordenação: COTEC / Cida Sardinha</p>	
<p>Organização: Enfermeiras: Cristina Capuzo / Daísa Lessa e Tecnologia: Kássia Cristina</p>	



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR



Anexo 03 Recortes de Jornais



AGENDAMENTO – O Teleconsulta, da Prefeitura de Goiânia, será apresentado no Seminário Nacional de Humanização, do Ministério da Saúde. Dias 5 a 7, em Brasília.

■ *O Teleconsulta, serviço da Secretaria Municipal de Saúde, foi selecionado para ser apresentado no 2º Seminário Nacional de Humanização, que será realizado pelo Ministério da Saúde de 5 a 7 de agosto, em Brasília.*

||> TELECONSULTA**SERVIÇO É SELECIONADO
PARA SEMINÁRIO NACIONAL**

A experiência da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, serviço que faz agendamento de consultas por telefone, gratuitamente, para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), foi selecionada para ser apresentada no 2º Seminário Nacional de Humanização - Trocando experiências. Aprimorando o SUS". O evento, que será realizado pelo Ministério da Saúde, de 5 a 7 de agosto, em Brasília, tem como objetivo reunir e dar visibilidade às iniciativas bem-sucedidas na área de humanização e discutir sua capacidade transformadora das práticas de saúde e de gestão. A troca de experiências é a base do

seminário, que reunirá 1,2 mil pessoas de todo o País.

Projeto desenvolvido pela Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia em parceria com o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), o Teleconsulta completa três anos de funcionamento em agosto. Desde que foi inaugurado, já agendou praticamente 2 milhões de consultas por telefone, gratuitamente, sem necessidade de o usuário ficar na fila. O sistema prioriza quem tem preferência assegurada por lei. Esses usuários têm suas consultas agendadas em 24 ou 48 horas. (Da Redação)



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR



Anexo 04 Informativo – Megafone realizado em Julho/09



Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/03 de julho de 2009 (Nº 13, Ano 02)



Campanha do frio rendeu 1/2 t de cobertores

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) entregou nesta quinta-feira, dia 2 de julho, cerca de meia tonelada de agasalhos, cobertores e roupas para a campanha da Rádio 730. As peças foram arrecadadas durante a campanha Seu calor humano faz toda a diferença para quem está passando frio, realizada entre os dias 3 e 25 de junho. Durante o período, uma caixa foi colocada no hall da sede administrativa do Idtech, para receber as doações dos colaboradores.

A entrega foi feita pelos coordenadores executivo, administrativo e técnico do Idtech – José Cláudio Romero, Lúcio Dias Nascimento e Maria Aparecida Sardinha –; pelo coordenador da campanha, Alexsandro Jorge Lima, e pelos agentes de atendimento, Rômulo Eduardo, do Teleconsulta; e de proces-



Carlos Bueno, superintendente da Rádio 730 (E) recebeu os cobertores doados

samento, Djanira Rodrigues da Silva Santos. Recebeu a doação em nome da Rádio 730, o seu superintendente Carlos Bueno. Os cobertores, agasalhos e roupas arrecadados serão doados para o Abrigo de Idosos São Vicente de Paulo, da Sociedade de São Vicente de Paulo, ligada à Santa Casa de Misericórdia de Goiânia.

Coodenadores foram entrevistados

Durante a visita para a entrega dos cobertores, o jornalista Altair Tavares abriu espaço no programa Cidade Urgente para entrevistas com o coordenador da campanha, Alexsandro Jorge Lima, e a coordenadora técnica do Idtech, Maria Aparecida Sardinha.

Alexsandro Jorge Lima explicou que a realização deste tipo de campanha é tradição no Idtech. A campanha de arrecadação de brinquedos realizada no ano passado beneficiou mais de 500 crianças.

Para ampliar o número este ano, ele acrescentou que está em curso, no Idtech, uma campanha de arrecadação de papel e conclamou os ouvintes a participarem. Todo o dinheiro obtido com a venda do material será revertido para a compra de brinquedos.



Altair Tavares entrevista Maria Aparecida Sardinha e Alexsandro Jorge Lima. Depois todos posam para foto junto com os agentes de atendimento e processamento, Rômulo e Djanira



Campanha do papel

Caminha de vento em popa a campanha de arrecadação de papel do Idtech. Do início até agora já foram arrecadados, aproximadamente 400 quilos de papel. O material está sendo repassado a empresas que atuam no ramo de reciclagem. A renda obtida será revertida para a compra dos brinquedos da Campanha Natal Criança Feliz, que o Instituto realiza em parceria com a TV Serra Dourada.

População mobilizada

As doações não estão chegando só dos colaboradores. Pessoas da vizinhança, de outros bairros e até de outras cidades estão contribuindo. É importante ressaltar que, apesar da quantidade, o rendimento é curto. O valor pago é pequeno, daí a importância de arrecadarmos mais e mais. O impacto ambiental do descarte é enorme e, encaminhando todo esse papel para a reciclagem, além de contribuímos para preservar o meio ambiente, ainda beneficiaremos crianças carentes.

Dica importante!

Podemos incrementar nossa arrecadação. Jornais, livros e papelão rendem mais. Papéis coloridos custam menos. Separe o material que tem em sua casa e deposite na caixa instalada no hall da sede administrativa. Participe!



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

idtech.org.br

Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/10 de julho de 2009 (Nº 14, Ano 02)

Tem gente nova nas frentes de trabalho Dia da População

Desde a sexta-feira que novos agentes de atendimento estão assumindo postos de trabalho na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta e no Complexo Regulador. Dos 26 contratados, 14 estão sendo lotados na Central e o restante, no Complexo.

A lotação está ocorrendo de forma progressiva, em função do prazo necessário para a entrega de documentos. A expectativa da Coordenação Técnica é concluir todo o processo até a próxima terça-feira.

O reforço da equipe permitirá uma maior qualidade no atendimento. As contratações visam a reposição do déficit decorrente da rotatividade normal dentro do Instituto.

A família Idtech dá boas vindas aos



recém-chegados e lhes deseja sucesso em sua nova missão, de atender a comunidade que depende da assistência prestada pelo Sistema Único de Saúde (SUS)!

Na sexta-feira, dia 10 de julho, o Idtech realizou a comemoração antecipada do Dia Mundial da População (11 de julho). A data foi instituída pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1987, quando a população mundial atingiu 5 bilhões de pessoas. Nesta data, instituições do mundo todo discutem temas voltados para a área social.

No nosso caso, o tema escolhido foi o SUS, suas finalidades e os benefícios trazidos pelos projetos que o Idtech desenvolve em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde para a comunidade de Goiânia. O Teleconsulta, por exemplo, já agendou 1,86 milhão de consultas para os usuários do Sistema em menos de três anos de existência. Esse trabalho, realizado com o esforço de cada um dos colaboradores do Instituto, é muito importante para o povo, que é tratado com mais dignidade e respeito.

O QUE É BOM, A GENTE COPIA - O *Jornal Diário da Manhã* publicou reportagem recentemente falando sobre fofoca. O texto mostrou os resultados de um levantamento realizado com trabalhadores britânicos, segundo o qual 13 dias úteis no ano são desperdiçados com a fofoca: 13% admitiram gastar pelo menos duas horas semanais fuxicando com os colegas. Veja as sugestões de especialistas consultados pelo jornal para evitar a fofoca:



- 1 - Cuide para que sua comunicação ou a da empresa seja clara, transparente e objetiva.
- 2 - Seja claro e detalhista. Não deixe espaços que possam ser preenchidos com falsas interpretações.
- 3 - Um colega começou a falar mal de outro para você? Tente quebrar este ciclo mudando de assunto. Lembre-se: Quanto mais der corda, mais ele vai falar.
- 4 - Não tome decisões a partir de uma fofoca. Se o fizer, estará agindo exatamente como pretende o fofocueiro. Primeiro, apure os fatos.
- 5 - Deixar uma fofoca por escrito (MSN, Orkut ou e-mail) é altamente comprometedor.
- 6 - O profissional atingido por comentários maldosos deve manter o autocontrole, a serenidade e a compostura, pontos esses favoráveis à vítima desse tipo de problema.
- 7 - Se a fofoca ocorrer, trate-a de forma racional, mas sem ignorá-la. Sua moral está sendo lesada.
- 8 - Quando descoberta a fonte da fofoca, evite discutir. Preste mais atenção aos seus comportamentos e escolha as pessoas certas para comentar seus assuntos e ideias.



Agentes de atendimento do Teleconsulta assistem apresentação sobre Dia Mundial da População



Anexo 05 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .



Grade de Consultas por Profissional

sábado, 1 de agosto de 2009 às 08:39h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	70	45	0	115	
		MARCELLA REZENDE DE MENDONCA	116	140	0	256	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	605	0	0	605	
		Total da Especialidade	791	185	0	976	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	178	14	2	194	
		EULI JOSE BRAGA	133	4	1	138	
		MARIA RITA LOPES MAIA	177	1	1	179	
		Total da Especialidade	488	19	4	511	
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	18	16	0	34	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	323	0	2	325	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	316	0	47	363	
		NIVALDO DAVID AMARAL	331	0	35	366	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	180	131	5	316	
		Total da Especialidade	1.168	147	89	1.404	
	Total da Unidade de Saúde			2.447	351	93	2.891
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	329	0	0	329
			RAFEH ANDRAUS FILHO	354	0	0	354
			ROBERTO MARINHO	360	0	0	360
			Total da Especialidade	1.043	0	0	1.043
GINECOLOGIA		HELOISA MARTINS SOARES	229	11	0	240	
		Total da Especialidade	229	11	0	240	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	448	0	5	453	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	207	0	3	210	
		Total da Especialidade	655	0	8	663	
Total da Unidade de Saúde			1.927	11	8	1.946	
CAIS Candida de	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	644	0	1	645	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	ERIKA PATRICIA NETO	306	0	1	307
		FRANCISCO BATISTA DE PAULA	52	20	1	73
		GLAUS MONTEIRO BORGES	329	0	0	329
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	311	0	0	311
		LINCO FELIPE DA SILVA	301	0	0	301
		MARCELO GRANDO CORREIRA	194	14	0	208
		NILMAR FELICIANO DA SILVA	159	0	1	160
		REGIS SEBASTIAO VIEIRA	10	0	0	10
		Total da Especialidade	2.306	34	4	2.344
GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	237	15	0	252	
	ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	255	1	0	256	
	KELLEN SEBBA DE ALENCAR	297	1	2	300	
	MAURICIO CHATER	236	0	0	236	
	PLINIO RIBEIRO BORGES	22	60	0	82	
	PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	127	99	0	226	
	Total da Especialidade	1.174	176	2	1.352	
PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	354	0	4	358	
	JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	258	0	0	258	
	JANETE GUIMARAES ALVES	192	0	0	192	
	MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	24	0	0	24	
	PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	150	0	1	151	
	VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	190	0	0	190	
	Total da Especialidade	1.168	0	5	1.173	
Total da Unidade de Saúde			4.648	210	11	4.869
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	584	0	0	584
		FABRICIO VALTILLE MONTIJO	360	0	1	361
		RICARDO OLIVEIRA E SILVA	381	191	2	574
		Total da Especialidade	1.325	191	3	1.519
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	173	0	0	173
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	230	0	0	230
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	128	0	0	128

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	531	0	0	531	
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	67	0	0	67	
		KAMILA OLIVEIRA DUARTE	0	60	0	60	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	28	181	0	209	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	323	0	0	323	
		Total da Especialidade	418	241	0	659	
	Total da Unidade de Saúde		2.274	432	3	2.709	
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	45	0	1	46	
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	313	0	0	313	
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	185	13	0	198	
		Total da Especialidade	543	13	1	557	
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	51	9	0	60	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	27	6	0	33	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	11	8	0	19	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	29	6	0	35	
		Total da Especialidade	118	29	0	147	
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	141	4	5	150	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	194	6	7	207	
		Total da Especialidade	335	10	12	357	
	Total da Unidade de Saúde		996	52	13	1.061	
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	189	0	5	194
			Total da Especialidade	189	0	5	194
Total da Unidade de Saúde		189	0	5	194		
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	105	0	0	105	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	270	0	0	270	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	136	0	0	136	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	320	5	1	326	
		Total da Especialidade	831	5	1	837	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	190	0	0	190	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	184	0	0	184	
		Total da Especialidade	374	0	0	374	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Jardim Novo Mundo	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	113	32	9	154
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	130	0	3	133
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	308	0	0	308
		TANIT RIBEIRO CARMO	347	16	7	370
		Total da Especialidade	898	48	19	965
	Total da Unidade de Saúde	2.103	53	20	2.176	
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	48	124	0	172
		CLEITON RODRIGUES LOPES	106	0	0	106
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	230	15	0	245
		OSWALDO BATISTA POFAHL	22	0	0	22
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	221	0	2	223
		Total da Especialidade	627	139	2	768
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	166	0	0	166
		Izelman de Oliveira	223	0	0	223
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	217	0	2	219
		Total da Especialidade	606	0	2	608
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	102	0	32	134
		JOAO SERAFIM FILHO	53	0	29	82
JONAS JOSE DE SOUZA		183	68	41	292	
LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO		85	0	39	124	
Total da Especialidade		423	68	141	632	
Total da Unidade de Saúde	1.656	207	145	2.008		
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	323	0	0	323
		CARLOS ALBERTO CASCAO	373	0	2	375
		MICHELE RONCATO FRANCA	354	0	1	355
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	345	0	1	346
		Total da Especialidade	1.395	0	4	1.399
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	187	0	0	187
		Total da Especialidade	187	0	0	187
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	225	0	34	259
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	130	0	18	148

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Vila Nova	PEDIATRIA	TANIA STEIN FISCHER	124	51	7	182
		Total da Especialidade	479	51	59	589
	Total da Unidade de Saúde		2.061	51	63	2.175
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	343	14	0	357
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	350	13	2	365
		Total da Especialidade	693	27	2	722
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	208	12	1	221
		Total da Especialidade	208	12	1	221
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	311	0	26	337
		Total da Especialidade	311	0	26	337
	Total da Unidade de Saúde		1.212	39	29	1.280
	Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	353	0	2
Total da Especialidade			353	0	2	355
GINECOLOGIA		LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	128	0	1	129
		Total da Especialidade	128	0	1	129
PEDIATRIA		OSMAR MATIAS DE ABREU	36	0	4	40
		Total da Especialidade	36	0	4	40
Total da Unidade de Saúde		517	0	7	524	
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	589	72	2	663
		Total da Especialidade	589	72	2	663
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	219	35	8	262
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	234	10	2	246
		Total da Especialidade	453	45	10	508
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	130	32	81	243
		Total da Especialidade	130	32	81	243
	Total da Unidade de Saúde		1.172	149	93	1.414
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	316	198	12	526
		TULIO CESAR MAGALHAES	315	81	0	396
		Total da Especialidade	631	279	12	922
	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	147	1	2	150
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	213	11	1	225

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Criméia Leste	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	360	12	3	375	
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	155	0	29	184	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	233	31	106	370	
		Total da Especialidade	388	31	135	554	
	Total da Unidade de Saúde			1.379	322	150	1.851
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	JOSE MARCELO DE SOUSA	292	0	2	294	
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	333	20	1	354	
		Total da Especialidade	625	20	3	648	
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	238	1	0	239	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	222	0	1	223	
		Total da Especialidade	460	1	1	462	
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	148	0	211	359	
		JULIANA DE MELO MELGACO	191	0	148	339	
		LUZIA AUGUSTA DE ALMEIDA	115	0	144	259	
		Total da Especialidade	454	0	503	957	
	Total da Unidade de Saúde			1.539	21	507	2.067
	Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	321	0	2	323
			Marcus Vinicius Naves Carneiro	318	0	0	318
Total da Especialidade			639	0	2	641	
GINECOLOGIA		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	234	0	0	234	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	35	0	0	35	
		Total da Especialidade	269	0	0	269	
PEDIATRIA		RENATTA EGIDO VOLU	260	0	40	300	
		Total da Especialidade	260	0	40	300	
Total da Unidade de Saúde			1.168	0	42	1.210	
Centro de Saúde Itatiaia		CLINICO GERAL	JORDANA CRUZ RODRIGUES	81	79	0	160
	MARIA FRANCISCA ALVES		321	32	0	353	
	RAUL ERNANE COSTA		138	0	0	138	
	Total da Especialidade		540	111	0	651	
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	288	10	67	365	
		Total da Especialidade	288	10	67	365	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Itatiaia	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	235	16	111	362
		Total da Especialidade	235	16	111	362
	Total da Unidade de Saúde		1.063	137	178	1.378
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	50	0	0	50
		JULIANA CRUZ RODRIGUES	48	142	0	190
		Total da Especialidade	98	142	0	240
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	44	0	0	44
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	184	26	0	210
		Total da Especialidade	228	26	0	254
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	191	0	74	265
		MIRNA MARIANO LEAO	360	0	15	375
		Total da Especialidade	551	0	89	640
	Total da Unidade de Saúde		877	168	89	1.134
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	638	62	1	701
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	322	16	1	339
		Total da Especialidade	960	78	2	1.040
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	250	11	3	264
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	200	14	2	216
		Total da Especialidade	450	25	5	480
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	162	42	156	360
		Total da Especialidade	162	42	156	360
	Total da Unidade de Saúde		1.572	145	163	1.880
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	LUIZ ALVES FERREIRA FILHO	312	1	2	315
		ROBERTA COELHO THOME	332	0	3	335
		Total da Especialidade	644	1	5	650
	GINECOLOGIA	GILSON MOURA DE BRITO	86	1	0	87
		Total da Especialidade	86	1	0	87
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	194	15	134	343
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	102	0	90	192
		Total da Especialidade	296	15	224	535
	Total da Unidade de Saúde		1.026	17	229	1.272

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	350	0	0	350	
		Total da Especialidade	350	0	0	350	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	39	0	0	39	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	263	0	3	266	
		Total da Especialidade	302	0	3	305	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	76	0	285	361	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	174	0	136	310	
		Total da Especialidade	250	0	421	671	
	Total da Unidade de Saúde			902	0	424	1.326
	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	165	119	0	284
GUILHERME SPOSITO RIBEIRO			303	38	1	342	
HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO			263	57	0	320	
LUCIO MAURO VASCONCELOS			255	0	1	256	
MICHELLE MARTINS MÁXIMO			288	0	0	288	
Total da Especialidade			1.274	214	2	1.490	
GINECOLOGIA		ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	24	0	0	24	
		LEONEL GOMES LEITE	33	0	0	33	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	40	0	0	40	
		Total da Especialidade	97	0	0	97	
PEDIATRIA		FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	128	31	0	159	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	304	0	0	304	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	6	0	0	6	
		Total da Especialidade	438	31	0	469	
Total da Unidade de Saúde			1.809	245	2	2.056	
Centro de Saúde Parque Anhanguera		CLINICO GERAL	DARQUE MARIA DE ARAUJO	274	0	0	274
			SILMA BEATRIZ DA CUNHA	313	0	0	313
			Total da Especialidade	587	0	0	587
		GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	168	0	1	169
			EROS DE SOUSA	205	56	3	264
	ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS		106	1	0	107	
	Total da Especialidade		479	57	4	540	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Parque Anhanguera	PEDIATRIA	ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	78	159	125	362
		IVAN ISAAC	164	0	21	185
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	214	2	27	243
		Total da Especialidade	456	161	173	790
	Total da Unidade de Saúde	1.522	218	177	1.917	
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	66	0	0	66
		CARLOS UMBERTO FERREIRA JUNIOR	194	78	0	272
		MARCO ANTONIO CORDEIRO	29	0	0	29
		PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D	180	0	0	180
		SIMONE RIBEIRO MIRANDA	112	76	0	188
		Total da Especialidade	581	154	0	735
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	210	0	1	211
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	45	61	2	108
		Total da Especialidade	255	61	3	319
	Total da Unidade de Saúde	836	215	3	1.054	
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	125	0	0	125
		TIAGO DE OLIVEIRA MAGALHAES	326	0	1	327
		Total da Especialidade	451	0	1	452
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	460	0	9	469
		Total da Especialidade	460	0	9	469
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	88	16	65	169
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	190	10	1	201
		Total da Especialidade	278	26	66	370
	Total da Unidade de Saúde	1.189	26	76	1.291	
	Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	327	19	1
TANIA REZENDE FERRAZ			250	13	1	264
Total da Especialidade			577	32	2	611
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE RODRIGUES	255	0	1	256
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	264	0	2	266
		Total da Especialidade	519	0	3	522
PEDIATRIA		RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	158	63	70	291

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Perim	PEDIATRIA	TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	182	0	2	184	
		Total da Especialidade	340	63	72	475	
	Total da Unidade de Saúde		1.436	95	77	1.608	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	106	20	0	126	
		TIAGO COSTA ANTUNES	265	40	1	306	
		Total da Especialidade	371	60	1	432	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	113	0	0	113	
		MONICA DE FATIMA SILVA	212	0	1	213	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	236	0	0	236	
		Total da Especialidade	561	0	1	562	
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	127	0	4	131	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	256	35	80	371	
		Total da Especialidade	383	35	84	502	
	Total da Unidade de Saúde		1.315	95	86	1.496	
	Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	359	0	1	360
			PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	356	0	1	357
SUZANA NOVAIS TEIXEIRA			343	14	0	357	
Total da Especialidade			1.058	14	2	1.074	
GINECOLOGIA		JOSE AMELIO DE SOUSA	259	0	0	259	
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	210	33	0	243	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	223	45	0	268	
		Total da Especialidade	692	78	0	770	
PEDIATRIA		KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	342	16	10	368	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	247	20	108	375	
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	264	64	42	370	
		Total da Especialidade	853	100	160	1.113	
Total da Unidade de Saúde		2.603	192	162	2.957		
Centro de Saúde Vila Canaã		CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	35	12	0	47
	HELDER NOVAIS CAMILO		322	16	2	340	
	Total da Especialidade		357	28	2	387	
	GINECOLOGIA	MARIA RITA LOPES MAIA	49	0	0	49	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila Canaã	GINECOLOGIA	OLIMPIO PEREIRA NETO	37	55	1	93	
		Total da Especialidade	86	55	1	142	
	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	192	0	2	194	
		Total da Especialidade	192	0	2	194	
	Total da Unidade de Saúde			635	83	5	723
Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	295	32	0	327	
		JULIANA SAYURI SUGITA	268	14	2	284	
		Total da Especialidade	563	46	2	611	
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	228	0	1	229	
		EROS DE SOUSA	228	45	20	293	
		Total da Especialidade	456	45	21	522	
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	20	0	83	103	
		Total da Especialidade	20	0	83	103	
	Total da Unidade de Saúde			1.039	91	106	1.236
	Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	335	0	0	335
MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA			144	0	0	144	
Total da Especialidade			479	0	0	479	
GINECOLOGIA		ARLENE RODRIGUES LYRA	43	77	2	122	
		EULI JOSE BRAGA	92	3	2	97	
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	268	1	2	271	
		Total da Especialidade	403	81	6	490	
PEDIATRIA		LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	179	0	236	415	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	225	0	139	364	
		Total da Especialidade	404	0	375	779	
Total da Unidade de Saúde			1.286	81	381	1.748	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	272	18	0	290	
		GEHRY SILVA FERREIRA	141	6	0	147	
		MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	359	40	1	400	
		Total da Especialidade	772	64	1	837	
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	21	0	0	21	
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	146	0	0	146	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Moraes	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	167	0	0	167
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	70	0	39	109
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	251	3	9	263
		Total da Especialidade	321	3	48	372
	Total da Unidade de Saúde		1.260	67	49	1.376
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	ELINE CORREA BANDEIRA	1	97	0	98
		LUDMILLA QUEIROZ OLIVEIRA	311	0	0	311
		Total da Especialidade	312	97	0	409
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	82	1	0	83
		TULIO ALVES SARDINHA	181	0	6	187
		Total da Especialidade	263	1	6	270
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	21	38	0	59
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	314	49	0	363
		Total da Especialidade	335	87	0	422
	Total da Unidade de Saúde		910	185	6	1.101
	Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	314	5	1
WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA			59	1	0	60
Total da Especialidade			373	6	1	380
GINECOLOGIA		CARLA PACHECO ELIAS	259	54	1	314
		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	241	0	0	241
		Total da Especialidade	500	54	1	555
PEDIATRIA		CARITAS DE OLIVEIRA	213	0	132	345
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	270	0	61	331
		Total da Especialidade	483	0	193	676
Total da Unidade de Saúde		1.356	60	195	1.611	
Centro de Saúde Vila União		CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	313	0	1
	MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L		304	0	0	304
	Waldonez Rodrigues Cerqueira		39	61	2	102
	Total da Especialidade		656	61	3	720
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	224	15	1	240
		MARCIA REGINA FREIRE	215	2	1	218

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	GINECOLOGIA	Total da Especialidade	439	17	2	458	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	331	0	50	381	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	20	75	21	116	
		Total da Especialidade	351	75	71	497	
	Total da Unidade de Saúde		1.446	153	76	1.675	
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	23	135	0	158	
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	276	0	0	276	
		BERNARDO PAULA NETO	61	16	3	80	
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	339	20	0	359	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	9	0	0	9	
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	115	0	0	115	
		Total da Especialidade	823	171	3	997	
	GINECOLOGIA	Doliana Martins Brasil	203	17	1	221	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	21	0	0	21	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	230	12	0	242	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	83	0	0	83	
		Total da Especialidade	537	29	1	567	
	PEDIATRIA	LUCIANA CUNHA BASTOS	145	0	0	145	
		MARIA INES DA SILVA PIRES	100	132	2	234	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	127	13	2	142	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	42	0	0	42	
		Total da Especialidade	414	145	4	563	
	Total da Unidade de Saúde		1.774	345	8	2.127	
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	189	3	2	194
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	108	56	0	164
			CELSO TAVARES DOS REIS	323	0	1	324
			JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	11	0	0	11
			LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	54	0	0	54
			RICARDO DANTAS DE SOUSA	223	42	0	265
			ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	233	0	0	233
			Total da Especialidade	1.141	101	3	1.245

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	94	15	0	109	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	80	0	1	81	
		HELIO ALVES CRUVINEL	184	0	0	184	
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	189	0	0	189	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	280	0	1	281	
		Total da Especialidade	827	15	2	844	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	187	0	0	187	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	341	5	1	347	
		MARIA INES BARBOSA	30	0	0	30	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	186	6	1	193	
		Total da Especialidade	744	11	2	757	
	Total da Unidade de Saúde			2.712	127	7	2.846
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	231	0	2	233
			JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	80	69	0	149
PRISCILA RESENDE BALDUINO NASC			253	120	0	373	
VICENTE JOSE VITA			374	0	3	377	
VILMAR PIRES DE PAIVA			365	0	1	366	
Total da Especialidade			1.303	189	6	1.498	
GINECOLOGIA		ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	23	8	0	31	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	226	17	0	243	
		EBERTH FRANCO VENCIO	22	0	0	22	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	123	1	0	124	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	190	2	1	193	
		Total da Especialidade	584	28	1	613	
PEDIATRIA		HILTON STIVAL GONCALVES	304	0	79	383	
		JADER LEONEL DE PAULA	199	74	12	285	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	279	20	63	362	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	164	0	41	205	
		Total da Especialidade	946	94	195	1.235	
Total da Unidade de Saúde			2.833	311	202	3.346	
CIAMS Urias		CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	315	0	0	315

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	33	0	0	33	
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	334	0	1	335	
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	240	0	0	240	
		VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	330	1	1	332	
		Total da Especialidade	1.252	1	2	1.255	
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	92	0	0	92	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	213	15	1	229	
		Total da Especialidade	305	15	1	321	
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	85	5	94	184	
		EDSON ALVES RIBEIRO	98	0	134	232	
		MARA RUBIA DE PAIVA	75	0	150	225	
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	596	0	112	708	
		Total da Especialidade	854	5	490	1.349	
	Total da Unidade de Saúde		2.411	21	493	2.925	
	Total Geral			59.100	4.975	4.383	68.458



Anexo 06 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: Julho / 2009 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/07	CS Vila Mauá	Cristina	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<p>Férias (01 a 30/07), Foram canceladas 56 vagas disponíveis e 180 vagas geradas. Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 02 para o dia 03/07; - 03 consultas do dia 06 para o mesmo dia; - 03 consultas do dia 06 para o dia 07/07; - 08 consultas do dia 06 para o dia 08/07; - 03 consultas do dia 06 para o dia 09/07; - 07 consultas do dia 08 para o dia 09/07; - 04 consultas do dia 08 para o dia 10/07. <p>- Consultas remanejadas para o profissional Euli José Braga.</p> <p>- Para Dr. Roberto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foram remanejadas 08 consultas; - 04 consultas do dia 08 para o dia 09/07; - 04 consultas do dia 09 para o dia 10/07. (Tatiane) 	FORA DO PRAZO
01/07	CS Vila União	Lueni	Waldonez Rodrigues	968	<p>Férias (06/07 a 04/08), Foram canceladas 105 vagas disponíveis e 482 vagas geradas. Foram remanejadas 35 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <p>- Para Dra. Marlene Miguel (Pediatra):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 06 para o dia 07/07; - 01 consulta do dia 07 para o dia 08/07; - 01 consulta do dia 08 para o dia 09/07; - 01 consulta do dia 09 para o dia 10/07. <p>- Para Dr. Arnaldo Ribeiro (Clínico):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 06 para o dia 07/07; - 05 consultas do dia 06 para o dia 08/07; - 01 consulta do dia 06 para o dia 09/07; - 09 consultas do dia 07 para o dia 09/07; - 03 consultas do dia 08 para o dia 09/07; - 06 consultas do dia 08 para o dia 10/07. (Tatiane) 	FORA DO PRAZO
02/07	Ciams Jardim América	Fátima	Afonso Rufino	2510	05 Dias de Férias (27 a 31/07) . Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
02/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Euli José Braga	5803	Férias . Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 20/07 a 03/08. Foram canceladas 120 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
03/07	CS Vila Mauá	Bruna	Márcio Pereira de Oliveira Euli José Braga	4873 5803	Férias (20/07 a 03/08) . Foram canceladas 60 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
03/07	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Edson Alves Ribeiro	987	Férias . Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 23/07 a 05/08. Foram canceladas 120 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO



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

03/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Roseli Aparecida	3671	<p>Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 06 a 16/07. Foram canceladas 99 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09 consultas do dia 06 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 07 para o mesmo dia; - 02 consultas do dia 08 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 10 para o mesmo dia. <p>- consultas remanejadas para Dr. Nivaldo. (Tatiane)</p>	FORA D PRAZO
03/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Antônio de Melo Anes	9868	<p>Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 20/07 a 19/08. Foram canceladas 154 vagas geradas. (Tatiane)</p>	NO PRAZO
03/07	Cais Amendoeiras	Cida	Antônio Alessandro	9862	<p>Férias (02/07 a 01/08). Foram canceladas 64 vagas disponíveis e 150 vagas geradas. Foram remanejadas 89 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para Dr. Walter José: - 06 consultas do dia 02 para o dia 10/07; - 18 consultas do dia 02 para o dia 14/07; - 02 consultas do dia 06 para o dia 14/07; - 20 consultas do dia 06 para o dia 17/07; - Para Dr. Fabrício Queiroz: - 04 consultas do dia 07 para o dia 13/07; - 09 consultas do dia 07 para o dia 14/07; - 10 consultas do dia 07 para o dia 16/07; - 10 consultas do dia 09 para o dia 17/07; - Para Dr. Cleiton Rodrigues: - 06 consultas do dia 09 para o dia 13/07; - 01 consulta do dia 09 para o dia 15/07; - 03 consultas do dia 13 para o dia 15/07. (Tatiane) 	FORA D PRAZO
			Marilu Celeste	2507	<p>Férias. Informa que a profissional irá usufruir férias nos períodos de 20/07 a 03/08 e 30/11 a 14/12/09. Agenda não gerada. (Tatiane)</p>	FORA D PRAZO
06/07	Ciams Jd. América	Fátima / Liris	Adriana Fernandes Cardoso	5710	<p>Férias (06/07 a 04/08). Foram canceladas 55 vagas disponíveis e 194 vagas geradas. Foram remanejadas 66 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para Dr. Afonso Rufino: - 03 consultas do dia 07 para o dia 08/07; - 05 consultas do dia 07 para o dia 09/07; - 02 consultas do dia 07 para o dia 10/07; - 06 consultas do dia 07 para o dia 13/07; - 04 consultas do dia 07 para o dia 14/07; - 08 consultas do dia 08 para o dia 14/07; - 11 consultas do dia 08 para o dia 15/07; 	FORA D PRAZO



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

						<ul style="list-style-type: none"> - 02 consultas do dia 10 para o dia 15/07; - 12 consultas do dia 10 para o dia 16/07; - 11 consultas do dia 13 para o dia 17/07; - <u>Para Dr. Fernando César:</u> - 02 consultas do dia 13 para o mesmo dia. (<i>Tatiane</i>) 			
						<p><i>Férias (06/07 a 04/08)</i>. Foram canceladas 72 vagas disponíveis e remanejadas 57 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas do dia 07 para o dia 13/07; - 08 consultas do dia 07 para o dia 14/07; - 09 consultas do dia 08 para o dia 14/07; - 03 consultas do dia 08 para o dia 15/07; - 08 consultas do dia 09 para o dia 15/07; - 05 consultas do dia 10 para o dia 15/07; - 06 consultas do dia 10 para o dia 16/07; - 10 consultas do dia 13 para o dia 16/07. <p>- Consultas remanejadas para Dra. Sílvia de Paula. (<i>Tatiane</i>)</p>			
07/07	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Maria Ivete de Lima			3717			FORA DO PRAZO
07/07	CS Conjunto Riviera	Sharlenny	Azor Alves			2789			NO PRAZO
08/07	CS Vila Mauá	Euripa	Euli José Braga			5803			FORA DO PRAZO
09/07	Cais Chácara do Governador	Rocifran	André Ibrahim Bayer			5374			***
13/07	Cais Cândida de Morais	Rosa	Nílmar Feliciano			7482			FORA DO PRAZO
14/07	Ciams Jardim América	Marly	Maria Inez Pires Marilu Celeste Carvalho			3752 2507			NO PRAZO
14/07	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Ivanete Maria Siqueira			3629			NO PRAZO
15/07	Cais Campinas	Matianá	Solange Inês Hernandes			3349			NO PRAZO
15/07	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Juliana de Melo Melgaço			8335			NO PRAZO
20/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Antônio de Melo			9868			***
21/07	Cais Finsocial	Cláudia	Sérgio Spindola			11703			NO PRAZO
22/07	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Carlos Augusto Rodrigues			5038			FORA DO PRAZO

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

					Eliane Olimpio	4794	<i>Férias (Período: 22 a 31/07). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>		<i>PRAZO</i>	
23/07	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein Fischer	6291			<i>Férias (Prorrogação - De 23 a 27/07). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 23 para o dia 28/07; - 04 consultas do dia 23 para o dia 29/07; - 04 consultas do dia 23 para o dia 30/07. - O restante das consultas será remanejado após transmissão de nova grade. (Tatiane)</i>		<i>FORA DO PRAZO</i>	
23/07	Cais Finsocial	Cláudia	Sérgio Spindola	11703			<i>Férias (Alteração). Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/09. Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>		<i>NO PRAZO</i>	
23/07	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Juliana de Melo Melgaço	8335			<i>Férias (Alteração). Períodos: 10 a 25/08 e 28/12 a 10/01/2010. Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>		<i>NO PRAZO</i>	
24/07	Cais Amendoeiras	Rosemeire	Lincoln Marques	7202			<i>Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 27 a 31/07. Agenda não gerada. (Tatiane)</i>		<i>FORA DO PRAZO</i>	
24/07	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein Fischer	6291			<i>Férias (Prorrogação - De 23 a 27/07 - Continuação). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 12 consultas do dia 24/07 para o dia 03/08; - 08 consultas do dia 27/07 para o dia 04/08. (Tatiane)</i>		<i>***</i>	
29/07	CS Vila Boa	Paula	Maria Goretti de Castro	3659			<i>Férias (Período: 19/08 a 03/09). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>		<i>NO PRAZO</i>	
29/07	Cais Bairro Goiá	Barbara	Nivaldo David Amaral	1622			<i>Férias (Período: 01 a 30/09). Foram canceladas 64 vagas geradas. (Tatiane)</i>		<i>NO PRAZO</i>	



Anexo 07 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: Julho / 2009 (LICENÇAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
09/07	CS Vila Redenção	Clóvis	Túlio Alves Sardinha	5865	<i>Licença Prêmio (03/08 a 01/10)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZ
14/07	CS Setor Rodoviário	Francisca	Walter Eustaquio Ribeiro	4114	<i>Licença Médica (03 a 07/08)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>) <i>Licença Médica</i> . Foram canceladas 65 vagas disponíveis e remanejadas 52 consultas, da seguinte forma: - <u>Para Dra. Marilu Celeste</u> : - 01 consulta do dia 15 para o dia 16/07; - 03 consultas do dia 15 para o dia 17/07. - <u>Para Dra. Marilha Lorena (CS Pq. Amazonia)</u> : - 03 consultas do dia 15 para o dia 16/07; - 02 consultas do dia 15 para o dia 20/07; - <u>Para Dra. Flávia Duarte (CS Pq. Amazonia)</u> : - 01 consulta do dia 15 para o dia 17/07. - <u>Para Dra. Luciana Cunha</u> : - 01 consulta do dia 15 para o dia 16/07; - 14 consultas do dia 16 para o mesmo dia; - 02 consultas do dia 16 para o dia 17/07; - 12 consultas do dia 17 para o mesmo dia; - 12 consultas do dia 20 para o dia 21/07; - 01 consulta do dia 22 para o dia 21/07. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZ
15/07	Ciams Jd. América	Patricia	Maria Inez da Silva	3752		***
16/07	CS Parque Amazônia	Lúcia	Edmar Rodrigues	2826	<i>Licença Médica – prorrogação até o dia 27/07</i> . Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 23 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 23 para o dia 24/07; - 01 consulta do dia 24 para o mesmo dia. - Consultas remanejadas p/ o Dr. Guilherme Sposito. (<i>Tatiane</i>)	***
17/07	CS Maria Dilce	Raquel	Eveling Lorena	11672	<i>Licença Médica (03 a 07/08)</i> . Foram canceladas 60 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>) <i>Licença Médica (16/07 a 04/08)</i> . Foram canceladas 34 vagas disponíveis e 16 vagas geradas. Foram remanejadas 26 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 16 para o dia 20/07; - 02 consultas do dia 16 para o dia 22/07; - 03 consultas do dia 16 para o dia 23/07; - 03 consultas do dia 20 para o dia 24/07; - 01 consulta do dia 20 para o dia 27/07; - 05 consultas do dia 21 para o dia 27/07; - 05 consultas do dia 22 para o dia 27/07;	***
17/07	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	José Tavares de Moraes	4467		***



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

						<ul style="list-style-type: none">- 03 consultas do dia 23 para o dia 27/07.- Consultas remanejadas para Dr. Harley Ricardo. (<i>Tatiane</i>)			
20/07	CS Parque Anhanguera	Lucimar	Ary Antunes	1368		<p><i>Licença Médica (De 20/07 a 20/08)</i>. Foram canceladas 127 vagas disponíveis e 224 vagas geradas. Foram remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none">- 05 consultas do dia 20 para o dia 21/07;- 07 consultas do dia 20 para o dia 22/07;- 03 consultas do dia 21 para o dia 22/07;- 02 consultas do dia 23 para o dia 24/07. <p>- Consultas remanejadas para a Dra. Ivanete Maria. (<i>Tatiane</i>)</p>	***		
21/07	Ciams Jd. América	Patricia	Maria Inez da Silva	3752		<p><i>Licença Médica – Continuação</i>. Foram canceladas 120 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p> <p><i>Licença Médica (27/07 a 01/08)</i>. Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 61 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none">- 12 consultas do dia 27/07 para o dia 03/08;- 04 consultas do dia 27/07 para o dia 04/08;- 10 consultas do dia 28/07 para o dia 04/08;- 06 consultas do dia 28/07 para o dia 05/08;- 07 consultas do dia 29/07 para o dia 05/08;- 05 consultas do dia 29/07 para o dia 06/08;- 08 consultas do dia 30/07 para o dia 06/08;- 09 consultas do dia 31/07 para o dia 07/08. (<i>Tatiane</i>)	***		
27/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Túlio César Magalhaes	3319			***		
27/07	Cais Chácara do Governador	Cárta	Luciano Augusto Baylão	7701		<p><i>Licença Matrimonial (10 a 16/08)</i>. Foram canceladas 60 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO		
29/07	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein	6291		<p><i>Licença Médica (De 28/07 a 12/08)</i>. Foram canceladas 32 vagas disponíveis e 36 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas, alegando que os pacientes não gostam de consultar com outro profissional. (<i>Tatiane</i>)</p>	***		



Anexo 8 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: Julho / 2009

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/07	Ciams Jardim América	Fátima	Adriana Fernandes Cardoso	5710	<i>Falta por motivos pessoais (01/07)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 06/07; - 07 consultas para o dia 07/07; - 06 consultas para o dia 08/07; - 01 consulta para o dia 10/07. (<i>Tatiane</i>)	***
01/07	CS Vila Boa	Marcos	José Amélio de Sousa	4599	<i>Falta (01/07 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 06/07; - 03 consultas para o dia 07/07; - 04 consultas para o dia 08/07; - 01 consulta para o dia 09/07. (<i>Tatiane</i>)	***
01/07	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Benedito Monteiro	5408	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			José Gonçalves de Oliveira	2889	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
			Luiz Antônio Campos	3262	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 08 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
			Vinicius Gomes	9078	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
			Gracyella Pedrosa	11484	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
01/07	CS Maria Dilce	Raquel	Eliane Olímpio	4794	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	***
			Tamir Ribeiro	7013	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
			Marcelle Brandão	11039	<i>Curso de Capacitação (Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 35 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
01/07	CS Maria Dilce	Raquel	Eveling Lorena Cerqueira	11672	<i>Atestado Médico (01/07)</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas, 12 consultas para o dia 09/07, e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. (<i>Tatiane</i>)	***
01/07	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Hilton Stival Gonçalves	2840	<i>Capacitação sobre Gripe Suína (Dia 07/07)</i> . Foram canceladas 17 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, para o dia 09/07. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
			Marilu Celeste	2507	<i>Capacitação sobre Gripe Suína (Dia 07/07)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas, para o dia 08/07. (<i>Tatiane</i>)	
			Thelma Walquiria	4835	<i>Capacitação sobre Gripe Suína (Dia 07/07)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 09/07. (<i>Tatiane</i>)	
01/07	Ciams Úrias Magalhães	Cleonice	Venício Evangelista	9333	<i>Falta (02/07 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma:	***



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

Referência: Julho / 2009

									- 09 consultas para o dia 07/07; - 06 consultas para o dia 08/07; - 03 consultas para o dia 09/07. (<i>Tatiane</i>)		
01/07	CS Itatiaia	Betty	Jordana Cruz Rodrigues	13422					Falta (01/07). Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 06/07; - 06 consultas para o dia 07/07; - 07 consultas para o dia 08/07; - 01 consulta para o dia 09/07. (<i>Tatiane</i>)	***	
01/07	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Diógenes Junqueira	2801					Ausência por motivos particulares (03 a 07/08). Foram canceladas 60 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZ	
02/07	Cais Amendoeiras	Cristina	Fabrcio Queiroz	8825					Falta (Dias 02 e 03/07 – problemas de saúde). Foram remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para o mesmo profissional: - 04 consultas do dia 02 para o dia 06/07; - 08 consultas do dia 02 para o dia 07/07; - 02 consultas do dia 02 para o dia 09/07; - 02 consultas do dia 03 para o dia 09/07; - 10 consultas do dia 03 para o dia 10/07. - Para Dr. Cleiton Rodrigues: - 03 consultas do dia 03 para o dia 06/07. (<i>Tatiane</i>)	***	
02/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Elidia Célia	5291					Falta (Dia 18/06). Foram remanejadas 08 consultas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 03/07; - 01 consulta para o dia 06/07. (<i>Tatiane</i>)	***	
02/07	Cais Amendoeiras	-----	Antônio Alessandro Paris	9862					Falta (03/07 – consulta médica). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 06/07; - 03 consultas para o dia 07/07; - 04 consultas para o dia 08/07; - 03 consultas para o dia 09/07. (<i>Tatiane</i>)	***	
02/07	Cais Amendoeiras	-----	Cleiton Rodrigues Lopes	12578					Capacitação de Dengue e Gripe. Informa que não foi gerada grade para estes profissionais no dia 29/07. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZ	
			Fabrcio Queiroz	8825							
			Waler José	9172							
			Carlos César Borges	3475							
			Izelman de Oliveira	679							



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

Referência: Julho / 2009

				Rodrigo Rasmussen Amanda Camargo João Serafim Jonas José	9946 11023 5362 6049			
02/07	CS Conj. Riviera	Sharleny	Geovane José de Lima Azor Alves José Janos Raven Maria Aparecida Lopes	5923 2789 4048 5203			Capacitação de Dengue e Gripe (Dia 29/07). Grades não geradas pelas Unidades. (Tatiane)	NO PRAZO
02/07	CS Pq. Anhanguera	Cláudia	Darque Maria de Araújo	3261			Atendimento ao grupo de tabagismo (Dias 23, 30/07 e 06/08). Foram canceladas 60 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
02/07	Cais Campinas	André Luiz	Bruno Pascoal	12898			Especialização em estética (De 20 a 24/07). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
03/07	Ciams Jd. América	Marly	Adriana Fernandes	5710			Graduação em Dermatologia (24/07). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
03/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938			Ansência (06 a 10/07). Foram remanejadas 54 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 06 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 06 para o dia 07/07; - 03 consultas do dia 06 para o dia 08/07; - 04 consultas do dia 07 para o dia 08/07; - 05 consultas do dia 07 para o dia 10/07; - 03 consultas do dia 07 para o dia 13/07; - 12 consultas do dia 08 para o dia 13/07; - 09 consultas do dia 09 para o dia 14/07; - 05 consultas do dia 10 para o dia 14/07; - 04 consultas do dia 10 para o dia 15/07. - Consultas remanejadas para Dr. Túlio César. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
03/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Marcella Rezende	12148			Faltas (03/07). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 09/07; - 03 consultas para o dia 10/07; - 06 consultas para o dia 13/07. (Tatiane)	***
06/07	Ciams Novo Horizonte	Gildete	Maria Suely Gomes	3622			Atestado Médico (06/07). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 09/07; - 04 consultas para o dia 10/07; - 03 consultas para o dia 13/07. (Tatiane)	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

06/07	CS Pq. Amazônia	Ivanilde	Arluci Crescencio	7275	<i>Atestado Médico (06/07)</i> . Foram remanejadas 06 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 15/07; - 04 consultas para o dia 17/07. (<i>Tatiane</i>)	***
06/07	Cais Finsocial	-----	Celso Santos	928	<i>Atestado Médico (Dia 23/07)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
06/07	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Tanit Ribeiro	7013	<i>Atestado Médico (07/07)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, todas para o dia 08/07. (<i>Tatiane</i>)	***
06/07	Ciams Jd. América	Fátima / Líris	Vera Lúcia Nunes	4041	<i>Atestado Médico. (Dias 28, 29 e 30/07)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	***
06/07	CS Vila Clemente	Márcia	Juliana Sayuri	11716	<i>Atestado Médico (Dias 06 e 07/07)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 06 para o dia 09/07; - 08 consultas do dia 06 para o dia 13/07; - 05 consultas do dia 06 para o dia 14/07; - 12 consultas do dia 07 para o dia 14/07; - 03 consultas do dia 07 para o dia 15/07. (<i>Tatiane</i>)	***
07/07	CS Marinho Lemos	Amarilda	Roberta Coelho Tomé	13704	<i>Prova de residência (Dias 20, 21 e 22/07)</i> . Foram canceladas 60 vagas geradas. A Profissional irá repor esses dias atendendo em 17, 24 e 31/07. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
07/07	CS Vila Morais	Renata	Maria Cláudia Silveira	13377	<i>Falta (Dias 15 e 16/07 – Viagem particular)</i> . Foram canceladas 30 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
07/07	CS Pq. Amazônia	Divina Lúcia	Edmar Rodrigues	2826	<i>Atestado Médico (07/07)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 14/07; - 05 consultas para o dia 15/07. (<i>Tatiane</i>)	***
07/07	Ciams Novo Horizonte	-----	Lúcio Mauro Vasconcelos	8498	<i>Atestado Médico (07/07)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 14/07; - 05 consultas para o dia 15/07. (<i>Tatiane</i>)	
07/07	Cais Cândida de Morais	Neusa	Hélio Alves Cruvinel	3094	<i>Folga (Dia 24/07)</i> . Foram canceladas 09 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
07/07			Marcelo Grando	11991	<i>Pós Graduação em BH (Dia 10/07)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 13/07; - 04 consultas para o dia 14/07; - 03 consultas para o dia 17/07. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
07/07			Francisco Batista	6579	<i>Tratamento Médico (Dia 10/07)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 13/07;	***

**TELE-CONSULTIA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Julho / 2009



07/07	CS Vila União	Loucenir	Irislene Ferreira	4384	- 06 consultas para o dia 14/07. - Consultas remanejadas para Dr. Nilmar Feliciano. (<i>Tatiane</i>) <i>Falta (10/07 – motivo Médico)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 14/07; - 05 consultas para o dia 15/07. (<i>Tatiane</i>)	***
07/07	Cais Cândida de Moraes	Neusa	Priscila Ribeiro	4311	<i>Congresso fora de Goiânia (Dias 10 e 14/07)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma: - 32 consultas para o dia 17 com a mesma Médica; - 01 consulta para o dia 16 com Dra. Elaine Bites. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
07/07	CS Fama	Cláudia	Divina Margarida Franco	3940	<i>Folga de Aniversário (Dia 30/07)</i> . Grade não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
08/07	Cais Vila Nova	Íris	Tânia Stein Fischer	6291	<i>Falta (08/07 – problemas de saúde)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, todas para o dia 09/07 com a Dra. Jeane Lustosa. (<i>Tatiane</i>)	***
08/07	CS Parque Amazônia	Divina Lúcia	Flávia Duarte	8890	<i>Atestado Médico (08/07)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 10/07; - 06 consultas para o dia 14/07; - 07 consultas para o dia 15/07. (<i>Tatiane</i>)	***
08/07	CS Setor Perim	Marly	Tereza Cristina Rocha	4558	<i>Ausência (13 a 23/07)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
08/07	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Edmar Rodrigues	2826	<i>Tratamento Médico (13 a 22/07)</i> . Foram canceladas 31 vagas disponíveis e 40 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
08/07	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Júlio César Pereira	3466	<i>Viagem de negócios (Dia 16/07)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. O Médico irá repor atendendo no dia 24/07. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
09/07	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Edmar Rodrigues	2826	<i>Tratamento Médico (13 a 22/07 – contin.)</i> . Foram remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: <i>- Para Dr. Guilherme Sposito:</i> - 05 consultas do dia 14 para o dia 15/07; - 07 consultas do dia 14 para o dia 16/07; - 03 consultas do dia 14 para o dia 17/07; - 12 consultas do dia 15 para o dia 17/07; <i>- Para Dr. Lúcio Mauro:</i> - 02 consultas do dia 15 para o dia 16/07. (<i>Tatiane</i>)	***
09/07	CS Setor Rodoviário	Francisca	Tiago Costa Antunes	13166	<i>Falta (Dias 16 e 17/07 – por motivos particulares)</i> . Foram canceladas 14 vagas	FORA DO PRAZO



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

14/07	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Michelle Martins	8913	<ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 14 para o dia 15/07; - 05 consultas do dia 14 para o dia 16/07; - 07 consultas do dia 14 para o dia 17/07; - 05 consultas do dia 14 para o dia 20/07; - 12 consultas do dia 15 para o dia 21/07; - Para Dr. Vicente José: - 05 consultas do dia 15 para o dia 16/07; - 01 consulta do dia 15 para o dia 17/07; - 03 consultas do dia 16 para o dia 17/07; - 05 consultas do dia 16 para o dia 20/07; - 08 consultas do dia 16 para o dia 21/07; - Para Dr. Vilmar Pires: - 07 consultas do dia 20 para o dia 17/07; - 06 consultas do dia 20 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 21 para o dia 20/07. (<i>Tatiane</i>) 	<i>Palestra sobre Tabagismo (03/08)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
14/07	CS Vila Boa	Paula	Orcenir Gonçalves	3595	<ul style="list-style-type: none"> - 10 consultas do dia 14 para o dia 20/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 20/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 21/07; - 05 consultas do dia 16 para o dia 21/07. (<i>Tatiane</i>) 	<i>Atestado Médico (Dias 14, 15 e 16/07)</i> . Foram canceladas 41 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas, da seguinte forma:	***
14/07	CS Setor Rodoviário	Francisca	Patrícia Gonçalves	8007	<ul style="list-style-type: none"> - 11 consultas do dia 14 para o dia 21/07; - 25 consultas do dia 14 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 22/07; - 32 consultas do dia 15 para o dia 23/07; - Para Dra. Fabrícia Vieira: - 03 consultas do dia 15 para o dia 16/07; - 13 consultas do dia 16 para o dia 20/07; - 10 consultas do dia 16 para o dia 21/07; 	<i>Capacitação em Asma (Dia 24/08)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
14/07	Caias Jardim América	Marly	Maria Edna Pereira	4653	<ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas do dia 14 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 23/07; 	<i>Curso de Atualização em Diabetes (22 e 23/10)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Maria Inez Pires	3752	<ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas do dia 14 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 23/07; 	<i>Congresso de Pediatria (08 e 09/10)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Jacinto José de Almeida	3145	<ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas do dia 14 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 23/07; 	<i>Atestado Médico (Dia 19/08)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	***
14/07	Cais Chácara do Governador	Cárita	Ricardo Oliveira e Silva	11437	<ul style="list-style-type: none"> - 11 consultas do dia 14 para o dia 21/07; - 25 consultas do dia 14 para o dia 22/07; - 04 consultas do dia 15 para o dia 22/07; - 32 consultas do dia 15 para o dia 23/07; - Para Dra. Fabrícia Vieira: - 03 consultas do dia 15 para o dia 16/07; - 13 consultas do dia 16 para o dia 20/07; - 10 consultas do dia 16 para o dia 21/07; 	<i>Atestado Médico (14, 15 e 16/07)</i> . Foram remanejadas 113 consultas agendadas, da seguinte forma:	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

14/07	CS Conjunto Riviera	Célia Maria	José Janos Raven	4048	- 14 consultas do dia 16 para o dia 22/07. <i>(Tatiane)</i> <i>Audiência no INSS. (Dia 15/07)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/07; - 04 consultas para o dia 20/07. <i>(Tatiane)</i>	***
14/07	CS Vila Boa	Araguaci	Suzete Assis de Oliveira	4291	<i>Falta (Dias 15, 16 e 17/07 – problemas de saúde)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 39 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 15 para o dia 21/07; - 10 consultas do dia 15 para o dia 22/07; - 02 consultas do dia 16 para o dia 22/07; - 11 consultas do dia 16 para o dia 23/07; - 11 consultas do dia 17 para o dia 24/07. <i>(Tatiane)</i>	***
15/07	CS Itatiaia	Idelma	Maria Francisca Alves Aires	2914	<i>Falta (15/07)</i> . Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dia 20/07 c/ Dr. Julio César (Urias Magalhães): - 07 consultas; - Para Dia 20/07 c/ Dra. Marize (Urias Magalhães): - 06 consultas; - Para Dia 21/07 c/ Dr. Júlio César (Urias Magalhães): - 09 consultas; - Para Dia 21/07 c/ Dr. Afonso Rufino (Urias Magalhães): - 05 consultas; - Para Dia 22/07 c/ Dr. Júlio César (Urias Magalhães): - 05 consultas. <i>(Tatiane)</i>	***
15/07	CS Vila Santa Helena	Glória	Maria Ângela Miranda Carlos Antônio Carneiro	5244 3054	<i>Falta (Dia 31/07 – consulta médica)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i> <i>Capacitação em Hanseníase (Dia 05/08)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	*** NO PRAZO
15/07	Cais Bairro Goiá	Andréia	Alfredo Puppini	5431	<i>Bloqueio p/ realizar procedimento cirúrgico (15/07)</i> . Foram remanejadas 04 consultas, todas para o dia 21/07. <i>(Tatiane)</i>	***
15/07	CS Vila Canaã	-----	Dayra Elcira Penalba	4107	<i>Reunião do Tabagismo (Dia 05/08)</i> . Foram canceladas 04 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
15/07	CS São Francisco	Rafael	Edna Maria Ferreira	4853	<i>Folgas (Dias 21, 22 e 23/07)</i> . Foram canceladas 43 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas do dia 21 para o dia 22/07 com a Dra. Valquíria Monteiro. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
15/07	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Antoninho Cruvinel	1660	<i>Atestado Médico (De 20 a 24/07)</i> . Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 21 para o mesmo dia; - 07 consultas do dia 22 para o dia 23/07;	***



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

Referência: Julho / 2009

							<ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas do dia 23 para o mesmo dia. - Consultas remanejadas p/ Dr. Ricardo Dantas. <i>(Tatiiane)</i> 		
15/07	CS Parque Amazônia	Iraci	Humberto Fernandes	8057		<ul style="list-style-type: none"> <i>Atestado Médico (15 a 17/07)</i>. Foram remanejadas 38 consultas, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas do dia 15 para o dia 21/07; - 06 consultas do dia 15 para o dia 22/07; - 05 consultas do dia 15 para o dia 23/07; - 10 consultas do dia 16 para o dia 23/07; - 10 consultas do dia 16 para o dia 24/07. <i>(Tatiiane)</i> 	***		
15/07	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Lais Santos Monteiro	3105		<ul style="list-style-type: none"> <i>Atestado Médico (Dias 29 e 30/07)</i>. Foram canceladas 38 vagas geradas. <i>(Tatiiane)</i> 	***		
16/07	CS Parque Amazônia	Lúcia	Humberto Fernandes	8057		<ul style="list-style-type: none"> <i>Atestado Médico (15 a 17/07 – Continuação)</i>. Foram remanejadas 16 consultas do dia 17/07, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 20/07; - 07 consultas para o dia 21/07; - 05 consultas para o dia 22/07. <i>(Tatiiane)</i> 	***		
16/07	CS Maria Dilce	Raquel	Eveling Lorena	11672		<ul style="list-style-type: none"> <i>Falta (16/07 – por motivo de doença)</i>. Foram remanejadas 13 consultas agendadas. 12 consultas para o dia 23/07, e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. <i>(Tatiiane)</i> 	***		
16/07	Ciams Jd. América	Patrícia	Doliana Martins	8956		<ul style="list-style-type: none"> <i>Atestado Médico (Dia 20/07)</i>. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas para o dia 23/07; - 10 consultas para o dia 24/07. <i>(Tatiiane)</i> 	***		
16/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos	7392		<ul style="list-style-type: none"> <i>Falta (16/07 – imprevistos)</i>. Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 20/07; - 05 consultas para o dia 21/07; - 02 consultas para o dia 22/07. <i>(Tatiiane)</i> 	***		
16/07	Cais Cândida de Moraes	Lurdes	Célio da Silva Rocha	6349		<ul style="list-style-type: none"> <i>Falta (16/07)</i>. Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 21/07; - 03 consultas para o dia 22/07; - 04 consultas para o dia 23/07; - Para Dra. Elaine Bites: <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas para o dia 20/07. <i>(Tatiiane)</i>; 	***		
16/07	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Eros de Sousa	1973		<ul style="list-style-type: none"> <i>Folga e Aniversário (Dia 24/07)</i>. Foram canceladas 11 vagas disponíveis. <i>(Tatiiane)</i> 	FORA DO PRAZO		
17/07	Ciams Jardim América	Patrícia	Fernando César Siqueira	4641		<ul style="list-style-type: none"> <i>Falta não justificada (17/07)</i>. Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da 	FORA DO PRAZO		



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

								PRAZO
17/07	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Eros de Sousa	1973	seguinte forma: - 06 consultas para o dia 20/07; - 06 consultas para o dia 22/07; - 05 consultas para o dia 23/07; - 03 consultas para o dia 24/07. (<i>Tatiane</i>)			FORA DO PRAZO
17/07	CS São Francisco	Rafael	Valquíria Monteiro	3608	<i>Falta (Dias 21; 22 e 23/07 – motivos particulares)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 26 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas do dia 21 para o dia 28/07; - 06 consultas do dia 22 para o dia 28/07; - 03 consultas do dia 22 para o dia 29/07; - 08 consultas do dia 23 para o dia 29/07. (<i>Tatiane</i>)			***
20/07	CS Setor Rodoviário	Maria José	Vera Maria Caetano	5924	<i>Atestado Médico (Dia 20/07)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 21/07. (<i>Tatiane</i>) <i>Falta (20/07 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas, todas para o dia 22/07. (<i>Tatiane</i>)			***
20/07	CS Vila Boa	Paula			<i>Atestado Médico (20/07)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 14 consultas para o dia 22/07; - 06 consultas para o dia 23/07. (<i>Tatiane</i>)			***
20/07	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Maria Goretti de Castro	3659	<i>Atestado Médico (20/07)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 22/07; - 13 consultas para o dia 23/07. (<i>Tatiane</i>)			***
20/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Roseli Aparecida	3671	<i>Falta não justificada (Dia 17/07)</i> . Foram remanejadas 08 consultas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 23/07; - 01 consulta para o dia 24/07. (<i>Tatiane</i>)			FORA DO PRAZO
20/07	CS Pq. Amazônia	Lúcia	Flávia Duarte Setubal	8890	<i>Audiência judicial (21/07)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 23/07; - 06 consultas para o dia 27/07; - 02 consultas para o dia 28/07. - Consultas remanejadas p/ Dra. Martha Lorena. (<i>Tatiane</i>)			***
20/07	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Ricardo de Oliveira e Silva	11437	<i>Congresso de Ultrassonografia (De 03 a 06/08)</i> . Foram canceladas 160 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)			FORA DO PRAZO
20/07	CS Conjunto Riviera	Eliza	Geovane José de Lima	5923	<i>Falta (20/07 – acompanhar o filho em cirurgia)</i> . Foram remanejadas 14 consultas			



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

Referência: Julho / 2009

20/07	CS Vila União	Suzete	Marlene Miguel de Lima Maria Luiza Rebelo	2373 7997	agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 23/07; - 03 consultas para o dia 24/07; - 04 consultas para o dia 27/07. (Tatiane) <i>Capacitação em Asma (Dia 24/08). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i> <i>Capacitação em Asma (Dia 24/08). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
20/07	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Linco Felipe da Silva Marcelo Grando	2040 11991	<i>Folga (03 a 07/08). Foram canceladas 80 vagas geradas. (Tatiane)</i> <i>Curso de especialização (Dia 07/08). Foram canceladas 14 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO NO PRAZO
21/07	CS Maria Dilce	Raquel	Carlos César Borges Darque Maria Carlos Rego Maranhão Mardem Martins	3475 3261 4386 4328	<i>Capacitação sobre Influenza "A" (Dia 28/07). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 03 consultas agendadas. (Tatiane)</i> <i>Capacitação sobre Influenza "A" (Dia 28/07). Foram canceladas 16 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 02 consultas agendadas. (Tatiane)</i> <i>Capacitação sobre Influenza "A" (Dia 31/07). Foram canceladas 24 vagas disponíveis. (Tatiane)</i> <i>Capacitação sobre Influenza "A" (Dia 31/07). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
21/07	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Ketlem	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	<i>Atestado Médico (Dias 21, 22 e 23/07). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 24 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 21 para o dia 28/07; - 03 consultas do dia 21 para o dia 29/07; - 06 consultas do dia 22 para o dia 29/07; - 03 consultas do dia 22 para o dia 30/07; - 06 consultas do dia 23 para o dia 30/07; - 01 consulta do dia 23 para o dia 31/07. (Tatiane)</i>	***
21/07	Ciams Novo Horizonte	Jildete	Alfredo Puppini	5431	<i>Falta (Procedimento cirúrgico). Foram remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 29/07. (Tatiane)</i>	***
21/07	CS Vila Clemente	Valdice	Eros de Sousa	1973	<i>Atestado Médico (Dias 21, 22 e 23/07). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 38 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 21 para o dia 24/07; - 10 consultas do dia 21 para o dia 28/07; - 03 consultas do dia 22 para o dia 28/07; - 09 consultas do dia 22 para o dia 29/07;</i>	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

						- 03 consultas do dia 23 para o dia 29/07; - 07 consultas do dia 23 para o dia 30/07. <i>(Tatiane)</i>	
21/07	CS Conjunto Riviera	Eliza	Geovane José	5923		<i>Atestado Médico (21/07)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 28/07; - 07 consultas para o dia 30/07. <i>(Tatiane)</i>	***
21/07	CS Marinho Lemos	Amarilda	Luiz Alves Ferreira	13558		<i>Viagem a São Paulo (Dias 07 e 10/08)</i> . Foram canceladas 34 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	***
21/07	CS Maria Dilce	Raquel	Mardem Martins	4328		<i>Falta (Dias 23 e 24/07 - problemas pessoais)</i> . Foram canceladas 26 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 05 consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	***
22/07	CS Vila Redenção	-----	Ludmila Queiroz	12892		<i>Capacitação em TB (Dias 13 e 20/08)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Carlos Roberto dos Santos	3619		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Jaqueline Batista Camelo	6342		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Marlene Químico Umeno	2818		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Viviane Rose Gomes	6878		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	
			Célio da Silva Rocha	6349		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Elaine Bites	10807		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Kellen Sebba	11008		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	
			Maurício Chater	5734		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 30 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
		Ana	Plínio Ribeiro	4799		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 30 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Priscila Ribeiro	4311		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 30 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Cláudia Cássia	9164		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Érika Patrícia	10987		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Glaus Monteiro	2432		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Marcelo Grando	11991		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 14 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Jose da Costa Cordeiro	3982		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
			Lino Felipe	2040		<i>Capacitação na Funasa (Dia 04/08)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	
22/07	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Anselmo de Oliveira	6451		<i>Capacitação em Influenza H1N1 (Dia 28/07)</i> . Foram canceladas 12 vagas	FORA DO PRAZO



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

					disponíveis. (Tatiane)				PRAZO
22/07	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Ricardo Dantas	11350	Capacitação em Influenza H1N1 (Dia 28/07). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 30/07. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
22/07	CS Marinho Lemos	Amarilda	Maria Lúcia da Silva	3708	Atestado Médico (Dia 24/07). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas, para o dia 27/07. (Tatiane)				***
22/07	CS Vila Moraes	Renata	Daniel Ribeiro	9973	Atestado Médico. Solicita a transferência da agenda do dia 24 (matutino) para o dia 23/07. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas. (Tatiane)				***
22/07	CS Conjunto Riviera	Eliza	Maria Aparecida Lopes	5203	Atestado Médico (Dias 23 e 24/07). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 23 para o dia 27/07; - 08 consultas do dia 23 para o dia 28/07; - 08 consultas do dia 24 para o dia 28/07; - 05 consultas do dia 24 para o dia 30/07. (Tatiane)				***
23/07	Ciams Novo Horizonte	Jildete	Ricardo Dantas	11350	Atestado Médico (Dia 23/07). Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 27/07 com o mesmo profissional; - Para Dr. Rogério de Oliveira: - 01 consulta para o dia 27/07; - 04 consultas para o dia 28/07; - 03 consultas para o dia 29/07; - 04 consultas para o dia 30/07. (Tatiane)				***
23/07	CS Parque Amazônia	Lyvia / Jildete	Alano Carvalho	10566	Capacitação em Influenza A H1N1 (Dia 31/07). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, para o dia 30/07. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
23/07	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Arluci Crescencio	7275	Palestra p/ gestantes (Dia 17/08). Agenda não gerada. (Tatiane)				NO PRAZO
23/07	Centro de Saúde Setor Perim	Marly	Rodrigo Caetano de Almeida	6445	Capacitação em Influenza A. (Dia 31/07). Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
23/07	Centro de Saúde Setor Perim	Marly	Tânia Rezende Ferraz	6559	Capacitação em Influenza A. (Dia 31/07). Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Tatiane)				
23/07	CS Parque Amazônia	Lúcia	Antonio Wilson Porto	11617	Capacitação em Influenza A. (Dia 28/07). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 29/07; - 08 consultas para o dia 30/07. (Tatiane)				***
23/07	CS Parque Amazônia	Lúcia	Guilherme Sposito	12763	Atestado Médico (Dias 23 e 24/07). Foram remanejadas 38 consultas agendadas, da seguinte forma:				***



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

Referência: Julho / 2009

						<ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 23 para o dia 27/07; - 14 consultas do dia 23 para o dia 28/07; - 03 consultas do dia 24 para o dia 28/07; - 05 consultas do dia 24 para o dia 29/07; - 07 consultas do dia 24 para o dia 30/07; - 04 consultas do dia 24 para o dia 31/07. <i>(Tatiane)</i> 				
23/07	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Marlene Químico Umeno	2818	Atestado Médico (De 04 a 07/08). Foram canceladas 72 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>					***
				5326	Janete Guimarães Alves Atestado Médico (Dia 20/08). Foram canceladas 14 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>					
				11991	Marcelo Grandão Falta (Dia 03/08 – consulta Médica). Foram canceladas 14 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>					
23/07	Ciams Úrias Magalhães	Heleusa	Sérgio Raul de Aquino	6715	Falta (Dia 27/07 – p/ acompanhar a mãe doente). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 28/07; - 03 consultas para o dia 29/07; - 03 consultas para o dia 30/07. <i>(Tatiane)</i>					***
				6320	Kátia Maria Atestado Médico (24/07). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, todas para o dia 28/07. <i>(Tatiane)</i>					
				8007	Patrícia Barbosa Falta (Dia 24/07 – motivo de doença). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 27/07; - 03 consultas para o dia 28/07; - 02 consultas para o dia 29/07. <i>(Tatiane)</i>					
24/07	Cais Vila Nova	Íris	Carlos Alberto Cascão	2621	Capacitação em TB (Dias 10 e 17/08). Foram canceladas 20 vagas geradas para o dia 10/08, para o dia 17/08 não há vaga gerada. <i>(Tatiane)</i>					NO PRAZO
				11751	Michelle Roncato Capacitação em TB (Dias 14 e 19/08). Não há vaga gerada. <i>(Tatiane)</i>					
				11539	Carla Pacheco Elias Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 14 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>					
24/07	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	Capacitação em TB (Dias 10 e 17/08). Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>					NO PRAZO
				9982	José Marcelo de Souza Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08). Não há vaga gerada. <i>(Tatiane)</i>					
				10391	Leonardo Alves Ferreira Capacitação em TB (Dias 13 e 20/08). Não há vaga gerada. <i>(Tatiane)</i>					
24/07	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Júlio César Pereira	3466	Capacitação em TB (Dias 13 e 20/08). Não há vaga gerada. <i>(Tatiane)</i>					NO PRAZO
				2832	Luzia Augusta de Almeida Capacitação em TB (Dias 14 e 19/08). Não há vaga gerada. <i>(Tatiane)</i>					
				12373	Vanessa Rocha de Oliveira Capacitação em TB (Dias 14 e 19/08). Não há vaga gerada. <i>(Tatiane)</i>					



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

				Elenilson de Godoy	3675	<i>Capacitação em TB (Dias 24 e 31/08). Não há vaga gerada. (Tatiane)</i>	
24/07	Cais Amendoeiras	Amanda		Fabrizio Queiroz	8825	<i>Atestado Médico (24/07). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 30/07; - 03 consultas para o dia 31/07; - 05 consultas para o dia 03/08. (Tatiane)</i>	***
24/07	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar		Priscilla de Sousa Resende Hilton Stival	13411 2810	<i>Capacitação em TB (Dia 11/08). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane) Capacitação em TB (Dia 14/08). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZ
24/07	CS Conjunto Riviera	Gilvan		Geovane José de Lima	5923	<i>Atestado Médico (24/07 – período matutino). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, todas para o dia 03/08. (Tatiane)</i>	***
27/07	CS Criméia Leste	Dulciana		Tânia Moreira	9470	<i>Atestado Médico (Dias 27 e 28/07). Foram canceladas 20 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 30/07. (Tatiane)</i>	***
27/07	Ciams Novo Horizonte	Vânia		Alfredo Puppini	5431	<i>Realizando parto de urgência (27/07). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 03/08; - 04 consultas para o dia 04/08; - 03 consultas para o dia 05/08. (Tatiane)</i>	***
27/07	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel		Anselmo de Oliveira	6451	<i>Atestado Médico (27/07). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 03/08; - 05 consultas para o dia 04/08. (Tatiane)</i>	***
27/07	CS Vila Boa	Paula		Saulo Gonçalves	6568	<i>Atestado Médico (27/07 – vespertino). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 03/08; - 02 consultas para o dia 05/08. (Tatiane)</i>	***
27/07	CS Maria Dilce	Raquel		Mardem Martins	4328	<i>Palestra na Unidade (Dia 12/08). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZ
27/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara		Alfredo Puppini	5431	<i>Realizando parto de urgência (27/07). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 04/08; - 04 consultas para o dia 05/08. (Tatiane)</i>	***
27/07	CS Conjunto Riviera	Eliza		Geovane José de Lima	5923	<i>Atestado Médico (24/07 – vespertino). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 03/08; - 06 consultas para o dia 04/08. (Tatiane)</i>	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

27/07	CS Vila Santa Helena	Glória	Carla Pacheco Elias	11539	<i>Folgas (De 27 a 31/07). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 42 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 27/07 para o dia 03/08; - 10 consultas do dia 27/07 para o dia 04/08; - 10 consultas do dia 28/07 para o dia 06/08; - 02 consultas do dia 28/07 para o dia 07/08; - 08 consultas do dia 30/07 para o dia 07/08; - Para Dr. Carlos Antônio Carneiro: - 01 consulta do dia 30/07 para o dia 03/08; - 06 consultas do dia 31/07 para o dia 03/08. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
27/07	CS Vila Morais	Renata	Rosaura Dimiz	5229	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 10 e 17/08). Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Maria Cláudia Castro	13377	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Daniel Ribeiro Alencar	9973	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 14 e 19/08). Foram canceladas 15 vagas geradas p/ o dia 19/08. A Diretora Renata foi orientada a regeer a grade do dia 14/08, por se tratar de dois horários. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
27/07	CS Setor Rodoviário	Juliana	Patrícia Gonçalves	8007	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 10 e 17/08). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Tiago Costa Antunes	13166	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 13 e 20/08). Foram canceladas 47 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
27/07	Cais Campinas	Matianá	Bruno pascoal Borges	12898	<i>Curso de Especialização (De 10 a 14/08). Foram canceladas 100 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
27/07	CS Setor Rodoviário	Maria José	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	<i>Falta (Dia 28/07 – motivo de saúde). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 03/08; - 03 consultas para o dia 04/08. (Tatiane)</i>	***
			Silma Beatriz	11742	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 24 e 31/08). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
27/07	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Darque Maria de Araújo	3261	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Ivanete Maria Siqueira	3629	<i>Capacitação em Tuberculose (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 30 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
28/07	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Célia Mendonça	5552	<i>Falta (31/07 – p/ acompanhar a mãe em cirurgia). Foram canceladas 20 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

28/07	CS Marinho Lemos	-----	Maria Lúcia da Silva	3708	Capacitação em Tuberculose (Dias 10 e 17/08). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
28/07	Cais Chácara do Governador	Ana Vitória	Ricardo Oliveira e Silva	11437	Capacitação em Influenza H1N1 (Dia 29/07). Foram remanejadas 39 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 30/07; - 05 consultas para o dia 31/07; - 04 consultas para o dia 03/08; - 05 consultas para o dia 04/08; - 12 consultas para o dia 05/08; - 10 consultas para o dia 06/08. - Consultas remanejadas para o profissional Fabrício Valtville. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
28/07	Cais Amendoeiras	-----	Waler José	9172	Audiência Judicial (Dia 11/08). Foram canceladas 25 vagas geradas. (Tatiane)	***
28/07	CS Conj. Riviera	Eliza	Maria Aparecida Lopes	5203	Curso (Dia 24/08). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Geovane José de Lima	5923		
28/07	CS Marinho Lemos	-----	José Janos Raven	4048	Capacitação em TB (Dias 14 e 19/08). Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
28/07	Ciams Pedro Ludovico	Joelma	Wânia Márcia Rabelo	4578	Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
28/07	CS Setor Rodoviário	Francisca	Priscilla Resende Balduino	13411	Falta (Dia 30/07 – por motivos pessoais). Foram canceladas 03 vagas e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 03/08; - 07 consultas para o dia 04/08; - 03 consultas para o dia 05/08. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Vera Maria Caetano	5924	Falta (Dia 30/07 – consulta Médica). Foram canceladas 15 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)	***
29/07	CS Vila Boa	Weuler Rosa	Saulo Gonçalves	6568	Atestado Médico (Dia 03/08). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 31/07; - 02 consultas para o dia 05/08; - 08 consultas para o dia 06/08; - 09 consultas para o dia 07/08; - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. (Tatiane)	***
			Kátia Maria Mendonça	6320	Atestado Médico (Dia 03/08). Não há grade gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Paulo Rodrigues Siqueira	1279	Capacitação em Asma (Dia 24/08). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	



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

Referência: Julho / 2009

29/07	Ciams Jd. América	Fátima	Bernardo de Paula	2399	<p><i>Atestado Médico (Dia 31/07)</i>. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas para o dia 03/08; - 05 consultas para o dia 04/08; - 04 consultas para o dia 05/08. (<i>Tatiane</i>) 	***
29/07	Cais Finsocial	Rosana	Carlos Roberto dos Santos	3619	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 04/08)</i>. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 05/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO
			Marcello Braga	8621	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 04/08)</i>. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 06/08 com Dr. Nazir Seabra. (<i>Tatiane</i>)</p>	
			Maurício Pinheiro	7935	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 04/08)</i>. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 07/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	
			Messias Alves Vieira	7434	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 04/08)</i>. Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, 07 consultas para O Dr. Maurício Pinheiro (04 consultas para o dia 05/08 e 04 consultas para o dia 07/08) e 01 para o dia 07/08 com Dr. Nazir Seabra. (<i>Tatiane</i>)</p>	
29/07	CS Itatiaia	Juliana	Nazir Seabra Guimarães	8493	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 04/08)</i>. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 07/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO
			Orcídio Antônio	1753	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 04/08)</i>. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 06/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	
29/07	Cais Campinas	Matuaná	Sérgio Spindola	11703	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 04/08)</i>. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, todas para o dia 06/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO
			João Gomes do Sacramento	3315	<p><i>Capacitação em Influenza A (Dia 31/07)</i>. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 03/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	
29/07	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Rosane Rassi	3133	<p><i>Capacitação em TB (Dias 10 e 17/08)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO
			Heloísa Martins	9549	<p><i>Capacitação em TB (Dias 14 e 19/08)</i>. Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	
29/07	Ciams Novo Horizonte	Livia	Priscilla Ribeiro Guimarães	4311	<p><i>Falta (28/07)</i>. Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 consulta para o dia 31/07; - 08 consultas para o dia 07/08. <p>- A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
29/07	Ciams Novo Horizonte	Livia	Adriana Helena Matos	8572	<p><i>Falta (Dia 14/08 – Consulta Médica)</i>. Foram canceladas 12 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

30/07	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Lucio Mauro Vasconcelos	8498	<i>Palestra sobre Diabetes e HAS (Dia 20/08). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
30/07	Centro de Saúde Vila Mauá	Maria Cristina	Linon Roze Arantes	4212	<i>Capacitação sobre TB (Dias 14 e 19/08). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Arlene Rodrigues Lira	4444	<i>Capacitação sobre TB (Dias 14 e 19/08). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
			Roberto Ferreira da Cunha	3500	<i>Capacitação sobre TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Celso Tavares dos Reis	3047	<i>Capacitação sobre TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
30/07	Cais Cândida de Moraes	Lurdes	Priscila Ribeiro	11008	<i>Falta (Dia 31/07). Foram remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 06/08; - 08 consultas para o dia 07/08. - Consultas remanejadas para Dra. Kellen Sebba. (Tatiane)</i>	***
30/07	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Audiência Judicial (Dia 17/08). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
30/07	Ciams Novo Horizonte	Vanessa	Adriana Helena de Matos	8572	<i>Falta (14/08 – consulta odontológica). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	***
30/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos Freire	7392	<i>Capacitação em TB (Dias 13 e 20/08). Foram canceladas 30 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
30/07	CS Vila Boa	Paula	Paulo Rodrigues Siqueira	1279	<i>Capacitação em Asma (Dia 24/08). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Nina Maria Cavalcanti	9567	<i>Capacitação em TB (Dias 13 e 20/08). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
			Suzana Novais Teixeira	12165	<i>Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Kátia Maria Mendonça	6320	<i>Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 64 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
31/07	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	José Amélio de Souza	4599	<i>Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
31/07	CS Conjunto Riviera	Eliza	Priscilla Florêncio	12788	<i>Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
31/07			Geovane José de Lima	5923	<i>Falta (30/07). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 04/08; - 08 consultas para o dia 05/08; - 04 consultas para o dia 06/08. (Tatiane)</i>	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Julho / 2009

31/07	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Plínio Ribeiro Borges	4799	<p><i>Falta (31/07)</i>. Foram remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 07/08; - <u>Para Dra. Elaine Bites</u>: - 04 consultas para o dia 03/08; - 04 consultas para o dia 05/08; - 03 consultas para o dia 06/08; - <u>Para Dr. Célio da Silva</u>: - 03 consultas para o dia 03/08; - 05 consultas para o dia 05/08; - 03 consultas para o dia 06/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO
31/07	CS São Francisco	Rafael	Valquíria Monteiro Lima	3608	<p><i>Capacitação em TB (Dias 10 e 17/08)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO
			José Gonçalves de Oliveira	2889	<p><i>Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08)</i>. Foram canceladas 24 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	
			Tiago de Oliveira Magalhães	13727	<p><i>Capacitação em TB (Dias 11 e 18/08)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	
			Gilmar Sisterolli	5457	<p><i>Capacitação em TB (Dias 14 e 19/08)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	
31/07	Ciams Urias Magalhães	Heleusa		5552	<p><i>Falta (Dia 03/08 – p/ acompanhar a mãe em cirurgia)</i>. Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 04/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
31/07	Ciams Jardim América	Patrícia	Adriana Fernandes Cardoso	5710	<p><i>Atestado Médico (Dia 07/08)</i>. Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 10/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
31/07	Cais Campinas	Áurea	Heloísa Martins	9549	<p><i>Atestado Médico (31/07)</i>. Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 07/08; - 07 consultas para o dia 12/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
31/07	CS Vila Canaã	Maria Luiza	Maria Suely Gomes de Azara	3622	<p><i>Capacitação sobre TB (Dias 13 e 20/08)</i>. Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO
31/07	Cais Bairro Goiá	Érica	Dayra Elcira Penalba	4107	<p><i>Palestra p/ o grupo de Tabagismo (Dia 19/08)</i>. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO
31/07	CS Vila Redenção	Clóvis	Ana Paula Pereira Márquez	6060	<p><i>Atestado Médico (Dias 30 e 31/07)</i>. Foram remanejadas 16 consultas agendadas, todas para o dia 05/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
31/07			Sebastião Macedo	5329	<p><i>Atestado Médico (31/07)</i>. Foram remanejadas 08 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 03/08; - 04 consultas para o dia 04/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	***



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVADOR

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

Referência: Julho / 2009

31/07	Centro de Saúde Parque Anhangüera	Cláudia	Ivan Isaac	2213	<i>Congresso Brasileiro de Pediatria (De 08 a 12/10). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
-------	-----------------------------------	---------	------------	------	--	-----------------



Anexo 9 **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).**





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

10/07	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Kamila Oliveira Duarte	10438	<p><u>- Para Dr. Afonso Rufino no Ciams Urias Magalhães:</u> - 05 consultas do dia 16 para o mesmo dia; - 02 consultas do dia 16 para o dia 17/07. (Tatiane)</p> <p>Grade Equivocada (a partir de 14/07 - continuação). Foram remanejadas 18 consultas agendadas, todas para o dia 20/07 com a Dra. Sílvia de Paula. (Tatiane)</p> <p>Afastamento. Foram canceladas 90 vagas disponíveis e 710 vagas geradas. Foram remanejadas 52 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 13 para o dia 14/07; - 03 consultas do dia 13 para o dia 15/07; - 03 consultas do dia 13 para o dia 16/07; - 05 consultas do dia 13 para o dia 21/07; - 11 consultas do dia 14 para o dia 21/07; - 12 consultas do dia 15 para o dia 21/07; - 08 consultas do dia 16 para o dia 21/07; - 04 consultas do dia 16 para o dia 22/07. - Consultas remanejadas para Dr. Venício Evangelista no Ciams Urias Magalhães. (Tatiane)</p>	***
10/07	CS Balneário Meia Ponte	Ketlen	Juliana Cruz Rodrigues	13423		***
13/07	CS Vila Canaã	Paulo César	Helder Novais	2797	<p>Grade equivocada (13/07). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 16/07; - 09 consultas para o dia 21/07. (Tatiane)</p>	***
13/07	Ciams Novo Horizonte	Lyvia	Ricardo Dantas	11350	Bloqueio de grade. Foram canceladas 05 vagas disponíveis para o dia 16/07, pois o profissional atenderá os candidatos inscritos no concurso da Comurg. (Tatiane)	***
15/07	Cais Bairro Goiá	Andréia	Alfredo Puppini	5431	Bloqueio p/ realizar procedimento cirúrgico (15/07). Foram remanejadas 04 consultas, todas para o dia 21/07. (Tatiane)	***
15/07	CS Vila Canaã	-----	Dayra Elcira Penalba	4107	Reunião do Tabagismo (Dia 05/08). Foram canceladas 04 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
15/07	CS São Francisco	Rafael	Edna Maria Ferreira	4853	Folgas (Dias 21, 22 e 23/07). Foram canceladas 43 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas do dia 21 para o dia 22/07 com a Dra. Valquíria Monteiro. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
16/07	CS Vila Morais	Renata	Rosaura Diniz	5229	Bloqueio p/ agendamento de pacientes c/ Hansen. Foram canceladas 03 vagas disponíveis para o dia 23/07. (Tatiane)	***
17/07	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro Miranda	10440	Afastamento. Foram canceladas 25 vagas disponíveis e 400 vagas geradas. (Tatiane)	***
17/07	CS Vila Clemente	Geny	Francisco Batista de Paula	6579	Alteração em grade. Informa que o profissional não mais atenderá às 4 ^{as} e 6 ^{as} -feiras. Foram canceladas 11 vagas disponíveis para os dias 22 e 24/07. Foram remanejadas 21 consultas agendadas, da seguinte forma:	***



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

17/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Marcella Rezende	12148	- 05 consultas do dia 22 para o dia 23/07; - 06 consultas do dia 22 para o dia 27/07; - 10 consultas do dia 24 para o dia 27/07. (Tatiane)	***
20/07	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Simone Ribeiro Miranda	10440	<i>Afastamento</i> . Foram canceladas 75 vagas disponíveis e 66 vagas geradas. (Tatiane) <i>Afastamento (Continuação)</i> . Foram remanejadas 51 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas do dia 20 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 20 para o dia 22/07; - 12 consultas do dia 21 para o dia 22/07; - 01 consulta do dia 21 para o dia 23/07; - 13 consultas do dia 22 para o dia 23/07; - 11 consultas do dia 23 para o dia 24/07. - Consultas remanejadas para a Dra. Priscilla Florêncio. (Tatiane)	***
20/07	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Marcella Rezende	12148	<i>Afastamento (Continuação)</i> . Foram remanejadas 31 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 20 para o dia 22/07; - 07 consultas do dia 20 para o dia 23/07; - 01 consulta do dia 20 para o dia 24/07; - 04 consultas do dia 21 para o dia 24/07; - 07 consultas do dia 21 para o dia 27/07; - 02 consultas do dia 22 para o dia 27/07; - 05 consultas do dia 22 para o dia 28/07. - Consultas remanejadas p/ Dr. Wandemberg. (Tatiane)	***
20/07	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carlos Umberto Ferreira	13922	<i>Afastamento (A partir de 27/07)</i> . Foram canceladas 58 vagas disponíveis e 285 vagas geradas vagas geradas. Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 27/07 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 27 para o dia 28/07. (Tatiane)	***
21/07	CS Água Branca	Cláudia	Leandro Matos	4891	<i>Grade Equivocada (Capacitação – Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, p/ o dia 30/07. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
21/07	CS Água Branca	Nilson Pereira Pinto	2986	<i>Grade Equivocada (Capacitação – Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Tatiane)		
21/07	CS Marinho Lemos	Nina Maria de Poli	9567	<i>Grade Equivocada (Capacitação – Dia 29/07)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, p/ o dia 30/07. (Tatiane)		
21/07	CS Marinho Lemos	Amarilda	Luiz Alves Ferreira	13558	<i>Afastamento (A partir de 01/09)</i> . Foram canceladas 357 vagas geradas. (Tatiane)	***
22/07	CS Conj. Riviera	-----	Azor Alves	2789	<i>Mudança de Horário</i> . Informa que no dia 24/07 o profissional atenderá no período	***



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

						matutino. Foram canceladas 05 vagas disponíveis e a Unidade foi orientada a entrar em contato com os Usuários agendados, comunicando a alteração. (<i>Tatiane</i>)					***
23/07	Ciams Jardim América	Fátima	Jacinto José de Almeida	3145		Luto em Família (23/07) . Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 27/07; - 03 consultas para o dia 29/07; - 04 consultas para o dia 30/07. (<i>Tatiane</i>)					***
24/07	Cais Cândida de Moraes	Lurdes	Priscilla Ribeiro Guimarães	4311		Luto em família (Dia 24/07) . Foram remanejadas 25 consultas, da seguinte forma: - 14 consultas para o dia 31/07; - 11 consultas para o dia 07/08. (<i>Tatiane</i>)					***
24/07	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Divino Pereira de Miranda	6093		Alteração em grade (De 03 a 08/08) . Foram canceladas 27 vagas disponíveis para as 15h00min. (<i>Tatiane</i>)					***
24/07	CS Conjunto Riviera	Gilvan	Azor Alves	2789		Luto em família (24 a 29/07) . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 24/07 para o dia 04/08; - 16 consultas do dia 28/07 para o dia 04/08. (<i>Tatiane</i>)					***
27/07	Ciams Setor Pedro Ludovico	Lucimar	José Márcio Sócrates	1863		Aposentadoria (A partir do dia 28/07) . Foram canceladas 104 vagas disponíveis e 256 vagas geradas. Foram remanejadas 52 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 28 para o dia 30/07; - 03 consultas do dia 28 para o dia 31/07; - 06 consultas do dia 28/07 para o dia 03/08; - 03 consultas do dia 29/07 para o dia 03/08; - 14 consultas do dia 29/07 para o dia 04/08; - 04 consultas do dia 30/07 para o dia 04/08; - 06 consultas do dia 30/07 para o dia 05/08; - 07 consultas do dia 31/07 para o dia 05/08; - 01 consulta do dia 31/07 para o dia 06/08; - 05 consultas do dia 03 para o dia 06/08. - Consultas remanejadas para o profissional Vicente José. (<i>Tatiane</i>)					***
28/07	CS Aruanã III	Fabiana	Divino Pereira de Miranda Arismar Pereira Litemar Gualberto	6093 3498 7222		Grade Equivocada (profissional de férias – Dia 03/08) . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, todas para o dia 04/08. (<i>Tatiane</i>) Grade Equivocada (profissional de férias – Dias 03 e 04/08) . Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, todas para o dia 05/08. (<i>Tatiane</i>) Conversão da Unidade em PSF a partir do dia 10/08 . Foram canceladas 240 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)					***



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E GERENCIAL

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

	Osmar Matias	3743	Conversão da Unidade em PSF a partir do dia 10/08. Foram canceladas 304 vagas geradas. (Tatiane)
	Vinícius Gomes	9078	Conversão da Unidade em PSF a partir do dia 10/08. Foram canceladas 324 vagas geradas. (Tatiane)



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

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/07	CS Itaitiaia	Juliana	Divaldo Matos Santana	1477	Bloqueio p/ atendimento do grupo de tabagismo (Dia 08/07). Foram canceladas 10 vagas disponíveis para o turno matutino. (Tatiane)	***
01/07	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Carlos Augusto Santos	5038	Grade Equivocada (Dias 27 e 28/07). Foram canceladas 42 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
01/07	Cais Vila Nova	Íris	Kellen Sebba	11008	Afastamento. Comunica que a profissional não mais atenderá na Unidade. Grade não gerada. (Tatiane)	***
02/07	CS Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	Grade equivocada. Foram remanejadas 38 consultas agendadas, 27 consultas para o mesmo profissional e 11 consultas para o Dr. Túlio César Magalhães. (Tatiane)	***
03/07	CS Parque Amazônia	Rosângela	Leonel Gomes Leite	5026	Reforma da Unidade (Dias 29 e 30/06). Foram remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dra. Arluci Crescencio: - 10 consultas do dia 29 para o dia 13/07; - 05 consultas do dia 29 para o dia 14/07; - 05 consultas do dia 30 para o dia 14/07; - Para Dra. Mariângela Batista: - 10 consultas do dia 30 para o dia 13/07. (Tatiane)	***
07/07	CS Marinho Lemos	Amarilda	Roberta Coelho Tomé	13704	Reforma da Unidade (Dias 29 e 30/06). Foram remanejadas 24 consultas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 29 para o dia 14/07; - 01 consulta do dia 29 para o dia 15/07; - 05 consultas do dia 30 para o dia 15/07; - 08 consultas do dia 30 para o dia 17/07. (Tatiane)	***
08/07	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Kamila Oliveira Duarte	10438	Afastamento (A partir de 01/09). Foram canceladas 510 vagas geradas. (Tatiane) Grade Equivocada (a partir de 14/07 - profissional já afastada). Foram canceladas 36 vagas disponíveis e 100 vagas geradas. (Tatiane)	***
10/07	CS Itaitiaia	Katiúscia	Jordana Cruz	13422	Afastamento (a partir do dia 13/07). Foram canceladas 25 vagas disponíveis e 480 vagas geradas. Foram remanejadas 49 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dra. Maria Francisca: - 12 consultas do dia 13 para o mesmo dia; - 03 consultas do dia 13 para o dia 14/07; - 09 consultas do dia 14 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 14 para o dia 15/07; - 07 consultas do dia 15 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 15 para o dia 16/07; - 01 consulta do dia 16 pra o mesmo dia.	***