



IDTECH®

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

idtech.org.br

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 12 – AGOSTO/2009
- TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –
TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
AGOSTO/2009

191 Pgs

Registrado



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 12 – Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Agosto/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	05
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	11
1.1. Espaço Físico.....	11
1.2. Recursos Materiais.....	12
1.3. Recursos Tecnológicos.....	12
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	12
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	13
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	13
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	13
1.3.2.3. Outras Informações.....	14
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	14
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	15
2.1. Horário de Funcionamento.....	15
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	16
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	17
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	18
3. RECURSOS HUMANOS.....	18
3.1. Pessoal Envolvido.....	18
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	19
4.1. Dados Estatísticos.....	19
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).....	19



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).....	20
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Agosto de 2008.....	21
4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	22
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Agosto de 2009.....	23
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	24
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	24
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	25
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	26
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....	27
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2006 e 2009.....	28
4.1.10. Demonstrativo gráfico do mês de Junho nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....	29
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	29
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	30
4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	31
4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	32
4.1.15 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação em 2006/2007/2008/2009.....	34
4.1.16 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Julho e Agosto/2009	34





5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À AGOSTO/09.....	37
5.1. Pontos Positivos.....	51
5.2. Pontos Negativos.....	115
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	116
5.4. Sugestões para implementações	122
ANEXOS.....	125





RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 12 – AGOSTO/09
- TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 35.044.515 3º 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 atenção primária à saúde também denominada atenção básica é definida como a atenção essencial à saúde baseada em tecnologia e métodos práticos, cientificamente comprovados e socialmente aceitáveis. Caracteriza-se como um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, atuante na promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e na manutenção da saúde.

Se estrutura como o primeiro nível da atenção à saúde conforme modelo adotado pelo SUS, tornando-se o contato inicial e preferencial dos usuários desse sistema. O acesso a essa instância não poderia ser feita de outra forma, que não fosse a mais humanizada e digna para com a população do município de Goiânia. Desta forma, a Secretaria Municipal de Saúde em parceria com o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH resolveram de forma conjunta implantar a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, em atenção a esse nível de saúde.

Há três anos o Teleconsulta cumpre princípios e características da atenção básica a partir do momento em que possibilita mais acessibilidade à população, em todos os sentidos, tornando-se o primeiro recurso a ser buscado. Promove a continuidade do cuidado para que a pessoa atendida mantenha seu vínculo com o serviço ao longo do tempo. Expressa a integralidade e coordenação de forma clara, sendo responsável por todos os problemas de saúde ainda que, parte deles seja encaminhado a outros níveis de atendimento. Está intimamente ligada a humanização, equidade e participação social. No início do mês de Agosto/2009 o Teleconsulta já se encontrava em festa comemorando o aniversário de 3 (três) anos de funcionamento. Inaugurado em 04 (quatro) de agosto de 2006, comemorou o sucesso e os resultados significativos alcançados após muito esforço e dedicação de todos os gestores e colaboradores e, principalmente pelo reconhecimento dos usuários que utilizam o Sistema Único de Saúde.

No dia 04 de Agosto/2009 autoridades estiveram presentes para acompanhar a evolução do serviço prestado aos munícipes de Goiânia. O Secretário da Saúde Dr. Paulo Rassi, o responsável pelo setor de ambulatório da Diretoria de Atenção à Saúde Dr. Rafael Cardoso Martinez, o Vereador Daniel Vilela, o Vice – Prefeito Dr. Paulo Garcia e a emissora de TV Rede Record.

Foram agendadas mais de 1.960.000 (hum milhão novecentos e sessenta mil) consultas o consultas desde sua inauguração. No mês de Agosto/2009 foram marcadas 66.193 (sessenta e seis mil cento e



noventa e três) consultas sendo que o agendamento é feito somente nas especialidades básicas: clínico geral, pediatria, ginecologista e obstetrícia para os usuários que não residem nas áreas de cobertura da Estratégia de Saúde da Família, a qual corresponde a 65% da população de Goiânia.

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.

Ainda em comemoração ao terceiro aniversário o Teleconsulta participou do Segundo Seminário de Humanização (“Trocando experiências. Aprimorando o SUS”) realizado pelo Ministério da Saúde, em Brasília – DF, no Pavilhão do Parque de exposições do Parque da Cidade, no período de 05 a 07 de agosto de 2009. Três dias de muita interação com a Humanização no contexto SUS e sua Política (Política Nacional de Humanização - PNH) que opera transversalmente em todos os níveis do sistema, fugindo da lógica tradicional e burocrática baseada em programas.

Foram quase 400 (quatrocentos) pôsteres expostos e um dos escolhidos para exposição do trabalho e recebimento da menção honrosa foi: a Central de Atendimento ao Cidadão -Teleconsulta – Uma experiência bem sucedida, por apresentar-se como uma das estratégias que visam alcançar melhor qualificação da atenção e da gestão em saúde no SUS associando a tecnologia de ponta com o atendimento humanizado.

Além da participação e classificação no seminário, e, ainda em comemoração ao aniversário de três anos de funcionamento foi efetivado a ampliação do serviço, anunciada em Maio/09. Providências foram tomadas para a expansão em 26% da capacidade de atendimento, como se segue:

- O Call Center passou a contar com mais 12 posições de atendimento – PA’s, ou seja, passou de 46 Agentes de Atendimento atuantes para 58 (cinquenta e oito) por turno;
- O setor de observatório foi efetivado com 02 PA’s por turno e 01 PA para o Supervisor Operacional;
- O turno vespertino foi implementado com mais 01 (um) profissional enfermeiro;
- O teleconsulta passou a contar com um supervisor técnico (enfermeiro);
- Foi disponibilizado um Gerente Operacional para realizar cobertura administrativa em todos os turnos de atuação, devido ao grande número de colaboradores que se encontram em atividade diária.
- Ampliação da capacidade do no break, 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.

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 quantitativo geral de atendimentos no referido mês foi de 176.026 (cento e setenta e seis mil e vinte e seis), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 75.963 (setenta e cinco mil novecentos e sessenta e três).

Dos 176.026 (cento e setenta e seis mil e vinte e seis), 75.963 (setenta e cinco mil novecentos e sessenta e três), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 100.063 (cem mil e sessenta e três) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 45.006 (quarenta e cinco mil e seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 5.597 (cinco mil quinhentos e noventa e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Julho /2009, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 141.036 (cento e quarenta e um mil e trinta e seis) para 176.026 (cento e setenta e seis mil e vinte e seis), um decréscimo no número de consultas marcadas de 66.272 (sessenta e seis mil duzentos e setenta e dois) para 75.963 (setenta e cinco mil novecentos e sessenta e três).

No mês de Julho/09 o Teleconsulta estendeu suas atividades às 20 (vinte) 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 80.000 (oitenta e 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, 54.004 (cinquenta e quatro mil e quatro) foram de primeira vez e 12.188 (doze mil cento e oitenta e oito) de retorno, perfazendo 81,58% (oitenta e um ponto cinquenta e oito por cento) e 18,41% (dezoito ponto quarenta e um por cento) das 66.193 (sessenta e seis mil cento e noventa e três) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Julho/09, pode-se observar um decréscimo de 1,34% (um ponto trinta e quatro 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 Agosto/2009 foi observado o agendamento de 12.188 (doze mil cento e oitenta e oito) consultas, o que equivale a 18,41 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Julho / 2009 houve um decréscimo de 1.377 (hum mil trezentos e setenta e sete 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 Agosto/09 houve um acréscimo total de 12,30% (doze ponto trinta por cento) para as vagas perfazendo um total de 7.252 (sete mil duzentos e cinqüenta e dois) das consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 4.896 (quatro mil oitocentos e noventa e seis) agendamentos, seguido do CIAMS Jardim América (3.427), CIAMS Novo Horizonte (3.172), CAIS Chácara do Governador (3.058), CAIS Bairro Goiá (3.006), CIAMS Urias Magalhães (2.899), CIAMS Setor Pedro Ludovico (2.462), CAIS Jardim Novo Mundo (2.248), CAIS Vila Nova (2.144), CAIS Parque das Amendoeiras (1.916).

Entre os Centros de Saúde, Parque Amazônia se despontou com 2.379 (dois mil trezentos e setenta e nove) agendamentos, seguido do Centro de Saúde Vila Boa (2.233).

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral Clínico Geral e 08 (oito) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Jardim Novo Mundo, CIAMS Urias Magalhães, CIAMS Novo Horizonte, Centro de Saúde Parque Amazônia, CAIS Bairro Goiá, CAIS Chácara do Governador, Centro de Saúde São Francisco, Centro de Saúde Vila Santa Helena.

Foi possível observar que no mês de Agosto /2009, 74.418 (setenta e quatro mil quatrocentos e dezoito) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 66.193 (sessenta e seis mil cento e noventa e três) foram marcadas, 4.999 (quatro mil novecentos e noventa e nove) foram canceladas e 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) ficaram disponíveis

Em comparação ao mês de Julho/2009 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 68.458 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinqüenta e oito) para 74.418 (setenta e quatro mil quatrocentos e dezoito), um acréscimo no número de consultas marcadas de 59.100 (cinqüenta e nove mil e cem) para 66.193 (sessenta e seis mil cento e noventa e três), um decréscimo no número de disponível de 4.383 (quatro mil trezentos e oitenta e três) para 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 4.975 (quatro mil novecentos e setenta e cinco) para 4.999 (quatro mil novecentos e noventa e nove).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Agosto/09, 88,74 % (oitenta e oito ponto setenta e quatro por cento) das consultas foram marcadas, 4,57 % (quatro ponto cinqüenta e sete por cento) disponível e 6,69 % (seis ponto sessenta e nove por cento) canceladas

Em comparação ao mês de Julho / 09 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas de 86,39 % (oitenta e seis ponto trinta e nove por cento) para 88,74 % (oitenta e oito ponto setenta e quatro por cento), um decréscimo de consultas canceladas de 6,99 (seis ponto noventa e nove por cento) para 6,69 % (seis ponto sessenta e nove por cento) canceladas e um decréscimo no número de disponíveis de 6,62 % (seis ponto sessenta e dois por cento) para 4,57 % (quatro ponto cinqüenta e sete por cento).

A efetividade do serviço ainda é um desafio. Mesmo que ainda não consolidado o Teleconsulta tem prosseguido com a avaliação / monitoramento, visto que o sistema realiza os registros efetuados pelas Unidades no que se refere ao comparecimento do usuário para concretização de sua consulta.

No mês de Agosto /2009, observou-se que 60% (sessenta por cento) das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Verificou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (82%), Centro de Saúde Marinho Lemos (75%), Centro de Saúde Fama (72%), Centro de Saúde Criméia Leste (72%), CIAMS Pedro Ludovico (72%), CAIS Chácara do Governador (69%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (69%),



Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (68%), Centro de Saúde Vila Boa (68%), se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida os Centro de Saúde Perim e Vila Redenção efetivaram apenas (38%) e (45%) respectivamente.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 60 % (sessenta por cento) foram efetivadas, 19 % (dezenove por cento) não efetivadas e 21 % (vinte e um por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Julho/09 pode-se observar que houve um decréscimo das consultas efetivadas de 63 % (sessenta e três por cento) para 60 % (sessenta por cento), um decréscimo no número de não efetivadas de 20 % (vinte por cento) para 19 % (dezenove por cento) e um acréscimo no número de não informado de 17 % (dezesete por cento) para 21 % (vinte e um 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 Agosto/09 foi responsável por 297 (duzentos e oitenta e um) agendamentos, sendo 148 (cento e quarenta e oito) para puerperas e 149 (cento e quarenta e nove) 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 Agosto/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 12,03% (doze ponto zero três por cento) referiram ser portadores de diabetes, 13,35% (treze ponto trinta e cinco por cento) portadores de hipertensão e 74,62% (setenta e quatro ponto sessenta e dois 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, 11 (onze) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Agosto/2009, Jardim Novo Mundo (3.608), Jardim América (2.896), Parque Amazônia (2.164), Jardim Nova Esperança (2.094), Setor Pedro Ludovico (2.002), Jardim Balneário Meia Ponte (1.937), Setor Urias Magalhães (1.564), Parque Industrial João Braz (1.188), Setor Leste Vila Nova (1.173), Cidade Jardim (1.097), Jardim Europa (1.094).

O Observatório realizou no mês de Agosto /2009 do corrente ano o agendamento de 3.174 (três mil cento e setenta e quatro) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 3.017 (três mil e dezessete) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 157 (cento e cinquenta e sete) 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 Agosto/09

1.029 (hum mil e vinte e nove 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 convertidas 1.369 (hum mil trezentos e sessenta e nove) consultas utilizando essa nova estratégia,

Quanto ao cancelamento de consultas por parte das Unidades de Saúde, apenas o Centro de Saúde Aruanã III, não solicitou tal procedimento.

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.

O Teleconsulta ainda, em toda a sua trajetória tem atuado na prevenção de doenças, facilitando o acesso do usuário às consultas básicas, participando de campanhas de utilidade pública e prestando cuidados para com os seus colaboradores.

Frente ao aumento da incidência da nova gripe H1N1 o Teleconsulta tomou providências que visam a prevenção da doença, tais como à fixação de um dispenser de álcool a 70% para desinfecção das mãos dos colaboradores após a lavagem correta e secagem com papel toalha. Os colaboradores receberam folhetos explicativos, como também foram devidamente orientados pelos profissionais de saúde quanto as medidas preventivas, bem como para repassarem corretamente informações os usuários. O Teleconsulta, após estas ações se tornou um referencial para todos os Call's Center do município, a partir do momento em que ressaltou o comprometimento com a saúde e com a humanidade.

Sempre atento com a abordagem humana o Teleconsulta tem cumprido com o calendário anual de datas comemorativas, utilizado como estratégias motivacional para com os colaboradores em geral. O Dia dos pais estava incluso no calendário, e os colaboradores receberam como homenagem um cartão personalizado. O Dia Nacional do Combate ao Fumo foi outro destaque, e através de uma apresentação em slide os Agentes de Atendimento foram informados pelas Enfermeiras quanto aos malefícios do cigarro. Foi ressaltada no momento da palestra a campanha contra o tabagismo realizada pelo IDTECH aos colaboradores que manifestaram o desejo de deixar o fumo, por meio de um tratamento com acompanhamento de profissionais para esse fim no período compreendido entre os meses de Abril e Julho/09.



O Aumento do quadro de colaboradores foi importante nesse mês, mais de 100 (cem) Agentes de Atendimento passaram a acolher os usuários, realizando um atendimento com qualidade, sempre acompanhados por profissionais médicos, enfermeiros e supervisores. Novos profissionais passaram a compor a equipe do Teleconsulta, contribuindo para a realização das atividades em geral como: Gerência Administrativa que resolve trabalhar a desenvoltura dos participantes na rotina de trabalho administrativo, aprimorando a comunicação, as habilidades de relacionamento pessoal, as habilidades de liderança, o incentivo a criatividade e iniciativa no relativo à elaboração e implantação de estratégias e mudanças, o estímulo e o fascínio pelo exercício da liderança, além da conscientização da importância da organização, do planejamento de ações.

A Supervisora Técnica foi outro ganho para o bom desempenho do trabalho, visto que irá atuar junto às necessidades de informação e a atividade das instituições, para o estabelecimento e funcionamento de um sistema de informação para os usuários, reconhecendo o indivíduo como centro desse processo, considerando suas necessidades, opiniões e problemas como fatores relevantes que merecem investigação.

No mês de Agosto/2009 o Teleconsulta passou a contar também com o apoio de um profissional psicólogo, que atuará na área de saúde mental do trabalhador e de recursos humanos e tem como desafio a recuperação do espaço do humano, com a reintegração das dimensões pessoal e profissional no trabalho. Recuperar o aspecto humano vai além da garantia de remuneração e de benefícios compatíveis com o mercado. É necessário dar oportunidade ao contato verdadeiro com o outro, consigo próprio, com a espontaneidade, com a arte e com a espiritualidade, inerentes ao viver. A Gerência de Serviços de Saúde do IDTECH também irá colaborar com a elaboração e promoção de melhorias com o apoio e participação de toda a equipe. A vontade popular persistirá no planejamento, a democracia participativa circunda as atitudes e o desfecho do sucesso de práticas de saúde e bem-estar da população.

Na existência atual, nesta incompatibilidade entre ser, ter e fazer trabalho social deve ser considerado o perfeccionismo, mas quando detectados erros, assume-se o compromisso e disponibilização da vontade de mudança, sempre buscando o positivismo no desenvolvimento de práticas humanizadoras. Assim, o presente relatório irá possibilitar uma análise sucinta das atividades desse período, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também pontos positivos / negativos e providências tomadas e/ou sugestões para nosso crescimento.

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 à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

Correio de Voz

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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





1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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

O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

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

Integração com a Aplicação

A aplicação de Teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas



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

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame* 512 – 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, mais 30 linhas que foram instaladas com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07-10hs), por meio de 58 (cinquenta e oito) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, 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.

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

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

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

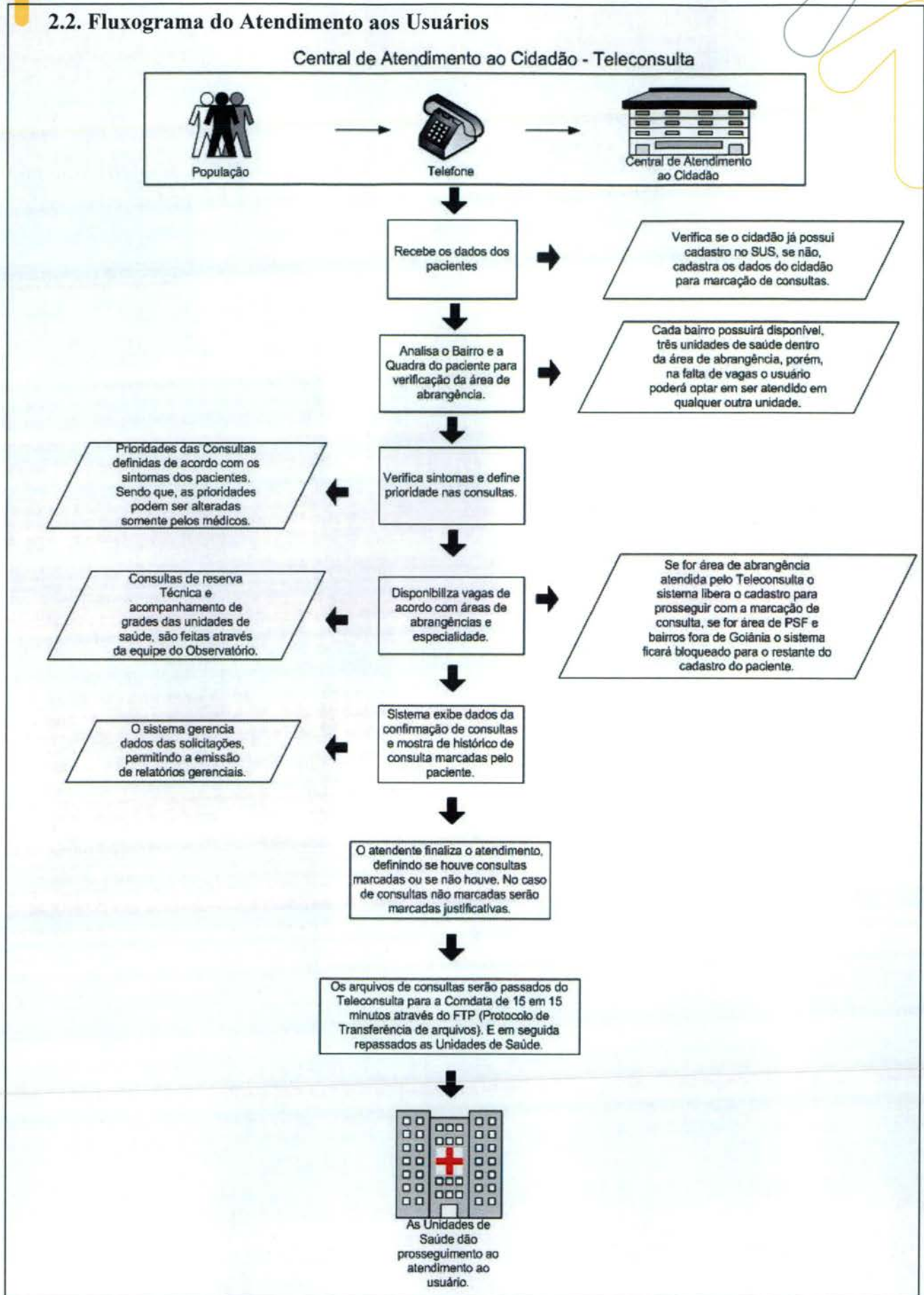
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

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





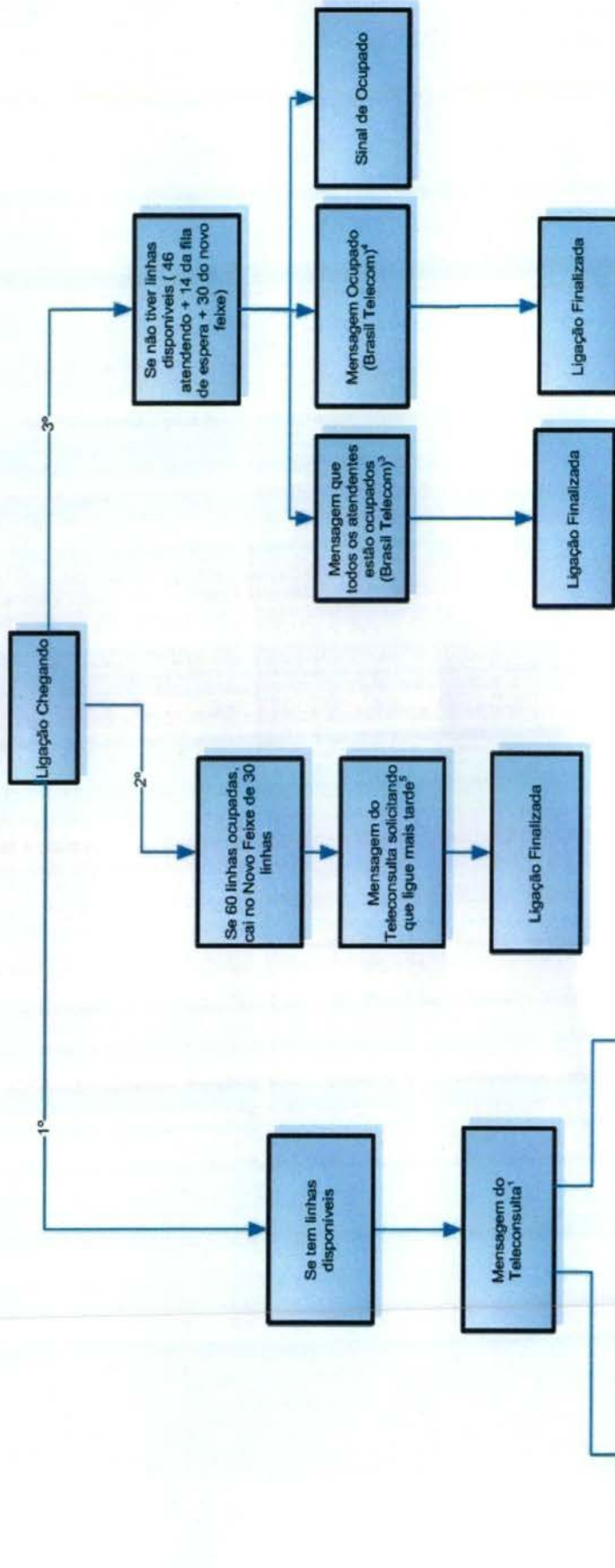
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários





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

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

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





2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Agosto/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 AGOSTO/ 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 Vl. Clemente	39.	Centro de Saúde Criméia Leste
20.	Centro de Saúde Perim		-

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Agosto/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	106
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
18.	Gerência Operacional	01
TOTAL		151

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 Agosto/ 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).

Agosto / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	15.143	15.396	30.539
Ginecologia	7.211	9.695	16.906
Pediatria	9.748	9.000	18.748
Total	32.102	34.091	66.193



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





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



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

AGOSTO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	1.097	765	1.144	3.006
CAIS Campinas	979	173	510	1.662
CAIS Cândida de Moraes	2.270	1.125	1.501	4.896
CAIS Chácara do Governador	1.691	446	921	3.058
CAIS Finsocial	472	408	247	1.127
CAIS Jardim Curitiba	0	0	115	115
CAIS Jardim Novo Mundo	913	377	958	2.248
CAIS Parque das Amendoeiras	972	598	346	1.916
CAIS Vila Nova	1.283	170	661	2.114
Centro de Saúde Água Branca	652	196	336	1.184
Centro de Saúde Aruanã III	26	13	25	64
Centro de Saúde Conjunto Riviera	561	247	295	1.103
Centro de Saúde Criméia Leste	975	368	453	1.796
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	531	381	297	1.209
Centro de Saúde Fama	591	381	245	1.217
Centro de Saúde Itatiaia	901	454	262	1.617
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	769	428	531	1.728
Centro de Saúde Maria Dilce	347	413	201	961
Centro de Saúde Marinho Lemos	484	392	316	1.192
Centro de Saúde Norte Ferroviário	419	453	364	1.236
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.376	432	571	2.379
Centro de Saúde Parque Anhanguera	550	487	480	1.517
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	618	278	129	1.025
Centro de Saúde São Francisco	580	413	376	1.369
Centro de Saúde Setor Perim	635	449	430	1.514
Centro de Saúde Setor Rodoviário	382	601	437	1.420
Centro de Saúde Vila Boa	928	636	669	2.233
Centro de Saúde Vila Canaã	543	442	198	1.183
Centro de Saúde Vila Clemente	600	342	190	1.132
Centro de Saúde Vila Mauá	575	601	505	1.681
Centro de Saúde Vila Moraes	657	379	362	1.398
Centro de Saúde Vila Redenção	323	211	500	1.034





Centro de Saúde Vila Regina				
Centro de Saúde Vila Santa Helena	434	268	334	1.036
Centro de Saúde Vila União	939	430	494	1.863
CIAMS Jardim América	1.686	884	857	3.427
CIAMS Novo Horizonte	1.567	777	828	3.172
CIAMS Setor Pedro Ludovico	729	1.109	624	2.462
CIAMS Urias Magalhães	1.484	379	1.036	2.899
Total	30.539	16.906	18.748	66.193

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/8/2009	239	146	212	597
2/8/2009	434	195	309	938
3/8/2009	1.647	846	703	3.196
4/8/2009	1.422	729	747	2.898
5/8/2009	1.353	672	608	2.633
6/8/2009	796	508	688	1.992
7/8/2009	637	335	451	1.423
8/8/2009	298	161	182	641
9/8/2009	502	237	345	1.084
10/8/2009	1.782	957	871	3.610
11/8/2009	1.568	920	1.010	3.498
12/8/2009	1.475	770	895	3.140
13/8/2009	953	566	666	2.185
14/8/2009	729	531	509	1.769
15/8/2009	251	165	199	615
16/8/2009	426	195	373	994
17/8/2009	1.739	973	1.066	3.778
18/8/2009	1.563	790	937	3.290
19/8/2009	1.429	806	907	3.142
20/8/2009	1.154	592	675	2.421
21/8/2009	777	433	479	1.689
22/8/2009	307	190	212	709
23/8/2009	531	305	378	1.214
24/8/2009	1.826	1.019	961	3.806
25/8/2009	1.469	814	865	3.148





26/8/2009	1.435	848	817	3.100
27/8/2009	1.195	692	703	2.590
28/8/2009	822	431	442	1.695
29/8/2009	250	162	183	595
30/8/2009	519	285	405	1.209
31/8/2009	1.011	633	950	2.594
Total	30.539	16.906	18.748	66.193

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

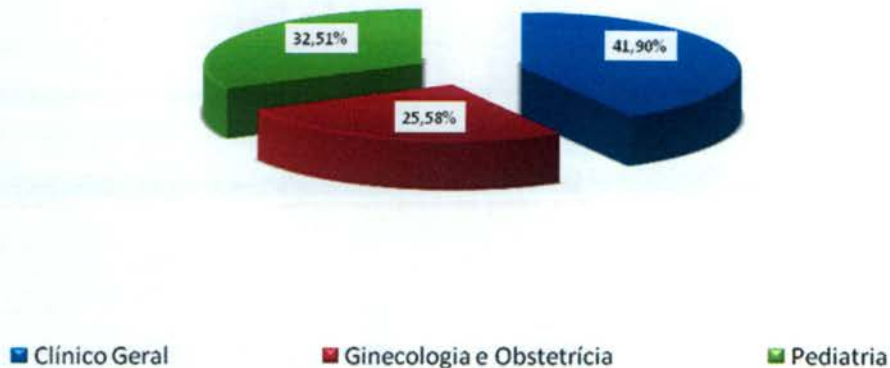
* de 04 a 31/08

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





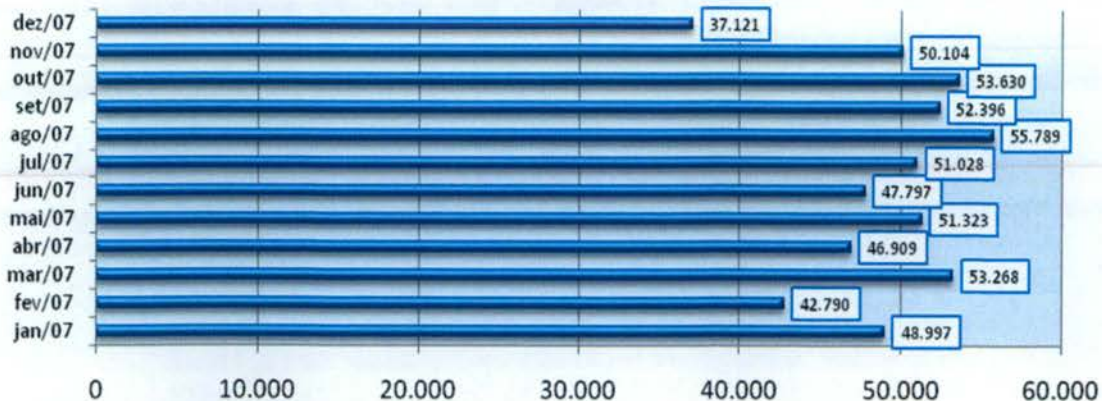
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



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

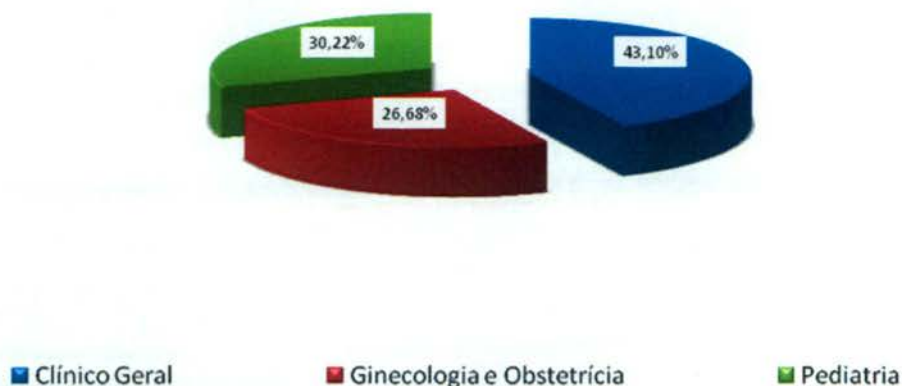
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	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



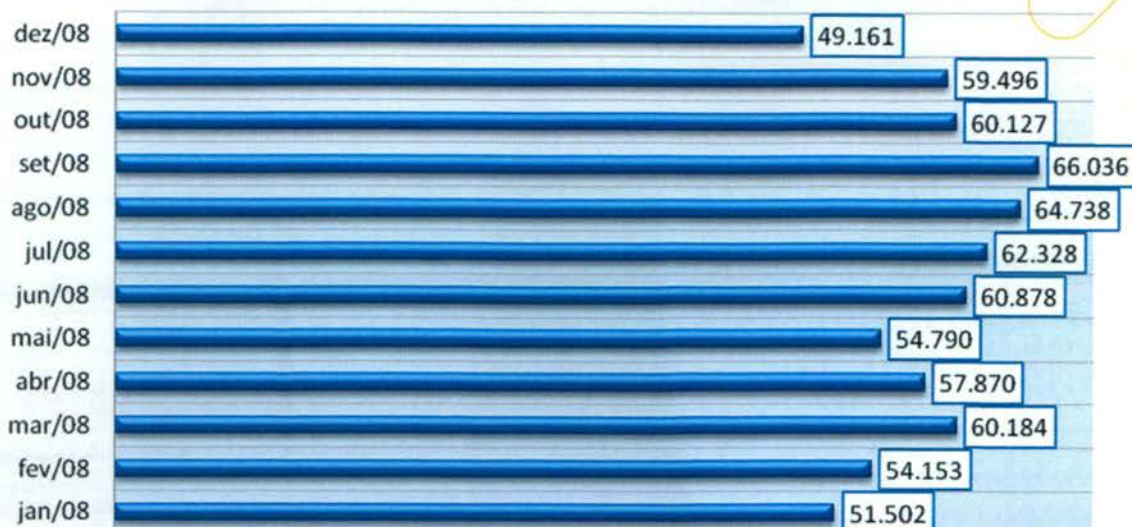
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

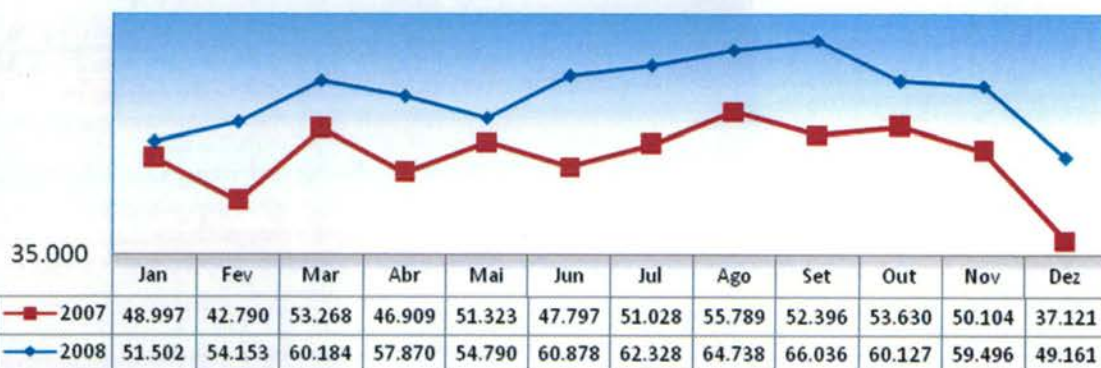




Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



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



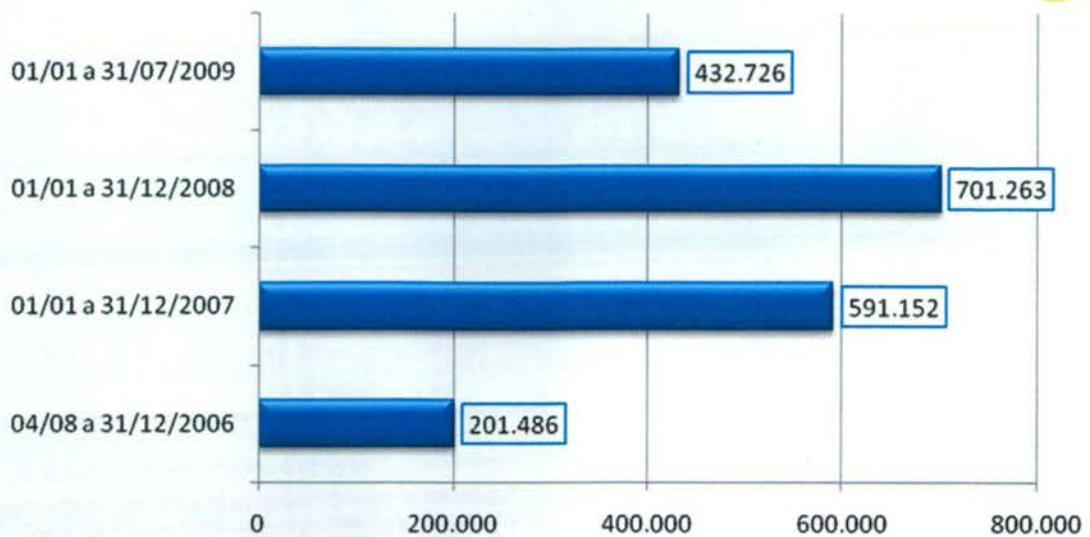
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e 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 31/08/2009	237.579	125.572	135.768	498.919
Total		2.048.291	1.169.692	1.266.576	1.992.820

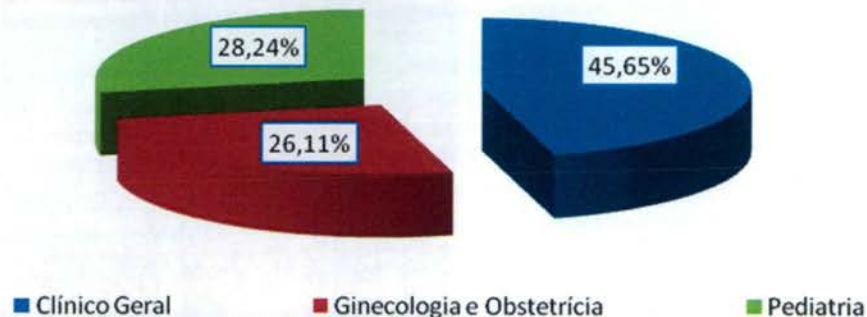




Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.

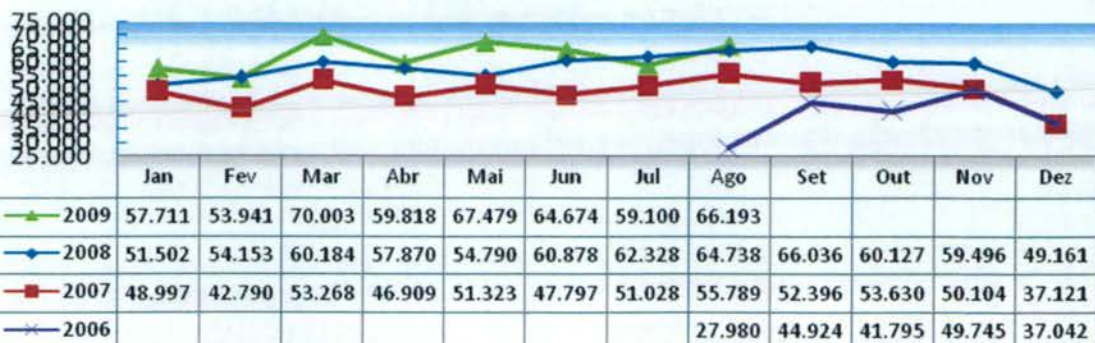


Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007, 2008 e 2009 - por Especialidade.



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.

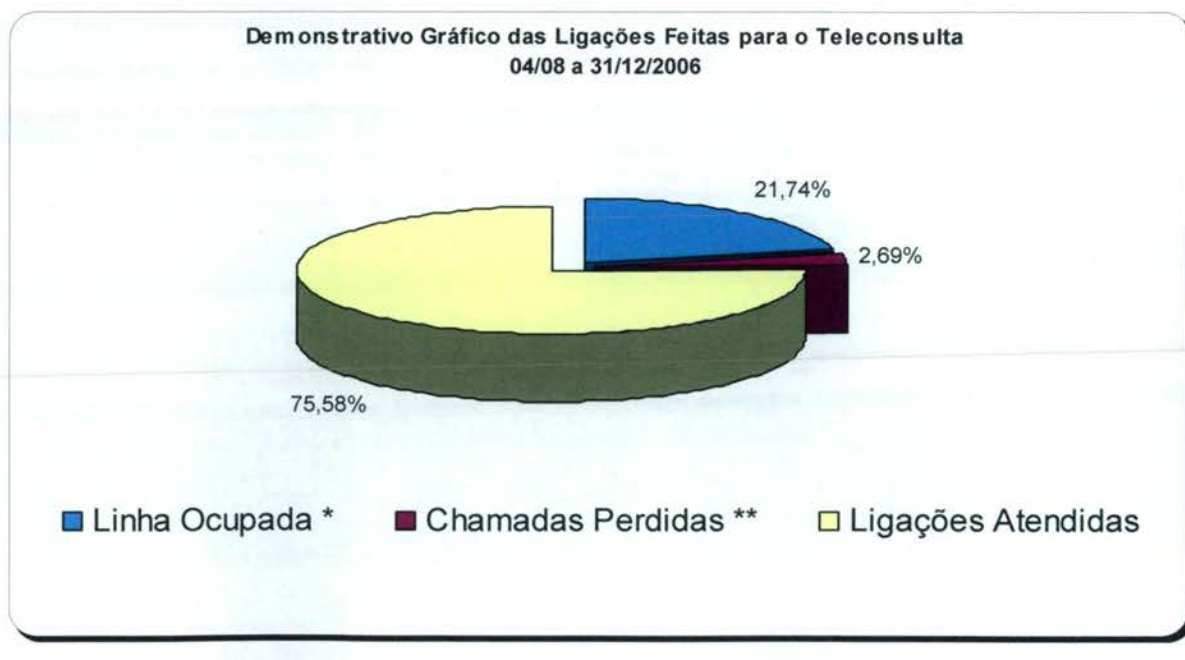


4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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

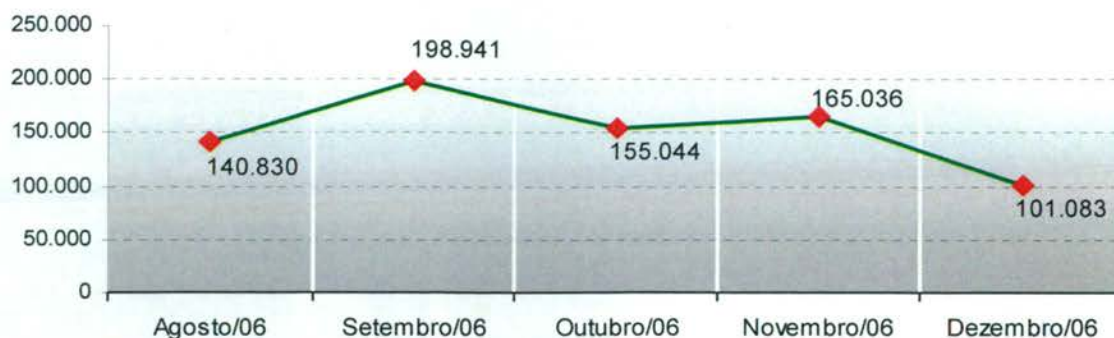
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** 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

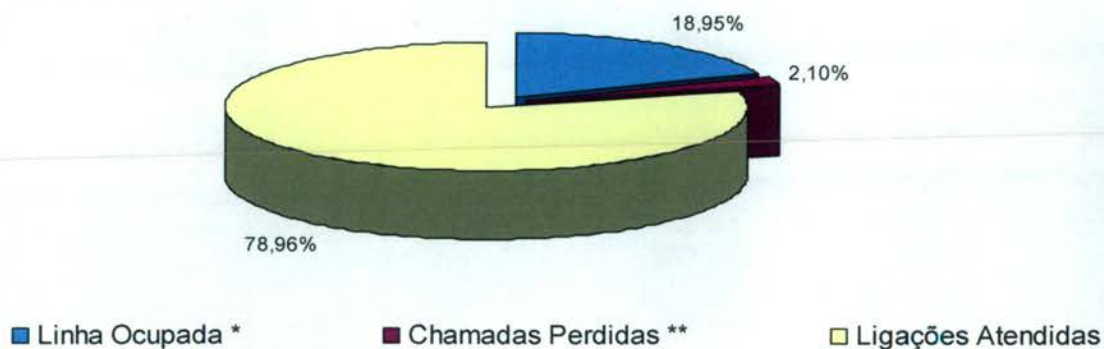
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

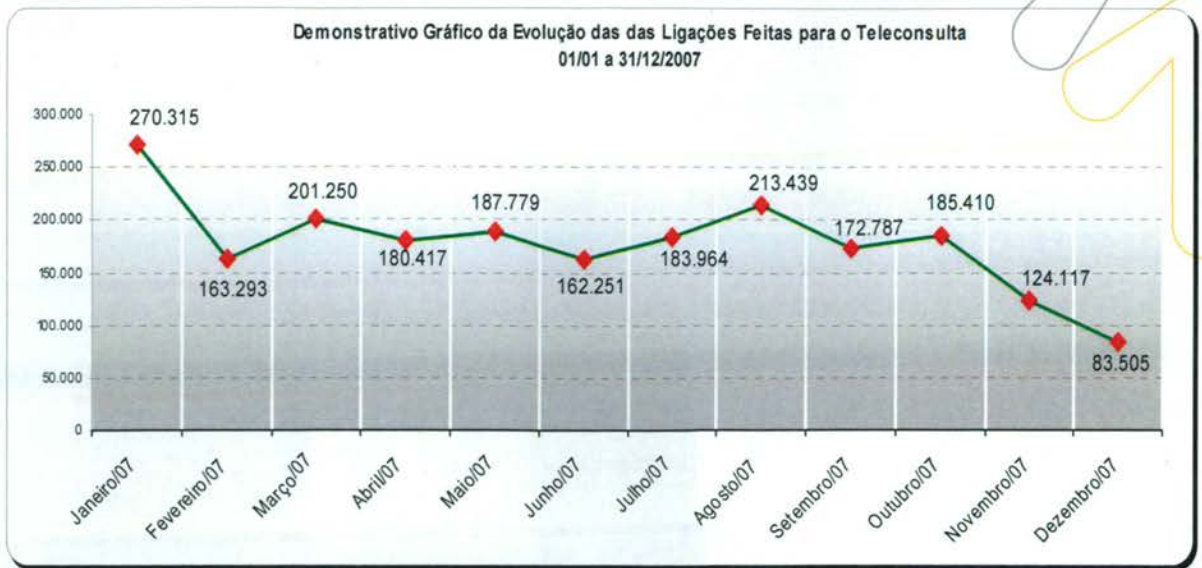
² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

* 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**



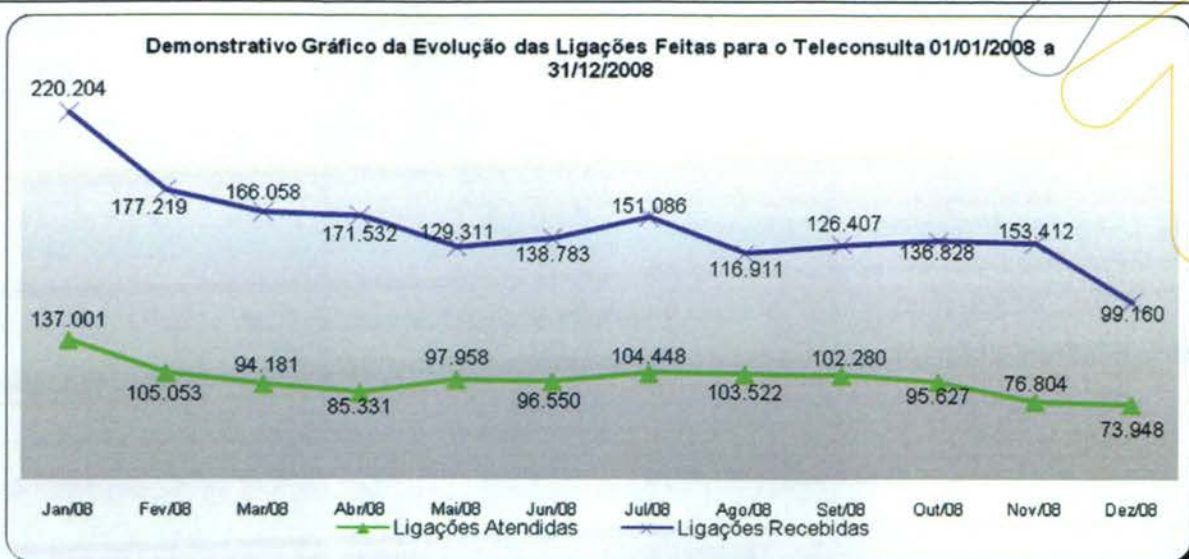


4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.

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
	Maio	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
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	--	149.912	877.262	1.324.905
Total	936.227	278.329	4.011.394	6.001.277

* 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
	Maio	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
	Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
Total		1.324.905	248.095	877.262	149.912

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.

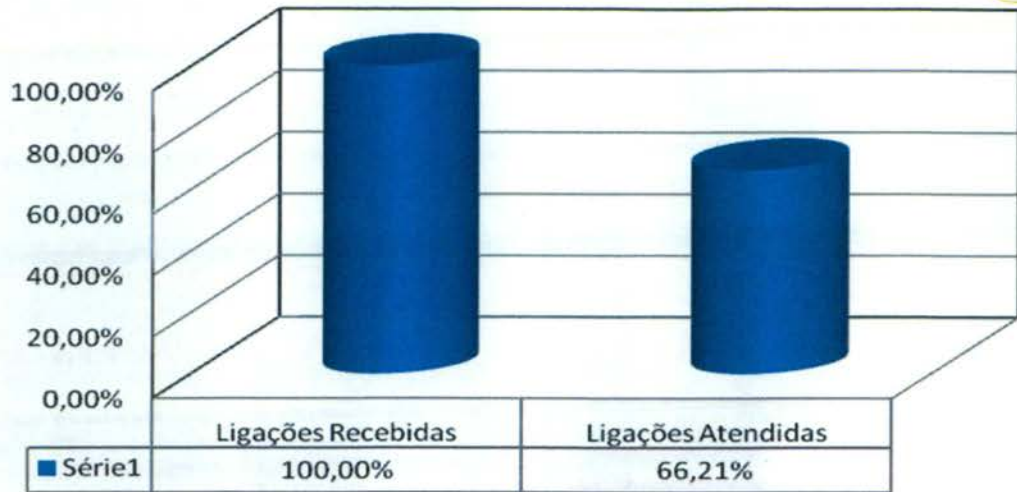
³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

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

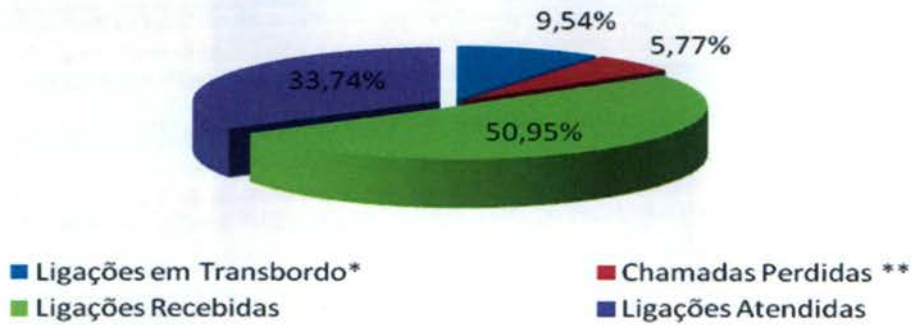




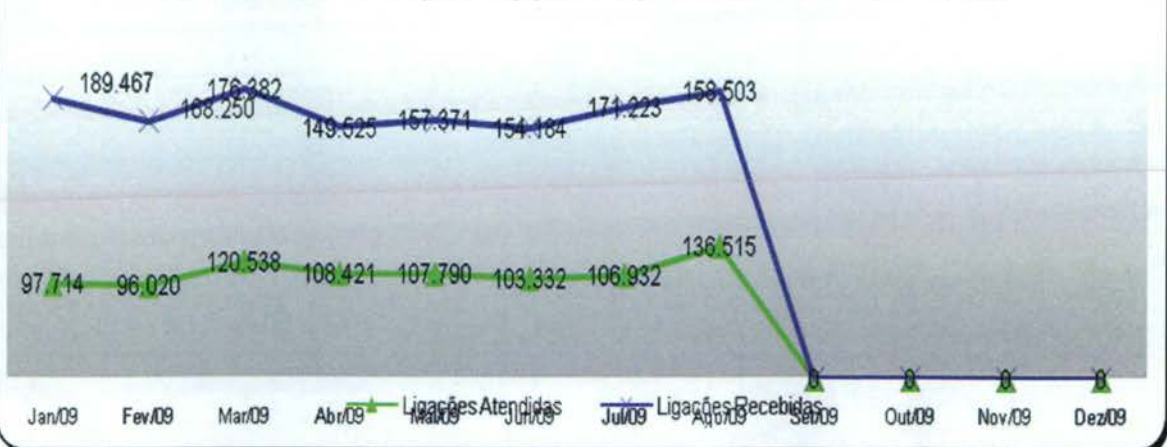
Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 31/08/2009



Demonstrativo Gráfico das Ligações Destinadas ao Teleconsulta 01/01/2009 a 31/08/2009



Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2009 a 31/08/2009



**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 Julho e Agosto de 2009.**

Especificação	Julho/09	Agosto/09	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	106.932	136.515	32,11
Ligações Recebidas	171.223	158.503	(7,43)
Ligações Perdidas	30.391	26.911	(11,45)
Ligações em Transbordo	54.510	18.533	(65,88)

* 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 duas) ligações, enquanto que no mês de Agosto/09 foram atendidas 136.503 (cento e trinta e seis mil quinhentos e três). As ligações recebidas no mês de Agosto/09 resultaram em 158.515 (cento e cinquenta e oito mil, quinhentos e quinze) 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 32,11% (trinta e dois ponto onze por cento) referente às ligações atendidas, e um decréscimo de 7,43% (sete ponto





quarenta e três por cento) referente às ligações recebidas, se comparado com o mês de Julho/09.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Julho/09 o aproveitamento foi de 62,45% (setenta e dois ponto quarenta e cinco por cento) e no mês de Agosto/09 o total percentual de atendimentos referente às ligações recebidas foi de 86,13% (oitenta e seis ponto treze).

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, ocasionando assim, um aumento na reincidência de tentativas de ligações até que o usuário seja atendido.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Julho/09 59.100 (cinquenta e nove mil e cem) consultas, onde, analisando com o número de ligações atendidas (106.932 - cento e seis mil, novecentos e trinta e dois) obteve-se um aproveitamento 55,26% (cinquenta e cinco ponto vinte e seis por cento). Já no mês de Agosto/09 agendou-se 66.193 (sessenta e três mil cento e noventa e três) consultas e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas 136.515 (cento e trinta e seis mil, quinhentos e quinze) igual a 48,48% (quarenta e oito ponto quarenta e oito por cento) o que mostra que neste mês o aproveitamento de consultas relativo ao número de ligações atendidas foi menor que no mês anterior, porém, é necessário ressaltar que o Teleconsulta este mês atendeu mais ligações, resultando em um aproveitamento de 86,13% (oitenta e seis ponto treze por cento) ligações atendidas em relação às ligações recebidas, o que mostra que para que o aproveitamento de consultas seja maior se comparado com a demanda de ligações atendidas.

Conforme quadro descritivo que se segue, no mês de Julho/2009 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). Enquanto que no mês de Agosto/2009 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 50,68 (cinquenta ponto sessenta e oito) e no turno vespertino resultou em 43,75 (quarenta e três ponto setenta e cinco). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 23,60 (vinte e três ponto sessenta) e 20,30 (vinte ponto trinta).

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Agosto/09 durante a semana no turno matutino teve uma média de agentes equivalente a 50,68 (cinquenta ponto sessenta e oito) e no turno vespertino a média foi de 43,75 (quarenta e três ponto setenta e cinco), o que mostra um acréscimo de 13,07 (treze ponto sete) e 18,53 (dezoito ponto cinquenta e três) no número de agentes durante a semana no período matutino e no vespertino respectivamente. No caso desse mês de Agosto/09, pode-se fazer o seguinte comparação: se com 50,68 (cinquenta ponto sessenta e oito) de média de agentes no turno matutino foi possível atender 86,13% (oitenta e seis ponto treze por cento) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários a média de agentes de atendimento igual a 58,84 (cinquenta e oito ponto oitenta e quatro).

Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Julho	Agosto	





IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR





Segunda a sexta (matutino)	37,61	50,68	13,07
Segunda a sexta (Vespertino)	25,22	43,75	18,53
Finais de Semana e Feriado (matutino)	18,38	23,60	5,22
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	12,38	20,30	7,92

*Os valores entre parênteses demonstram valores negativos ou decréscimos.

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, observou-se apenas 04 (quatro) dias no mês de Agosto/09 que apresentaram um aproveitamento crítico, ou seja, o percentual do número de ligações atendidas referente as ligações recebidas foi menor que 70% (setenta por cento). Considerando que as análises estatísticas mostram que o parâmetro ideal para um melhor aproveitamento das ligações é um percentual acima de 70% (setenta por cento).

Os motivos que levam a este percentual crítico se justificam pelo total do número de Agentes ausentes, devido aos déficits no quadro de agentes previsto do Teleconsulta, as licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias. Este mês obteve-se um saldo positivo de aproveitamento, pois houve um aumento considerável no número de Agentes, porém, é necessário ressaltar que os únicos 04 (quatro) dias deste mês que apresentaram aproveitamento crítico se devem ao aumento no quantitativo de agentes ter sido efetivado somente após o quinto dia do mês. Comparando com mês anterior obteve-se um aumento satisfatório no aproveitamento, visto que no mês de Julho/09 obteve-se 28 (vinte e oito) dias com aproveitamento menor que 70% (setenta por cento), e neste mês de Agosto/09 este número reduziu para apenas 04 (dias) o que mostra que déficits, faltas, licenças, férias e folgas compensatórias podem refletir diretamente em nosso aproveitamento diário das ligações.

As ligações em transbordo refletem o número de usuários que ligaram durante o mês e que por esgotamento da capacidade de atendimento das 60 (sessenta) linhas principais do sistema foram redirecionados para a máquina de transbordo, a qual atende o usuário, informa sobre a lotação e solicita que o mesmo retorne em seguida.

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

Neste mês de agosto as ligações em transbordo resultaram em 26.911 (vinte e seis mil, novecentos e onze) o que representa a soma do total diário que números distintos passaram pelo servidor de transbordo, ou seja, números que não conseguiram atendimento no Teleconsulta em um mesmo dia. Já no mês de Julho/09 esse número resultou em 54.310 (cinquenta e quatro mil, trezentos e dez), o que mostra que no mês de agosto tivemos um decréscimo de 65,88% (sessenta e cinco mil ponto oitenta e oito por cento) resultando em uma queda no número de ligações que passaram pelo transbordo, devido ao maior número de agentes decorrendo no maior número de atendimentos.

As chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), neste mês de Agosto resultaram em 26.911 (vinte e seis mil, novecentos e onze), e no mês de Julho esse número resultou em 30.391 (trinta mil, trezentos e noventa e um), o que mostra um decréscimo de 11,45% (onze ponto quarenta e cinco por cento) comparado com o mês de Julho/09, e que pode ser justificado pelo maior número de atendimento do mês de Agosto, reduzindo assim o número de chamadas perdidas.





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 AGOSTO/09.

- No mês de Agosto/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 classificada no 2º Seminário Nacional de Humanização -“Trocando experiências. Aprimorando o SUS” entre os mais votados na modalidade pôster. O Coordenador da Política Nacional de Humanização Dário Pasche, referiu que o seminário mostrou uma marca muito importante para o SUS, que é a capacidade de as pessoas não desistirem, de criarem frente as dificuldades, conforme informe HumanizaSUS em **Anexo 1**;
- Com mais de um milhão e novecentos mil consultas agendadas, no dia 04 de Agosto do corrente ano, o Teleconsulta comemorou o seu terceiro ano de funcionamento. Compareceram à Central o Vice Prefeito Sr. Paulo Garcia, os Vereadores Tiãozinho e Daniel Vilela, o Assessor de Planejamento Dr. Alessandro Leonardo, Dr. Jeferson Leite, a Diretora da Atenção à Saúde Sra. Maria Cláudia Honorato, Vania Balestra e a Coordenadora da Estratégia Saúde da Família Sra. Rosa Brígida;



- Entrevistas foram concedidas à TV Record – Jornalista Oloares Ferreira e TV Serra Dourada Jornalista Marcílio Velasco, momento em que foram ressaltados os resultados alcançados pelo Teleconsulta em três anos de serviço prestado à população do Município de Goiânia;
- Seguindo cronograma destinado a estratégias motivacionais, a Central de Atendimento ao Cidadão comemorou em 10 de Agosto/09 o dia dos Pais. Um cartão foi confeccionado pelo IDTECH para homenagear os colaboradores pais que atuam no Teleconsulta;





- Nos dias 13 de Agosto/09 foram realizadas pelas Enfermeiras que atuam na Central orientação aos Agentes de Atendimento a respeito da nova Gripe H1N1 principais sintomas, medidas de prevenção, bem como informações a serem repassadas aos usuários.



Previna-se contra a nova gripe H1 N1

Previna-se contra a nova gripe H1 N1

Medidas preventivas foram tomadas:

- 1- Disponibilização de álcool gel a 70% para higienização das mãos;





2- Distribuição de folhetos informativos.

Previna-se contra a nova gripe H1 N1



1 Evite aglomerações de pessoas, principalmente em ambientes fechados.



2 Abra janelas e deixe o ar entrar, em casa, no trabalho e nos ônibus.



3 Lave as mãos frequentemente com álcool ou com água e sabão.



4 Ao tossir, cubra o nariz e a boca com um lenço, de preferência descartável.



5 Se estiver com sintomas de gripe (febre acima de 38°C e tosse ou dor de garganta), use máscara.



6 Não compartilhe copos, talheres, toalhas e objetos pessoais.



7 Evite tocar seus olhos, nariz ou boca sem, antes, lavar as mãos.



8 Só use medicamentos com orientação médica.



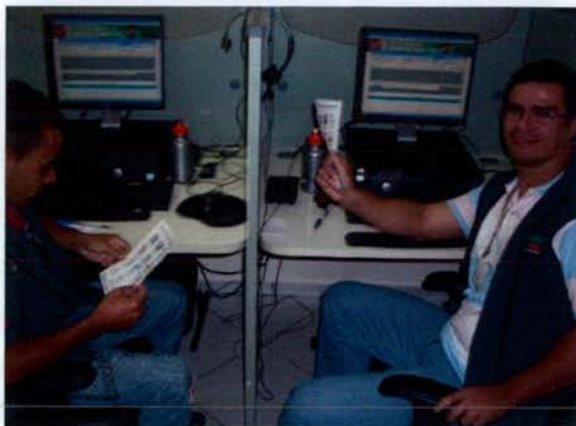
9 Em caso de dúvida procure o seu médico ou uma Unidade de Saúde.



Se você está com gripe e apresentar dificuldade para respirar, procure imediatamente um serviço de saúde.



O IDTECH contra a gripe suína, faça a sua parte.



- No dia 18 de Agosto/09 a TV Record, Jornalista Dulce Moreira esteve presente na Central para obter informações juntamente com os Coordenadores Executivo, Administrativo e Técnica, a Assessoria de Imprensa, Assessor de Tecnologia Adonai Andrade a respeito das medidas preventivas tomadas pela Central de Atendimento ao Cidadão em relação a gripe H1N1. Durante a entrevista a Enfermeira Luíza Cruz e alguns dos Agentes de Atendimento





descreveram o procedimento utilizado durante o turno (lavagem das mãos com água e sabão e fricção das mãos com álcool a 70%);

- No dia 19 de Agosto de 2009 a Central foi alvo de vistoria pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado de Goiás – SINTEL, por meio da Conselheira Fiscal Eunice Pinheiro Brito e o Diretor de Convênios Ricardo Vieira. Os representantes do Sindicato referiram que o IDTECH extrapola as normas no que diz respeito aos cuidados com a saúde dos seus colaboradores. Elogiaram as instalações físicas e a climatização do ambiente, bem como o cumprimento da Norma Regulamentadora N.º 17 (NR 17) que rege a ergonomia no trabalho. A visita foi acompanhada pelos Coordenadores Executivo, Administrativo e Técnico bem como a Assessoria Jurídica e Gerencia de Convênios e Licitações;



- Foi realizado pelo IDTECH nos dias 24,25 e 26 de Agosto do corrente ano, processo de seleção para Agentes de Atendimento. Foram realizadas as duas primeiras fases: 1ª) Teste de digitação e 2ª) Entrevistas;
- No dia 25 de Agosto/09 compareceram à Central a Diretora da Rede Básica Dra. Márcia, Diretor do Departamento de Controle e Avaliação Dr. Rafael Nakamura e representante do Administrativo Sr. Denis do Município de Aparecida de Goiânia para visita e conhecimento do serviço prestado pelo Teleconsulta. A visita foi acompanhada pelos Coordenadores Executivo, Administrativo e Técnico do IDTECH;





- No dia 04 de Agosto/09 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião – Saúde com 1,9 milhão de atendimentos, o Teleconsulta comemora hoje três anos em Goiânia, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 07 de Agosto/09 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Política & Justiça – A Saúde vai mal, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 08 de Agosto/09 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Cidades – Saúde: uma construção contínua, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 15 de Agosto/09 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Opinião – A tecnologia humanizada, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 15 de Agosto/09 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Cidades – Tecnologia recebe prêmio, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 18 de Agosto/09 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna: Geral – Visita, conforme recorte em **Anexo 2**;
- No dia 20 de Agosto/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH é considerado modelo pelo Sintel e Contra a gripe A, conforme exemplar em **Anexo 3**;
- No dia 21 de Agosto/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH concede licença - adoção, conforme exemplar em **Anexo 3**;
- No dia 20 de Agosto/08 os membros da CIPA realizaram junto aos colaboradores que atuam no Teleconsulta orientações a respeito da utilização correta dos equipamentos, principalmente os apoios do teclado e do mouse, bem como a importância / responsabilidade de cada um quanto a sua conservação. A oportunidade foram substituídos todos os equipamentos que se encontravam danificados;





- No dia 21 de Agosto/09 foi realizada na Central de Processamento de Dados pelas Coordenações Executiva, Administrativa e Técnica a solenidade de assinatura do benefício da Licença Maternidade para 06 (seis) meses e licença adoção para colaboradores casados ou em comunhão estável, hetero ou homoafetiva;





- No dia 27 de Agosto os membros da CIPA para repasse de informações a respeito do uso correto do aparelho head phone e substituição dos equipamentos que se encontravam danificados.



- A Dra. Thaliana de Freitas registrou em ata que realizou o plantão do dia 01 de Agosto/09 em cobertura ao profissional Dr. Cláudio Tavares que se encontra em gozo de férias. Registrou também que o turno prosseguiu de forma tranqüila apesar de pouca disponibilidade de vagas para clínico e ginecologia;
- A Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 03 de Agosto/09 transcorreu muito agitado (Vespertino), porém sem registros de intercorrências.
- A Dra. Salma Maria relatou que o CAC – Teleconsulta registrou em atas que alguns canais de TV e várias autoridades como Secretário de Saúde Dr. Paulo Rassi e Dr. Garcia Vice-prefeito e seus colaboradores. Relatou também que o plantão transcorreu mais corrido, sem registros de intercorrências, visto que houve um pouco mais de vagas disponíveis;
- As Enfermeiras informaram que a Enfermeira Daísa Lessa no dia 04 de Agosto/09 não atuou no turno (Vespertino), visto que se encontrava no II Seminário de Humanização para apresentação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que no plantão do dia 05 de Agosto/09 houve considerável aumento na disponibilidade de vagas para clínico e ginecologia no turno Matutino. No período vespertino, menor disponibilidade de vagas em função do aumento no número de Agentes de Atendimento persistiu grande solicitação de vagas de reserva técnica;
- No dia 05 de Agosto/09 as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daiane Lima, a Enfermeira Daísa Lessa não atuou no turno, pois se encontra em atividade externa no II Seminário de Humanização á pedido da Coordenação técnica;
- A Dra. Alinne Elália relatou que o plantão do dia 07 de Agosto/09 transcorreu de forma muito movimentada com curtos períodos de tranqüilidade. Pela demanda de novos Agentes e manutenção da equipe houve espera excessiva por parte de alguns usuários. Interessante aumentar o número de Agentes, mas se não houver uma melhor redistribuição de vagas não existe uma resolutividade do problema, somente a transferência do mesmo. O usuário ao invés da espera do atendimento passa a esperar no atendimento, e na maioria dos casos pela mesma solução: “não há vagas”. Às 16h49min não existiam mais vagas de clínico nas prioridades 1,2, 3 e observatório;





- As Enfermeiras informaram que o Supervisor Operacional Rony Peterson assumiu suas atividades às 12h00min do dia 07 de Agosto/09, visto que se encontrava em atividade externa na apresentação do Projeto Rondon, no Shopping Bouganville. Informaram também que o plantão transcorreu muito movimentado com curtos períodos de tranqüilidade. Pela demanda de novos Agentes e manutenção da equipe houve espera excessiva por parte de alguns usuários;
- A Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 10 de Agosto/09 transcorreu de forma agitada no período Vespertino, mas sem registro de intercorrências;
- As Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa registraram em ata do dia 10 de Agosto/09 que às 09h37min houve problemas no Sistema Call-Med sendo comunicado a Assessoria da Tecnologia - Sra. Kassia Cristina às 10h28min o Sistema normalizou o atendimento;
- As Enfermeiras relataram que o Supervisor Operacional Rony Peterson assumiu suas atividades no dia 10 de Agosto/09 às 11h38min. O atraso foi registrado em planilha própria. Registraram ainda que o plantão transcorreu de forma agitada no período Vespertino, mas sem registro de intercorrências;
- A Dra. Salma Maria registrou em ata que o plantão do dia 11 de Agosto/09 transcorreu de forma movimentada por aumento do número de vagas de Gineco, Clínico e Pediatria, sem registro de intercorrências;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 12 de Agosto/09 transcorreu muito movimentado todo o dia. Foram Observadas novamente redução de numero de vagas para clínico e ginecologia, sendo que as disponibilizadas para clínico no período Matutino se encerraram por volta das 11h30min, nas prioridades 1,2 e 3. No período Vespertino, as vagas liberadas acabaram rapidamente e foi trabalhado com pouquíssimas vagas no observatório;
- As Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa registraram em ata do dia 11 de Agosto/09 que foi solicitado as Enfermeiras Daiane Lima e Luiza Cruz foram orientadas a acompanhar mais os novos Agentes de Atendimento visando não só a agilidade durante os atendimentos, mas principalmente a qualidade;
- As Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa registraram em ata do dia 12 de Agosto/09 que as Enfermeiras informaram ainda que as Agentes de Atendimento Aldina Aparecida Alves e Dalila Ramos Cruz foram orientadas pela Enfermeira Daísa Lessa a somente cancelar consultas com 5 horas de antecedência do acontecimento da mesma, pois foi verificado no CallMed que as Agentes de Atendimento cancelaram consultas com 2hs de antecedência e consulta que já aconteceu (do mês de Julho de 2009). As colaboradoras receberam bem as orientações;
- Dra. Alinne Elália relatou que o plantão (Matutino) do dia 14 de Agosto/09 transcorreu de forma movimentada, persistindo a escassez de vagas;
- O Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão do dia 15 de Agosto/09 transcorreu de forma tranqüila, com falta de vagas para ginecologia (metrorragias) e clínico (HAS sem medicação);
- A Dra. Francisnetta Pires, relatou que o plantão do dia 17 de Agosto/09 transcorreu de forma agitada, porém sem registros de intercorrências;
- A Dra. Salma Maria, relatou que o plantão do dia 18 de Agosto/09 transcorreu de forma agitada, com poucas vagas para Clínico Geral, porém sem registro de intercorrências;
- A Dra. Thaliana de Freitas, relatou que o plantão do dia 19 de Agosto/09 transcorreu de forma agitada, houveram períodos de maior espera por parte dos usuários em função do grande número de Agentes de Atendimento solicitando orientação médica/mudança de prioridade ao mesmo tempo;



- A Dra. Fernanda Silveira, relatou que o plantão do dia 20 de Agosto/09 transcorreu de forma tranquila, sem registro de intercorrências, houve rápido preenchimento das vagas para Clínico Geral, nos períodos matutino e vespertino, sendo maior número de Agentes de Atendimento e mesma quantidade de vagas;
- As Enfermeiras informaram que o Supervisor Operacional Rony Peterson assumiu suas atividades às 10h35min. O atraso foi registrado em planilha própria;
- No dia 18 de Agosto/09 as Enfermeiras Cinthya Kelley e Luiza Cruz relataram que a Agente de Atendimento Alana da Silva Cavalcante foi orientada pela Enfermeira Cinthya Kelley quanto ao cancelamento de consulta com cinco horas de antecedência caso o usuário não possa comparecer na consulta e o Agente de Atendimento Raphael Iglesias Valadares foi orientado pela Enfermeira Cinthya Kelley quanto ao cancelamento de consulta, solicitação de dados de uma consulta já marcada, sendo preciso apenas confirmar data de nascimento, nome do paciente e nome da mãe os Agentes de Atendimento aceitaram as orientações;
- No dia 18 de Agosto/09 as Enfermeiras informaram que o Assessor de Tecnologia Adonai Andrade e a Coordenadora Técnica Cida Sardinha compareceram durante o turno para apresentar a nova colaboradora da Central de Atendimento ao Cidadão, a Gerente Operacional Cristina Manicardi, que iniciou as atividades sendo apresentada aos Agentes e aos demais colaboradores (Enfermeiras, Médicas e Supervisores), recebendo também orientações da rotina de trabalho pela Enfermeira Daísa Lessa e o Supervisor Operacional Rony Peterson. Informaram ainda que o Analista de Sistemas Vitor Santana compareceu a Central de Atendimento ao Cidadão e comunicou a Enfermeira Daísa Lessa, a mudança no sistema CallMed sobre o agendamento de consultas, solicitou que aguardasse novas orientações sobre o procedimento;
- Dra. Alinne Elália relatou que o plantão do dia 21 de Agosto/09 transcorreu de forma tranquila, com intercorrência de uma moto que tumultuou o plantão;
- As Enfermeiras registraram em ata do dia 21 de Agosto/09 que a Enfermeira Fabiana de Paula iniciou suas atividades na Central de atendimento, e foram repassadas as orientações sobre a atuação do Enfermeiro na Central de Atendimento ao Cidadão. Informaram ainda que o Supervisor Operacional Rony Peterson assumiu o posto de trabalho às 11h30min, para participar da Assembléia do SENALBA;
- O Dr. Marcelus Layguel relatou que o plantão do dia 23 de Agosto/09 transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências;
- A Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 24 de Agosto/09 transcorreu de forma agitada no período vespertino, porém sem registro de intercorrências;
- A Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 25 de Agosto/09 transcorreu de forma tranquila no período matutino e no período vespertino de forma agitada. Aumento no número de Agentes de Atendimento, mas continuamos com o mesmo número de vagas;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 26 de Agosto/09 transcorreu movimentado no período vespertino. Por volta das 14h00min havia escassez de vagas para clínicos nas prioridades 1,2,3. Por volta das 18h20min, ao buscar informação sobre um agendamento no observatório verificou que o Agente de Atendimento Zacarias Barros Lopes Teixeira apresentava febre e odinofagia, tomara medicação por conta própria e que já estava se sentindo melhor, o caso foi repassado ao Supervisor Operacional Rony Peterson e Coordenadora Técnica Cida Sardinha que repassou orientação para o Agente de Atendimento citado procurar assistência médica de urgência;
- As Enfermeiras relataram que a Enfermeira Cristina Capuzzo relataram também o fato ocorrido com o Agente de Atendimento Zacarias Barros Lopes Teixeira conforme registro efetuado pela Dra. Thaliana de Freitas;



- Os Agentes de Atendimento durante o intervalo da ginástica foram orientados pelo vice-presidente Hugo Henrique Marques em relação à conservação e conduta de uso do Headfone;
- A Dra. Fernanda Silveira relatou que o plantão do dia 27 de Agosto/09 transcorreu de forma tranqüila. A Agente de Atendimento Dalila Ramos Cruz foi dispensada das atividades no turno Vespertino, por apresentar quadro gripal e febril, sendo orientada a buscar atendimento médico de urgência;
- 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.

Atividades da Sexta-feira informativa

- De acordo com as Enfermeiras Cinthya Kelley e Daiane Lima na Sexta-feira Informativa do dia 07 de Agosto/09 foi abordado o tema Postura profissional durante o turno de trabalho (Folha de ponto, Higiene dos banheiros, Armários). Houve boa receptividade e compreensão por parte dos Agentes;
- De acordo com as Enfermeiras Cristina Capuzzo e Daísa Lessa a Sexta-feira Informativa do dia 14 de Agosto/09 foi voltada para os temas, postura profissional durante o turno de trabalho, número de ligações, informações do sistema CallMed, condutas dos Supervisores e cancelamento de consultas. Houve boa receptividade e compreensão por parte dos Agentes e alguns esclareceram suas dúvidas. Todos os colaboradores presentes foram orientados quanto à correção dos cadastros duplos e envio dos IDS para o Supervisor Operacional do turno;





- As Enfermeiras Cinthya Kelley e Daiane Lima relataram que durante na Sexta-feira Informativa do dia 21 de Agosto/09 foi abordado o tema, Comunicação sobre a nova estrutura organizacional da Central de Atendimento ao Cidadão, de acordo com a Portaria número 303/2009, de 18 de Agosto/09;



- Seguindo cronograma destinado a estratégias motivacionais, a Central de Atendimento ao Cidadão no dia 28 de Agosto/09 comemorou o dia Nacional de Combate ao Tabagismo junto aos colaboradores;





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

Dia	Unidade	Período
07/08	Centro de Saúde Vila Regina (Em reforma)	24 a 29 de Agosto
21/08	Centro de Saúde Parque Amazônia	07 a 12 de Setembro
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	
	Centro de Saúde Vila Mauá	
	Centro de Saúde Vila Regina (Em reforma)	
28/08	Centro de Saúde Parque Amazônia	14 a 19 de Setembro
	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 Agosto/09. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretario Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo
5/8	Ciams Pedro Ludovico	Maria Goretti Castro Dias	3659	Pediatra	Licença Prêmio
6/8	Ciams Novo Horizonte	Maria Inês Barbosa	2624	Pediatra	Falta por motivos particulares
	Cais Cândida de Moraes	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	Ginecologista	Falta
	Cais Campinas	Rosane Rassi	3133	Pediatra	Capacitação em Tuberculose (Alteração)
7/8	Centro de Saúde Itatiaia	João Gomes do Sacramento	3315	Pediatra	Capacitação em Tuberculose
		Raul Ernane Costa	3793	Clínico Geral	
		Maria Francisca Alves Aires	2914	Clínico Geral	
10/8	Centro de Saúde Vila Santa Helena	Carlos Antônio Carneiro	3054	Ginecologista	Capacitação sobre Tabagismo
	Ciams Pedro Ludovico	Hilton Stival Gonçalves	2840	Pediatra	Férias
	Cais Jardim Novo Mundo	Gracyella Pedrosa Naves	11484	Clínico Geral	Ausência por motivos particulares
	Centro de Saúde Vila Boa	Saulo Gonçalves de Mendonça	6568	Ginecologista	Capacitação em Tuberculose





11/8	Centro de Saúde Maria Dilce	Darque Maria de Araújo	3261	Clínico Geral	Falta por motivos particulares
12/8	Centro de Saúde Vila Mauá	Linon Roze Arantes de Miranda	4212	Pediatra	Folga de Aniversário
		Márcio Pereira de Oliveira	4873	Clínico Geral	Capacitação em Tuberculose
14/8	Centro de Saúde Água Branca	Leandro Matos	4891	Ginecologista	Folga de Aniversário
18/8	Centro de Saúde Maria Dilce	Carlos Rego Maranhão Filho	4386	Clínico Geral	Férias
	Centro de Saúde Marinho Lemos	Roberta Coelho Tomé	13704	Clínico Geral	Falta
	Cais Chácara do Governador	Patrícia Edwirges Figueira Marques	9482	Pediatra	Simpósio Internacional de Reanimação Neonatal
19/8	Centro de Saúde Vila Santa Helena	Carla Pacheco Elias	11539	Ginecologista	Alteração em grade de profissional
	Centro de Saúde Itatiaia	Divaldo Matos Santana	1477	Ginecologista	Falta para atender o grupo de tabagismo
20/8	Centro de Saúde Parque Amazônia	Michelle Martins Máximo	8913	Clínico Geral	Congresso de Hiperdia
21/8	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	Clínico Geral	Curso de Tabagismo
24/8	Ciams Novo Horizonte	Rogério de Oliveira Santiago	9879	Clínico Geral	Congresso não especificado
	Cais Cândida de Moraes	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	Ginecologista	Falta
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Tiago Costa Antunes	13166	Clínico Geral	Capacitação em Tabagismo
25/8	Cais Finsocial	Celso Santos	928	Clínico Geral	Férias
		Sérgio Spíndola Mariano Nunes	11703	Clínico Geral	Grade equivocada (profissional de férias)
26/8	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Danuzia Muniz Camelo	4510	Pediatra	3º Simpósio Internacional de Reanimação Neonatal
	Centro de Saúde Vila Clemente	Juliana Sugita Sayuri	11716	Clínico Geral	Férias
	Centro de Saúde Itatiaia	Divaldo Matos Santana	1477	Clínico Geral	Atendimento ao Grupo de Tabagismo
	Centro de Saúde Água Branca	Susana Hages Reyes	11412	Pediatra	Falta para realizar plantão em outra Unidade
	Ciams Novo Horizonte	Hélio Alves Cruvinel	3094	Ginecologista	Folgas
		Alfredo Puppini	5431	Ginecologista	Férias
Vauvenarques Fernandes da Silva		8676	Ginecologista	Férias	
27/8	Cais Jardim Novo Mundo	Vinicius Gomes Batista Xavier	9078	Clínico Geral	Falta por motivos particulares
	Centro de Saúde Maria Dilce	Darque Maria de Araújo	6231	Clínico Geral	Capacitação em Insulinoterapia
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Leonardo Alves Ferreira	10391	Ginecologista	Capacitação em Insulinoterapia
	Ciams Urias Magalhães	Musbah Nader Koilalat	5953	Ginecologista	Licença Prêmio
	Centro de Saúde Vila Santa Helena	Wagner Luiz de Oliveira	3592	Clínico Geral	Viagem para resolver problemas particulares



31/8	Cais Vila Nova	Jeane Lustosa Machado de Araújo	2638	Pediatra	Capacitação em Insulinoterapia
		Tânia Stein Fischer Mascarenhas	6291	Pediatra	
		Carlos Alberto Cascão	2621	Clínico Geral	
		André Luiz Vasconcelos Borges	6540	Clínico Geral	
		Cáritas de Oliveira	4590	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;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;



- Entrevistado em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;

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

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





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

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma atualmente o Teleconsulta realiza a cobertura de 20 (vinte) 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 AGOSTO/2009.

RELATÓRIO DE POSICIONAMENTO DE EQUIPES DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA			
CAMPINAS-CENTRO			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF – LESTE UNIVERSITARIO – EQUIPE 01	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – LESTE UNIVERSITARIO – EQUIPE 02	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – LESTE UNIVERSITARIO – EQUIPE 03	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 3			
LESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF - DOM FERNANDO - EQUIPE 15	20/03/2009	Sem Médico	Indefinido
UABSF - RECANTO DAS MINAS GERAIS - EQUIPE 09	17/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF- SANTO HILÁRIO - EQUIPE 04	24/08/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 3			
NOROESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO – EQUIPE 11	31/03/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BAIRRO SÃO CARLOS – EQUIPE 20	25/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BARRAVENTO – EQUIPE 33	24/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – ESTRELA DALVA – EQUIPE 28	19/05/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – PARQUE TREMENDÃO – EQUIPE 25	31/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – PARQUE TREMENDÃO – EQUIPE 27	31/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – PARQUE TREMENDÃO – EQUIPE 43	26/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – VF 18 – EQUIPE 30	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – VF 18 – EQUIPE 30	10/07/2009	Sem Médico	Férias
Total do Distrito: 09			



NORTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF – RESIDENCIAL VALE DOS SONHOS – EQUIPE 15	29/06/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 1			
OESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ I - EQUIPE 07	19/08/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ II - EQUIPE 02	08/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – LUANA PARK – EQUIPE 22	31/08/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – RESIDENCIAL ITAPUA – EQUIPE 03	05/08/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 4			
Total Geral: 20			

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 08 (oito) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Jardim Novo Mundo, CIAMS Urias Magalhães, CIAMS Novo Horizonte, Centro de Saúde Parque Amazônia, CAIS Bairro Goiá, CAIS Chácara do Governador, Centro de Saúde São Francisco, Centro de Saúde Vila Santa Helena;
- 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				
AGOSTO – 2009 *				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	39.988	23.784	327	64.099
Centro de Saúde Criméia Leste	47.205	36.839	708	84.752
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	40.751	15.554	885	57.190





Centro de Saúde Fama	47.028	25.021	2.894	74.943
Centro de Saúde Vila Santa Helena	70.926	34.586	2.999	108.511
CIAMS Urias Magalhães	83.748	36.006	1.356	121.110
Centro de Saúde Marinho Lemos	38.750	24.816	311	63.877
Centro de Saúde Vila Moraes	57.789	35.681	2.496	95.966
Centro de Saúde Aruanã III	44.860	29.366	1.666	75.892
Centro de Saúde Conjunto Riviera	62.154	40.649	872	103.675
Centro de Saúde Água Branca	42.157	28.274	977	71.408
CAIS Jardim Novo Mundo	88.108	56.523	4.157	148.788
CAIS Parque das Amendoeiras	69.192	42.336	2.486	114.014
Centro de Saúde Vila Regina	68.841	29.247	1.569	99.657
Centro de Saúde Vila Boa	64.125	38.097	3.050	105.272
Centro de Saúde Parque Anhanguera	61.829	35.207	1.874	98.910
Centro de Saúde Vila Mauá	67.018	31.293	1.026	99.337
Centro de Saúde Vila Canaã	53.214	25.186	2.281	80.681
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	48.392	21.798	2.516	72.706
Centro de Saúde Setor Rodoviário	56.852	23.730	897	81.479
CIAMS Novo Horizonte	81.990	47.573	4.736	134.299
Centro de Saúde Vera Cruz I	19.275	7.958	121	27.354
Centro de Saúde Vera Cruz II	19.384	8.478	212	28.074
CAIS Bairro Goiá	71.240	36.324	1.567	109.131
Centro de Saúde São Judas Tadeu	19.365	7.749	183	27.297
CAIS Campinas	61.553	35.825	4.131	101.509
CIAMS Jardim América	75.192	46.304	5.792	127.288
Centro de Saúde Vila Redenção	55.686	37.289	757	93.732
CAIS Chácara do Governador	71.828	48.655	3.039	123.522
Centro de Saúde Parque Amazonia	78.569	53.704	7.698	139.971
CIAMS Setor Pedro Ludovico	108.449	72.123	6.783	187.355
Centro de Saúde Vila União	60.530	31.129	597	92.256
CAIS Vila Nova	62.676	41.253	2.467	106.396
CAIS Finsocial	45.306	16.465	1.144	62.915
Centro de Saúde Vila Clemente	39.421	14.598	454	54.473





CAIS Jardim Curitiba	34.514	12.731	1.057	48.302
Centro de Saúde Setor Perim	50.079	20.513	657	71.249
Centro de Saúde São Francisco	71.138	29.876	1.823	102.837
Centro de Saúde Parque dos Buritis	35.442	15.012	618	51.072
Centro de Saúde Maria Dilce	40.080	15.507	562	56.149
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	46.503	25.231	2.324	74.058
Centro de Saúde Vila Mutirão	29.652	11.703	321	41.676
CAIS Candida de Moraes	69.759	33.803	3.898	107.460
Centro de Saúde Itatiaia	19.406	5.363	787	25.556
Centro de Saúde Parque Atheneu	40.012	24.352	939	65.303
Total	2.459.976	1.333.511	88.014	3.881.501

* 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 Agosto /2009 o quantitativo geral de atendimentos foi de 176.026 (cento e setenta e seis mil e vinte e seis), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 75.963 (setenta e cinco mil novecentos e sessenta e três);
- Dos 176.026 (cento e setenta e seis mil e vinte e seis), 75.963 (setenta e cinco mil novecentos e sessenta e três), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 100.063 (cem mil e sessenta e três) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 45.006 (quarenta e cinco mil e seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 5.597 (cinco mil quinhentos e noventa e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Julho /2009, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 141.036 (cento e quarenta e um mil e trinta e seis) para 176.026 (cento e setenta e seis mil e vinte e seis), um decréscimo no número de consultas marcadas de 66.272 (sessenta e seis mil duzentos e setenta e dois) para 75.963 (setenta e cinco mil novecentos e sessenta e três). Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

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

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	88	0,05
2	Somente Informação	8.395	4,77
3	Consulta Marcada com Sucesso	75.963	43,15



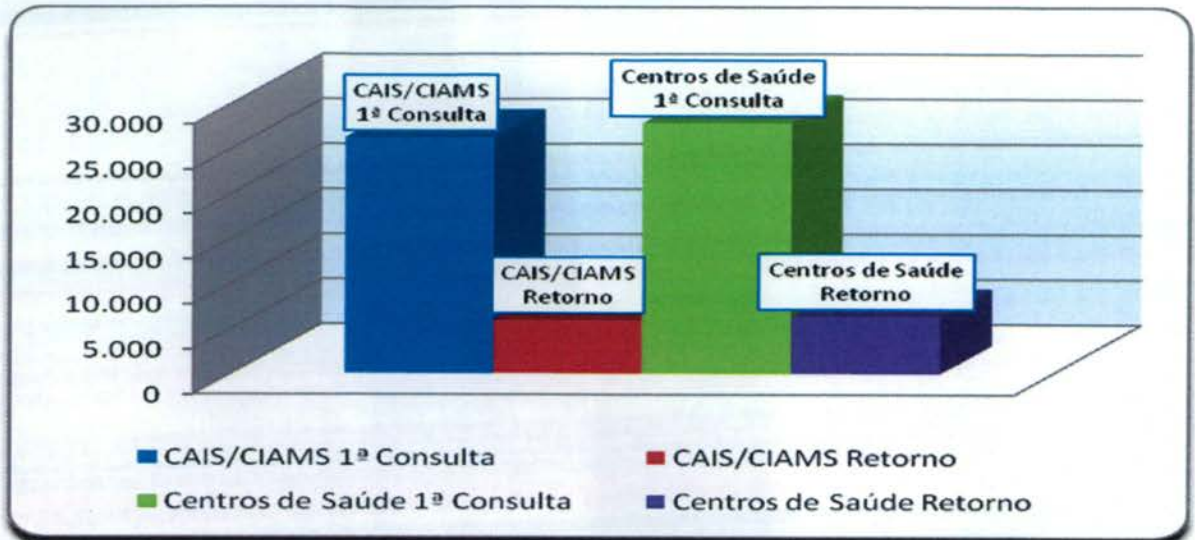
4	Consulta Não Marcada	203	0,12
5	Fora da Área de Abrangência	94	0,05
6	Área de PSF	2.822	1,60
7	Outras Unidades	31	0,02
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	708	0,40
9	Não há Vaga	45.006	25,57
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	5.597	3,18
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	2.501	1,42
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	2.132	1,21
13	Recusa da Unidade Oferecida	3.411	1,94
14	Mau atendimento da Unidade	6	0,00
15	Não gosta dos Profissionais	18	0,01
16	Longe da Residência	747	0,42
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	425	0,24
18	Recusa do Profissional	889	0,51
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	15	0,01
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	1	0,00
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.274	0,72
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	2.730	1,55
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	192	0,11
24	Cancelamento de Consulta	2.891	1,64
25	Outros	15.985	9,08
26	Falta dados Cadastrais	1.023	0,58
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	1.802	1,02
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	255	0,14
29	Não há Vaga (RETORNO)	823	0,47
Total		176.027	

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

Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde
---------------	------------	------------------



	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
Clínico Geral	12.327	2.816	15.143	12.333	3.063	15.396
Ginecologia	5.694	1.517	7.211	7.772	1.923	9.695
Pediatria	8.187	1.561	9.748	7.692	1.308	9.000
Total	26.208	5.894	32.102	27.797	6.294	34.091



- **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 52.891 (cinquenta e dois mil oitocentos e noventa e um) atendimentos foram qualificados, destes 30.520 (trinta mil quinhentos e vinte) usuários foram atendidos, porém destes, 8.612 (oito mil seiscentos e doze) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Julho/2009, houve um acréscimo no número de atendimentos qualificados de 43.149 (quarenta e três mil cento e quarenta e nove) para 52.891 (cinquenta e dois mil oitocentos e noventa e um), no número de usuários atendidos de 27.205 (vinte e sete mil duzentos e cinco) para 30.520 (trinta mil quinhentos e vinte) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 6.496 (seis mil quatrocentos e noventa e seis) para 8.612 (oito mil seiscentos e doze)

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 05 VEZES EM AGOSTO / 2009

Mês – Agosto / 09		
Nome	Atendimentos	Consultas
LUCINEIA SILVA VIEIRA	19	1



LEILA BERNARDES LEITE	18	1
LEVY DE MORAES COELHO	16	1
MARIA RAQUEL DA SILVA PESSOA	16	1
NATALINA FRANCISCA BARBOSA	15	1
APARECIDA PIRES DE JESUS NASCIMENTO	15	1
ANA MARIA MEDEIROS	15	2
ALICE DULCE DA COSTA	14	1
DORALICE ALECRIM DE MATOS	14	1
HELENA ROSA VIEIRA SANTOS	14	1
SUZANA ALMEIDA DOS SANTOS	14	2
ALSINA FERREIRA MAGALHAES RODRIGUES	13	1
SILMAR SOARES DA ROCHA	13	1
JULIANE SILVEIRA	13	2
MARIA DE FATIMA ALBERTO DE MORAIS	13	2
CARLA CAROLINA GOMES	13	2
ANTONIO DE JESUS MARIA	13	2
IRENE BORGES DA SILVA	12	1
SHIRLEY MARTINS DA ROCHA	12	1
THAIS MARQUES PEREIRA	12	1
BEATRIZ DOS SANTOS PEREIRA	12	1
WALDICY FROSE DE JESUS	12	1
JOSE LEANDRO DA SILVA	12	1
UYARA MONTEIRO NEVES	12	1
JOSELITA RODRIGUES DOS SANTOS CARLOS	12	1
DOMINGAS PEREIRA DO CARMO	12	2
JOSILENE SILVA SANTOS	12	2
GLEICE RODRIGUES DE OLIVEIRA	12	2
CLAUDIA NUNES RIBEIRO	12	2
MARIA PEREIRA DA SILVA	12	3
LUENI NUNES PEREIRA SOUSA	12	3
MARIA JOSE GOMES CARNEIRO	11	1
CONCEICAO BISPO DE AQUINO	11	1
MARIA LUZIA BOAVENTURA	11	1
IRACI GONCALVES CAMARGO	11	1
MARIA DA CONCEICAO DE CASTRO SANTANA	11	1
SUZANA URBANO DE ANDRADE	11	1
JOSEFA LOPES DA SILVA	11	1
ANA LUCIA DIAS DOS SANTOS	11	1
ORLANDO PEREIRA BARBOSA	11	1
ADNELIA CAVALCANTE GONCALVES	11	1
ANNA CAROLINA DIAS DOS SANTOS WATANABE	11	1
ROBERTA SANTOS GALVAO	11	1
ILMA FERREIRA DE SOUZA	11	1
DIVINA RIBEIRO DA COSTA	11	1
SIRLENE CLAUDIANO RODRIGUES	11	1
NEIDY DA SILVA ROMUALDO	11	1
TATIANE GONCALVES DE ARAUJO	11	2
LARISSA SILVA NUNES	11	2
NEUSA DA SILVA SIQUEIRA	10	1
JOVIANO PEREIRA CUBAS	10	1
MARLUCIA APARECIDA DE SOUSA FALCAO	10	1
PEDRO HENRIQUE AGUIAR DE ALBUQUERQUE	10	1





MARLUCIA ALVES ALMEIDA TORRES	10	1
BEATRIZ PIMENTEL DE SOUZA	10	1
JOANA DARC NASCIMENTO DE DEUS	10	1
FABRICIA HENRIQUE DA SILVA	10	1
LUCIMAR ALVES DA COSTA	10	1
ARLETE FELICIANO	10	1
VERA LUCIA ABREU SOARES	10	1
CLARINDA DE FATIMA SOUSA PORTO	10	1
SILVIA DA COSTA OLIVEIRA	10	1
JULIA MENDES DE SOUSA	10	1
SARA FREITAS DOS SANTOS	10	1
ANA PAULA PEREIRA DOS SANTOS	10	1
BELCHIOR FROSE DA GAMA	10	1
ELISNALVA GOMES BEZERRA	10	1
SAMILA CRISTINA CANDIDA ALMEIDA	10	1
SILVIA ADRIANA SOBRINHO	10	1
MARIA SONIA ALVES GUIMARAES SOUZA	10	1
IRANI FERREIRA DOURADO	10	1
ANA PAULA RIBEIRO DE SOUZA	10	2
MARIA DE FATIMA ROSA DE OLIVEIRA	10	2
JANDIRA PAZ CIRQUEIRA	10	2
GENILDA GUEDES DANTAS	10	2
MARIA FERREIRA DA SILVA	10	2
DIVINIANA FERREIRA SANTANA	10	2
ANA MARIA DE SOUZA	10	2
ELIZETE AZEVEDO DA SILVA	10	4
MARIA DIVINA BATISTA FALEIRO RODRIGUES	9	1
EDIRLENY SOARES DE ARAUJO	9	1
MAURISEIA FERREIRA RODRIGUES	9	1
FABIANA ROCHA BARBOSA	9	1
SANDRA DA SILVA SOUZA BITTENCOURT	9	1
ROSIMARY FERREIRA DE OLIVEIRA	9	1
LUZIA QUEIROZ DE GODOI	9	1
ROSINETE BATISTA DE OLIVEIRA	9	1
SEBASTIAO FERREIRA DE MOURA	9	1
DIOMIDIO FRANCISCO FERREIRA	9	1
JOSEFINA SIMAO VAZ LEITE	9	1
MARIA RODRIGUES DOS SANTOS	9	1
ANGELICA JOSE MOREIRA	9	1
ANA CONCEICAO MOURA	9	1
SILVANIA SILVA DOS SANTOS	9	1
GRACIENE OLGA TEIXEIRA	9	1
MARIA DA GLORIA GOMES PATRIOTA	9	1
ELISANGELA DA SILVA GAMA	9	1
MARIA NAIR CAIXETA	9	1
ETELVINA DE SOUZA PEREIRA	9	1
ANA ROSALVA MENDES SILVA	9	1
FLORIZANIA RODRIGUES DE SOUZA	9	1
TEREZINHA MORAIS COSTA	9	1
DIONES DA CONCEICAO ARAUJO	9	1
DIEGO FREDERICO FREITAS ESCORCIO	9	1
DERLI GUILHERME LEITE	9	1





MARLENE PEREIRA DA SILVA	9	1
DEUSLANE RODRIGUES DE JESUS	9	1
ALANCASTRO DE MEL CASTRO	9	1
CLEUSA GONCALVES DE LIMA	9	1
NAYANE BARBOSA BRANDAO	9	1
BELA COSTA E SILVA	9	1
JORGE ALVES	9	1
MARA CRISTINA FIGUEIRA CORDEIRO	9	1
VANDERLUBIA MARTINS ADORNO	9	2
MARILZA DE LIMA LOPES	9	2
VANIDES GONCALVES LIMA	9	2
ELIENE PIRES DE SOUSA	9	2
JESSICA APARECIDA LOPES	9	2
VANESSA RIBEIRO DE SOUSA	9	2
MARIA MENDES DE GODOY	9	2
CLAUDIA MUNIZ NASCENTE	9	2
MALVINA FATIMA PEREIRA	9	2
ANTIELE GOMES SILVA	9	2
JOANA DARC PIRES DA SILVA	9	2
CLEONICE REGINA DA SILVA GUEDES	9	2
ANA CRISTINA FERREIRA	9	2
ARCIMEIRE MACAUBAS DOS SANTOS	9	2
DARLENE CONCEICAO DA SILVA	9	2
KATIANA PEREIRA COSTA	9	2
MARIA DAS GRACAS DA CUNHA SILVA	8	1
SARA MARQUES DE SOUSA	8	1
CLAUDIA CELESTE SILVA JUBE TOME	8	1
MARIA LUZIA GABELINI	8	1
LUIS CARLOS OLIVEIRA DE CARVALHO	8	1
ROBERTO CUSTODIO ALVES	8	1
NEUSA ALVES DOS SANTOS	8	1
LAISSY RIBEIRO DE OLIVEIRA	8	1
KEILY BORGES GUERREIRO	8	1
MARISTELA PEREIRA DE SOUZA	8	1
TATIANA CARDOSO	8	1
DAIANA SOUSA DA SILVA	8	1
JOSE DE ALKIMIN E SILVA	8	1
VANI COSTA	8	1
ELIENE DE ALMEIDA OLIVEIRA	8	1
MARIA APARECIDA PEREIRA DOS SANTOS	8	1
MARIA JOSE MENDONCA DE FREITAS	8	1
ZILDA VIEIRA DA SILVA JORGE	8	1
MAGALONA FERREIRA DA SILVA	8	1
ORIETA AURELINA LIMA	8	1
ILVA LUCIA DOS SANTOS	8	1
POLLYANNA CAROLINE DE OLIVEIRA	8	1
SALMA SUELEN DOS REIS PEREIRA	8	1
FRANCILENE SOUSA DA COSTA	8	1
GISELE ESTER DE BRITO	8	1
ELEUZA GOMES LIMA	8	1
MARIA LUCIA CANDIDA MOREIRA	8	1
TATIELLY THALITA BATISTA DA SILVA	8	1



VALDETE ALVES DA SILVA	8	1
MARCIA LOUREDO DE BESSA	8	1
MARIA DO PERPETUO SOCORRO RODRIGUES DA CUNHA	8	1
MARIA LUCIA ALVES	8	1
IVANEIDE MARTINS ROSA	8	1
NATALIA APARECIDA RODRIGUES MARQUES	8	1
FATIMA RIBEIRO DE SOUZA CARMO	8	1
IORLY GLORIA PEREIRA DUTRA DE ALMEIDA	8	1
MARIA DAS GRACAS LINO	8	1
GENALDO TEOTONIO DE SOUSA	8	1
CLEUSMAR JOSE DA SILVA	8	1
DOMINGAS LUCENI ALVES BUENO	8	1
EMILLY CAMPOS OLIVEIRA DE FARIA LIMA	8	1
DARCY GONCALVES DE OLIVEIRA	8	1
PATRICIA MOREIRA DOS SANTOS	8	1
ELENA MARTINS DA CUNHA	8	1
JOAO BATISTA DE SOUSA	8	1
GILDETE ALVES FERREIRA	8	1
MARIA LUCIA PINTO DE OLIVEIRA	8	1
KIRLEY PARENTE DE ALMEIDA	8	1
VALDIRENE GOMIDE LEMES	8	1
DIVINA CELIA DOS SANTOS	8	1
ELDENICE MARTINS LIMA	8	1
CLARITO SOUZA TERRA	8	1
CREUZA CIRILO ALEIXO	8	2
VALQUIRIA CANUTO DE MORAIS	8	2
SATIRA PEREIRA DE OLIVEIRA	8	2
LORRAYNE CAMPOS VIEIRA	8	2
TANIA RODRIGUES DE MORAES	8	2
CHRISTIANE DIAS SILVA	8	2
VANUSA AQUINO DE SOUZA	8	2
FERNANDA SILVA MARTINS	8	2
MARIA TEREZINHA DA SILVA JULIO	8	2
ANGELITA FERREIRA DA SILVA	8	2
NADIR CORDEIRO DA ROCHA DE SOUZA	8	2
JANDIRA FROTA AUGUSTO	8	2
MARIANA FREITAS CARDOSO	8	2
RODRIGO DA SILVA LINS	8	2
ELIZABETH ROSA PEREIRA BARBOSA	8	2
DIELMA DOS SANTOS DA SILVA	8	2
MARIA CECILIA DA SILVA	8	2
VALDIRENE NUNES DA COSTA	8	2
RAIMUNDA MARINHO OLIVEIRA DA SILVA	8	2
IRANI GOMES DE LIMA	8	2
EDVALDO ALVES BATISTA	7	1
ELIVANIA RODRIGUES PEREIRA	7	1
JOSIMAR FALON BENITEZ	7	1
VERONICA PAULINO DA SILVA	7	1
VITORIA BISPO PEREIRA	7	1
MARIO RODRIGUES DE ASSIS	7	1
HELLEN ANDRESSA BARBOSA CARVALHO	7	1
HILDA OLIVEIRA CUSTODIO	7	1





LUIZ FELIPE VERONEZ	7	1
PEDRO HENRIQUE DE OLIVEIRA SOUZA	7	1
VINICIUS RAUL MENDONCA	7	1
MARIA TEREZINHA DA COSTA	7	1
MARIA DO SOCORRO	7	1
MARIA DE LOURDES DA CUNHA BARROSO	7	1
MILVA ROSA DE ALMEIDA MARTINS	7	1
FRANCISCO LEMES DE OLIVEIRA	7	1
MARILIA ALENCAR DA SILVA	7	1
ROBIS MACHADO RODRIGUES	7	1
POLYANA FRANCISCA ALVES GOES	7	1
MARIA DE JESUS FERREIRA ALMEIDA	7	1
REIS DIVINO MUNIZ	7	1
WILSON CANDIDO DAS NEVES	7	1
TERESINHA DO CARMO GONCALVES	7	1
PALMARI SANTIAGO DA SILVA	7	1
DAIANA GOMES DE OLIVEIRA	7	1
DIRCE DA CRUZ CORDEIRO BRITO	7	1
CRISTOVAO VITORINO DE ALMEIDA	7	1
MARIA CARDOSO NORONHA	7	1
NILVA DA COSTA DE MORAES	7	1
LEIDEJANE MARIA DA SILVA	7	1
RAIMUNDO NONATO MIRANDA CAVALCANTE	7	1
CINTIA GONZAGA PIRES SILVA	7	1
RUTH CAMILO DA SILVA	7	1
NILMA ANTONIA FERREIRA	7	1
ANAILOR MACIEL FERREIRA	7	1
ALVINA ROSA DE MORAES	7	1
MARILDA DARQUE GONCALVES DE MORAIS	7	1
ROSYMARY DA SILVA LIMA	7	1
NILVA DE SOUZA LIMA	7	1
ADRIANA BARBOSA DOS SANTOS	7	1
MARIA CECILIA DE MELO	7	1
DIVINA ALVES FERREIRA	7	1
JULIETH NUNES DE MORAIS	7	1
MARCIA LUCIA DIAS DA SILVA	7	1
ALDAIRA PATROCINIO PEREIRA	7	1
VALDIRENE MOREIRA DOS SANTOS	7	1
MARIA DE FATIMA BUCAR NOVATO	7	1
CINTIA RIBEIRO DE SOUZA	7	1
INUENIS MARIA BENTA	7	1
EDNALVA DOS SANTOS CUNHA FERREIRA	7	1
RITA DE CASSIA MANGADEIRA IGREJA	7	1
ADRIELE DA SILVA FERREIRA	7	1
MARCIO BARBOSA DA SILVA SANTOS	7	1
REGINA CABRAL DA SILVA ROMEIRO	7	1
MARIA SILVA DE JESUS	7	1
VANESSA DE OLIVEIRA SILVA	7	1
MARCIA ANDREIA RODRIGUES DE SOUZA MARCEDO	7	1
MARIA JOSE BERALDO MARTINS	7	1
ELIENE SILVA RIBEIRO	7	1
MERCIA PEQUENO DE AZEVEDO	7	1



ADAILDES FRANCISCA DE BRITO	7	1
EDNA GABELINI	7	1
NAYARA CRISTINA OLINTO CABRAL	7	1
FLAVIA DA SILVA COUTINHO	7	1
HUMBERTO ALVARENGA PRUDENTE	7	1
JOAO JUSTINO BERNARDO	7	1
GRAZIENNE DE BESSA SOUSA	7	1
REINALVA LUIZ VIDAL	7	1
KELVY ALVES DA SILVA	7	1
GEISIANY FERNANDES DE SOUSA	7	1
ALESSANDRA CONCEICAO CAMPOS SOARES	7	1
CHARLES EMANUEL REIS SILVA	7	1
LUCILENE PEREIRA DOS ANJOS	7	1
DIVINA PEREIRA DA SILVA	7	1
LIGIA DE BARROS GONCALVES	7	1
JAIRA JOANA RIBEIRO DA SILVA	7	1
DOUGLAS REINNER RODRIGUES VAZ	7	1
IVONETE ALVES DE SOUZA	7	1
LUSINEIA DA SILVA TORQUATO	7	1
EDVALDO DE OLIVEIRA BARROS	7	1
CRISTIANO RODRIGUES CAETANO	7	1
IONE MORAIS ALMEIDA	7	1
SEBASTIANA MARIA DE JESUS	7	1
SANDRA FERREIRA ALVARES	7	1
VANESSA NOGUEIRA DA SILVA	7	1
ODENILDE PORTILHO AGUIAR	7	1
GIOVANNI LUIZ DERI	7	1
DELAIR DOS SANTOS RABELO	7	1
GEANE RIBEIRO BENEVIDES	7	1
FERNANDA DE LIMA PEREIRA	7	1
CONCEICAO APARECIDA BATISTA	7	1
MARINALVA GONCALVES DE JESUS	7	1
ARCANJA RODRIGUES DE SOUSA ABREU	7	1
JOAO BATISTA DOS SANTOS	7	1
MARIA DE LOURDES CARDOSO	7	2
ANA CAROLINA LOPES CARDOSO	7	2
ESTHER GONCALVES DE SOUZA	7	2
TEREZINHA ROSA DE OLIVEIRA	7	2
SONIA DA PAIXAO TEIXEIRA DA CUNHA ARAUJO	7	2
ELIZANIA DA SILVA OLIVEIRA	7	2
MARIA DE LOURDES DE SOUSA FIALHO	7	2
EDNA APARECIDA PEDROSA SILVA	7	2
NEIDE APARECIDA DOS SANTOS	7	2
SUELY CAVALCANTE DOS SANTOS ALVES	7	2
GLAUCIA MARIA RAMOS	7	2
GERALDINA DE JESUS CANTANEIDE	7	2
BARBARA LIMA DE OLIVEIRA	7	2
PATRICIA NUNES ALMEIDA DE MORAES	7	2
LIDIANA GOMES DE LOIOLA	7	2
FLAVIA PALHETA DE ARRUDA ANTONELLE	7	2
MAURA MOREIRA DE ALMEIDA	7	2
MARIA NEUZA PEREIRA DE ANDRADE	7	3





JUCILEIDE TRINDADE FERREIRA	7	3
NYDIA LÍCIA TRAVASSOS REIS	7	3
DEUSIRENE DA CONCEIÇÃO DA SILVA	7	3
TEREZINHA DE FÁTIMA MENEZES	7	3
JUCELINO MIRANDA SOBRINHO	7	4
SOLANGE MANSANO DE OLIVEIRA	7	4
MARIA ISABEL DE OLIVEIRA	7	5
DOMINGAS ALVES DA SILVA	6	1
LORENA LUIZ DA SILVA	6	1
LUCILENE CIRILO ALEIXO	6	1
GIOVANI PAULINO DE SOUZA	6	1
ORNEILHA GERONIMO DE ANDRADE	6	1
MAXWELL DO CARMO BATISTA	6	1
LUDIANE DE OLIVEIRA MENDES	6	1
MARIA DE LOURDES LUCENA	6	1
RAILDA DA SILVA SANTOS	6	1
LIA PAULA DE ASSIS ROSA MARQUES	6	1
TERESINHA DE JESUS PEREIRA DE SA	6	1
OSWALDO MUZZI	6	1
ALINE MAGALHAES ABREU	6	1
JAQUELINE OLIVEIRA ATAÍDE	6	1
MARLY ROSA DOS SANTOS	6	1
ILDA VAZ DE FREITAS	6	1
RAIMUNDA MOURA DE ANDRADE	6	1
NAZINHA PINTO RIBEIRO	6	1
MARIA DAS GRACA DIAS	6	1
LUZENIR PEREIRA DA SILVA	6	1
ELAINE VICENTE MATEUS	6	1
DEUSIVAN LIMA DE SA	6	1
CLEIA LUCIA DO NASCIMENTO	6	1
VALDELICE DIAS XAVIER	6	1
JOSIVANIA CARDOSO NEVES	6	1
ELIANE FERREIRA DE SOUSA DIAS	6	1
ELLEN SANDRA DA COSTA FERREIRA	6	1
VANDA ALBA CORREIA	6	1
MARIA REGINA NONATO RODRIGUES	6	1
CLEUZA DIAS CRUZ	6	1
CACILDA ALVES FRANCISCO CARDOSO	6	1
JOCILENE FRANCISCO DE SOUSA	6	1
MARLENE ALVES FONSECA ARAUJO	6	1
ROSANA GOMES PEDROSA AMARAL	6	1
REGINA CELIA DE ALMEIDA BORGES	6	1
ISABEL DE JESUS GONZAGA	6	1
RAIMUNDO NONATO PEREIRA DA SILVA	6	1
KEVIA ALINE DUARTE DE ANDRADE	6	1
ESMERALDA FREITAS ESPINOSA	6	1
MARIA NONATO DA SILVA	6	1
MARIA SANTANA LOPES DA SILVA	6	1
ADEMIR ALEX PEREIRA	6	1
SEBASTIANA LOPES DA SILVA	6	1
MARLY CANDIDA TOME	6	1
NEUZA INOCENCIA DE MAGALHAES RODRIGUES	6	1





MARIA APARECIDA HONORIO MORAIS DE MELO	6	1
MARIA BARBOSA DOS SANTOS	6	1
GILBERTO AMORIM PIMENTA	6	1
SUELENE CEZARITA FERREIRA	6	1
KAREN KEITHY FERREIRA DA SILVA	6	1
MARIA APARECIDA DE JESUS	6	1
ELAINE PIMENTA DE OLIVEIRA	6	1
ROZALINA SOARES SIQUEIRA	6	1
MARIONILSA ALVES LIMA	6	1
ALDECINA PEREIRA DA SILVA SOUZA	6	1
ROMER FERREIRA	6	1
TEREZINHA MARIA DE JESUS	6	1
SAMUEL PEREIRA DA SILVA	6	1
LEIVA OLIVEIRA SOUSA	6	1
JOAO FRANCISCO FERREIRA DA SILVA	6	1
LUZIA VIEIRA LUCAS	6	1
GLEIDMIR CRISTINO DOS SANTOS	6	1
LAURINEIA LIMA NERES	6	1
ROSALINA ALVES MESQUITA	6	1
ESTER ALVES DE BARROS	6	1
ISABEL CRISTINA RIBEIRO DA SILVA	6	1
LUZIELENA GOMES CARDOSO REZENDE	6	1
MARIA JOSE LUIZ	6	1
LISIANE FARIA PIRES	6	1
ELIANE CESAR CORREA	6	1
MARCIA PONTES DE ARAUJO	6	1
FRANCISCA BARBOSA LIMA DE SOUSA	6	1
JANICE MARIA DE ALMEIDA PASSOS	6	1
ROSENI DA SILVA LOPES	6	1
IZANIA PEREIRA CASTRO	6	1
ADELICIA DA SILVA TAVARES	6	1
SUELI DA ROCHA BICUDO	6	1
ALICE LEITE DA ROCHA SANTOS	6	1
VILLENE DOMINGAS DOS SANTOS FRANCA	6	1
KEILA SIMONE DA SILVA RODRIGUES	6	1
ALEX ANDERSON DE ANDRADE	6	1
JULIANA ARDENGUE FERNANDES MARQUES	6	1
ANA PAULA DE JESUS	6	1
MAICON ANGELO DA SILVA NUNES	6	1
KESIA PINHEIRO DA COSTA	6	1
RIVIA DAYANE D'ABADIA DA SILVA	6	1
ANTONIA VALDIRENE PINHEIRO DE BARROS	6	1
ALBERTINA FRANCISCA DA SILVA	6	1
SEVERINA BATISTA DOS SANTOS	6	1
SILVENICE DA GRACA MENDONCA ARAUJO	6	1
MARIA DA SILVA SOUSA	6	1
CELIA ALVES DE BARROS	6	1
HILDA MARIA BONFIM	6	1
DIVINO ANTONIO MATEUS	6	1
PAULO HERNANE DE ARAUJO RAMOS	6	1
ELENILSON ROSA GUIMARAES	6	1
IROTIDES DAS GRACAS NOGUEIRA	6	1



VANDERCY DA CRUZ ALCANTARA	6	1
SELMA MARIA CALHAO DE JESUS	6	1
SEBASTIANA PEREIRA DA SILVA	6	1
EDUARDO EMILIO AYQUITA	6	1
HELEN KAROLINE RODRIGUES DOS SANTOS	6	1
ROZEMIR PEREIRA GONCALVES DA CRUZ	6	1
MARIA DE JESUS SILVA NUNES	6	1
VICTOR PEREIRA DE MELO	6	1
ROSENA COSTA DA SILVA	6	1
IVANEUSA DIAS DA SILVA	6	1
ZENILDE VILARINS OLIVEIRA	6	1
KENIA DA SILVA NERES	6	1
RAIMUNDA GOMES	6	1
YURI VINICIUS ALVES DE MORAIS	6	1
REGINA CARDOSO SANTOS RODRIGUES	6	1
ANTONIA IVONEIDE DA SILVA	6	1
MARIELLA HERICA RODRIGUES	6	1
IZABEL PEREIRA GUIMARAES DE OLIVEIRA	6	1
NILDA DA SILVA SOUZA	6	1
DIVINO MACHADO PARREIRA	6	1
MARIA RITA SILVA NUNES	6	1
MIRIAM SOARES BATISTA SANTOS	6	1
BENEDITA PLACIDA DA COSTA	6	1
DALMA REGIA BACELAR PINTO	6	1
FLORAMI RODRIGUES ARAUJO COSTA	6	1
CRISTIANE DE OLIVEIRA	6	1
DORACINA PEREIRA VITOR	6	1
QUEILA OLIVEIRA GOMES	6	1
MARIA APARECIDA DOS REIS CASTRO	6	1
ELIZETE DE SOUSA BONFIM	6	1
BIANCA DIVINA VIEIRA FREITAS	6	1
VIRGINIA FERREIRA DE MELO	6	1
RENATA LIMA DA SILVA	6	1
FABIANA PEREIRA DOS SANTOS	6	1
MARY MARQUES MENDONCA	6	1
EPAMINONDAS SILVA PEREIRA	6	1
MARIA ABADIA PEREIRA DA SILVA	6	1
LUIZA LEITE BRANDAO DE ARAUJO	6	1
ALIRIO NORTON DA SILVA	6	1
ANGELA GOMES RODRIGUES	6	1
JUCILENE DA SILVA SANTOS	6	1
REINALDA DIAS DE OLIVEIRA	6	1
MARIA DE FATIMA SOUSA BASTOS	6	1
MARCIA SILVESTRE DE LIMA	6	1
MARIA DO PERPETUO SOCORRO GOMES DA SILVA	6	1
ELIZA PEREIRA DA SILVA	6	1
ANA RENILDA BRAGA DA SILVA	6	1
JANILENE SOARES SANTOS	6	1
VERA LUCIA MESSIAS DOS SANTOS	6	1
IDAIA NE ANDRADE DIAS	6	1
EURIPEDES VIEIRA DE AMORIM	6	1
ERIKA RODRIGUES MORAES	6	1



ZILMAR BEZERRA DA SILVA	6	1
SEBASTIAO RODRIGUES DA CUNHA	6	1
IRIS RAELEITA PEREIRA DA SILVA	6	1
NORRANA MENDES DA SILVA	6	1
MARIA ANTONIA MARCIANO	6	1
WILLIAN ALBINO	6	1
SARA JAINE RODRIGUES NOGUEIRA	6	1
GILMARA SILVA BARCELOS	6	1
DENISIA MARTINS RODRIGUES	6	1
MARINETE PEREIRA DE OLIVEIRA SILVA	6	1
JOSELINA MOREIRA DA ROCHA	6	1
MARCIA RODRIGUES DE SOUZA	6	1
EUGENIA FERNANDES SOARES	6	1
DIRENY MARQUES DE SOUZA	6	1
CLEONICE MARTINS FELICIO SANTOS	6	1
HELIA SILVA OLIVEIRA DE ARAUJO	6	1
ELVECINO QUIXABEIRA SIQUEIRA	6	1
CIRLENE NUNES DA COSTA OLIVEIRA	6	1
SINARA ARLINDA TEIXEIRA	6	1
ALFATIMA ROSA SILVA COSTA	6	1
CANDICE VALERIA DA SILVA	6	1
ALMINDA ROSALINA DA SILVA	6	1
DALVA RAMOS DA SILVA	6	1
ALICIA CONCEBIDA DA CRUZ BRITO	6	2
DOMINGAS RODRIGUES DA SILVA	6	2
MARIA EGENILDES FERREIA DOS SANTOS	6	2
GLEYCE PEREIRA DOS SANTOS	6	2
MARIA ALICE RODRIGUES DOS SANTOS	6	2
ANALIA CARDOSO DE MELO	6	2
CELMA EURIPEDES DE LIMA	6	2
DURVAL JULIO DA SILVA	6	2
EUTALIA DIVA DA SILVA	6	2
ELIENE DE SOUSA ASSUNCAO	6	2
MARLA ALVES BERNARDINO	6	2
DEBORA SILVA OLIVEIRA BASILIO	6	2
ALCIDES ALVES DE SOUSA	6	2
EUNICE MARQUES DA SILVA	6	2
KATIA CRISTINA CORREA DE SOUZA	6	2
LUCIANA DOS SANTOS MESQUITA SOARES	6	2
EDILEIDE APARECIDA SILVA SANTOS	6	2
LAURICENA ARAUJO DA SILVA BARBOSA	6	2
CELIA MARTINS DA COSTA	6	2
CLEUSA DO COUTO	6	2
SELMA DE PAULA OLIVEIRA	6	2
SANDRA DE FATIMA SILVA CARDOSO	6	2
VALDIRENE LEITE DE ALMEIDA	6	2
JANE MARIA LUIZ TAVARES	6	2
FLAVIANA ALVES DA SILVA	6	2
CREUZA MODESTO CORREIA	6	2
ROMILDA NUNES DE SOUSA	6	2
RUCELLY DA SILVA GONCALVES	6	2
NAIR LIMA DE SOUSA	6	2





MARIA DAS VIRGENS DOS SANTOS	6	2
CREOSMAR CORREIA DE MIRANDA	6	2
ANA MARIA DOS SANTOS	6	2
MARIA REGINA MOREIRA CAMPOS SILVA	6	2
MARIA HELENA NUNES DA CRUZ SOUZA	6	2
SUELI PASSOS SEVERINO BUENO	6	2
DARCELINA DE OLIVEIRA BLOTTA	6	2
MARIA DE LOURDES MACIEL	6	2
VEANIEZ CANDIDA DE JESUS	6	2
ORCALINO JOSE CARDOSO	6	2
LEIDIANE DE PAULA MACHADO	6	2
WANDENIRA DO SOCORRO NUNES MORAES MELO	6	2
SEVERINA FERREIRA DE OLIVEIRA	6	2
ROSANA REGINA JORGE DA SILVA	6	2
GRETE VIEIRA DE SA	6	2
GILDA ROSA RODRIGUES	6	2
LELIA DA SILVA BARROS	6	2
MARISTELA BUENO DE SOUZA	6	3
WALTER TEODORO FLORES	6	3
MARINA SOARES COELHO	6	3
MARIA DOS ANJOS PINTO DE ALMEIDA	6	3
JADOA SOUSA ASSUNCAO CARDOSO	6	3
LOURACY PEREIRA MARTINS	6	3
DIEGO MARADONA PINHEIRO DE SA	5	1
WEIMAR SEABRA GUIMARAES	5	1
LEONCIO RIBEIRO LIMA	5	1
LUIZA BORGES GONCALVES	5	1
SUELI MACHADO DE ALMEIDA	5	1
RODOLPHO ANTUNES DE FARIAS	5	1
MARIA APARECIDA CABRAL	5	1
IRACI JOSE DE CARVALHO	5	1
VIVIANE MARTINS FERREIRA	5	1
OTAVIA ELIAS SILVA	5	1
TEREZA ALVES PEREIRA DO NASCIMENTO	5	1
EURANIA PEREIRA DE MACEDO	5	1
LUSENIRA VIEIRA DE ARAUJO	5	1
MILZA SINEZIO RIBEIRO	5	1
MANOEL ANTONIO DA SILVA	5	1
MANOEL CLARO DA SILVA	5	1
GERCINO MARTINS BORGES	5	1
ELEUSA VIEIRA DA SILVA	5	1
ELIECI ALVES DE ALMEIDA CESAR	5	1
MARIA DA CONCEICAO DE SOUSA DIAS	5	1
LOBRIGIDA LOBO ROSA	5	1
LEIDIANA SILVA OLIVEIRA LOPES	5	1
HELENICE DA SILVA TEIXEIRA COSTA	5	1
EVANE DA SILVA SOUSA VASSALO	5	1
ROSA DE SOUSA BRITO	5	1
MARIA DE NEIDE DA SILVA FILGUEIRA NUNES	5	1
ROSIRENE GONCALVES DE OLIVEIRA	5	1
MANOEL RODRIGUES DA SILVA	5	1
ROSANA MARIA VIEIRA	5	1



FLORILENE DALVA SOUSA AMORIM	5	1
ENOLIA DORNELAS DOS REIS	5	1
EVALCIONE DE SOUZA DUARTE	5	1
MARIA CLEIDE DE SOUSA NUNES	5	1
TEREZA BARBOSA DE LEMOS	5	1
JULIANA DE BRITO DIAS	5	1
SUELEN FRANCISCA CAMPOS	5	1
DILSON BORGES SANTANA	5	1
RUTH MARTINS DE ABREU	5	1
LUZIENE LOURENCO DE SOUZA	5	1
JESSICA DAYSE LUCAS DIAS	5	1
GISELE IZIDORIO DA SILVA	5	1
DORA LUCIA DE SOUZA	5	1
CLAUDIA JUVENCIA DE OLIVEIRA	5	1
LIVIA BATISTA ANDRADE VIEIRA	5	1
MEIRIELLY CANTUARIO DE OLIVEIRA	5	1
CLAUDETE SAMPAIO RIBEIRO	5	1
MARILIA SERAFIM DE SOUZA	5	1
JOSE LUIZ NETTO	5	1
ARILENE ANTONIA DA SILVEIRA	5	1
ELISABETH MONTEIRO DA SILVA CHAVES	5	1
MARIA DO SOCORRO OLIVEIRA LIMA	5	1
MARIA APARECIDA CARDOSO	5	1
ALCIONE DE NAZARE SOUSA PEREIRA	5	1
PATRICIA PEREIRA SANTANA	5	1
JOAQUIM VIEIRA DOS ANJOS	5	1
TANIA MARTINS DE SOUZA BENTO	5	1
EMANUELLE ALEXANDRE ALMEIDA	5	1
SUELI DE FATIMA ALVES MARANHÃO	5	1
MARIA GONCALVES DE ABREU	5	1
REGIANE BARROS MARTINS	5	1
LUCIELE FERREIRA BORGES DA SILVA	5	1
NAZITA LUIZA DE OLIVEIRA	5	1
RENAN RIBEIRO CHAVES ARAUJO	5	1
ELIZETE MARIA DE CARVALHO	5	1
CHRISTIAN PEREIRA DE SOUZA	5	1
MARIA DAS DORES BERTOLDO DOS SANTOS SOUSA	5	1
VALDECI MARIA DOS SANTOS	5	1
GEOVANA RODRIGUES DOS SANTOS ALVES	5	1
TEREZINHA XAVIER DOS SANTOS	5	1
IRENE DE SOUSA LIMA	5	1
MARIA ELENA ANANIAS MENDES	5	1
ROBENILTA DOS REIS SILVA	5	1
MARIA DA GRACA MONTENEGRO	5	1
DILMA DE JESUS MENDES CAMPOS	5	1
JOSE ROSA ALVES	5	1
CORINA LINA DE OLIVEIRA	5	1
AURORA LUIZ DA SILVA	5	1
CLAUDIA BARROS DE OLIVEIRA GOMES	5	1
EUZA FURTADO DA COSTA	5	1
PAULO ROBERTO VIEIRA	5	1
ALBERTINO DE SOUSA CAMPOS	5	1





ROSIMEIRE DE BRITO NASCIMENTO	5	1
CASSIA VALERIA MARTINS NASCIMENTO	5	1
MARILIA SANTIAGO PRUDENCIANO	5	1
AUREA PEREIRA PAES	5	1
MIRIELLY SILVA SANTOS	5	1
JULIANA PEREIRA DE SOUSA	5	1
IRACI CLAUDIANA DE ALMEIDA	5	1
JOAO VIEIRA DOS SANTOS	5	1
ELIAH BATISTA DOS SANTOS	5	1
NIVANDA MESQUITA	5	1
IVANETE FERREIRA DA SILVA	5	1
PATRICIA DA SILVA MOTA LEAO	5	1
GEONIRA ALVES DA CRUZ CAVALCANTE	5	1
HAMSES PERON RIBEIRO PIRES	5	1
VANILDA EVANGELISTA SILVEIRA	5	1
DORENI ALVARES DA SILVA	5	1
SILVIA MARSAL DE SOUZA	5	1
MAIARA FERREIRA DOS REIS	5	1
SILVIA MARTINS DOS SANTOS TAVEIRA	5	1
MARIA JOSE FIRMINO REZENDE	5	1
OSVALDO DA SILVA LIMA	5	1
HERMINIA ALVES COSTA	5	1
VANUZIA MARIA DA SILVA	5	1
NEDINA ALVES FORTALEZA	5	1
ROSALINA FRANCISCA ROSA	5	1
MARIA DE FATIMA MORENO	5	1
ANTONIA FIRMINO DIAS	5	1
MANOEL BARBOSA PEREIRA	5	1
OCIMAR JUNIOR LOPES ANDRADE	5	1
JOSE PEREIRA NICOLAU	5	1
VALDIRENE MARIA DE FREITAS	5	1
JOANA DARC TEIXEIRA	5	1
FABRICIA PEREIRA DE SOUSA SILVIA	5	1
DIVA EUSTAQUIO DA SILVA PEREIRA	5	1
PEDRO HENRIQUE MENDES GOUVEIA	5	1
GUIOMAR DA SILVA ALMEIDA	5	1
IVANETE BARBOSA DE SOUZA	5	1
CATIANA DA SILVA	5	1
LINDOMAR CARLOS DE ALMEIDA	5	1
QUEDIMA SILVA DE OLIVEIRA	5	1
VIVIAN DE CASSIA SOUTO SILVA	5	1
MARIA MOREIRA DA SILVA	5	1
AGNA ALMEIDA DOS SANTOS	5	1
SANDRA RODRIGUES MACHADO	5	1
FELIPE FERREIRA MELO	5	1
NILVANDA GRANGEIRA ALVES	5	1
ANA DALVA PERIM DE PAIVA	5	1
IRACI RODRIGUES DE FREITAS	5	1
JOANA DARC CARREIRO DA SILVA	5	1
ELIZABETE PEREIRA DE ALMEIDA	5	1
MARIA DOS SANTOS OLIVEIRA	5	1
EDNA DE SOUZA COELHO	5	1





LEILIANNY BRASIL SILVA	5	1
MARIA APARECIDA ALVES PEREIRA MAMEDE	5	1
SILVANIA FERREIRA BARBOSA	5	1
FLAVIANA PAIVA DA SILVA	5	1
ELINA MARIA FERREIRA DE LIMA	5	1
MARIA DE LOURDES FARIA PEREIRA	5	1
MARIA EDY MENDES	5	1
GENI GOMES DE OLIVEIRA	5	1
CARLA ROBERTA MAGALHAES DOS SANTOS	5	1
ANDRE LUIZ DE AVELAR E SILVA	5	1
IZABEL ANGELICA DOS SANTOS	5	1
ROSIMEIRE GONCALVES CAMARGO	5	1
VALDIVINA BARBOSA DE JESUS	5	1
CLEONICE NASCIMENTO DOS PASSOS	5	1
MARIA EVARISTO BARBOSA	5	1
NAIR SOUSA LIMA	5	1
DIVINA LUIZ CIRINO	5	1
ANALIA PEREIRA LIMA	5	1
MARIA DE LOURDES DE OLIVEIRA ASSIS	5	1
LUCIANA SOUZA DE OLIVEIRA	5	1
GABRIELLA LOURENCO RODRIGUES	5	1
LUSMEIRE ROSA CABRAL SILVA	5	1
GENI GONCALVES DA SILVA	5	1
SONIA VALQUIRIA DOS SANTOS	5	1
ANA NEVES PEREIRA	5	1
VIVIANE ROSA MARQUES	5	1
EVA ALVES RIBEIRO	5	1
GREYCYELE APARECIDA MIRANDA	5	1
SIMONE DIAS FIRMINO	5	1
GEFFERSON PEREIRA DE SANTANA	5	1
NEUMAR NASCIMENTO DA SILVA	5	1
LUCIA FERREIRA DOS SANTOS	5	1
EVA MARIA DOS SANTOS BARBOSA	5	1
VALDELICE PEREIRA GOMES	5	1
PRISCILA DAS CHAGAS ABREU	5	1
ISAURILDES OLIVEIRA E SILVA	5	1
MARILEUSA DE JESUS SILVA SOARES	5	1
DEMI GLEZIA SILVA FERREIRA	5	1
MARZI PERIM	5	1
NILCELY KATALYNY DA SILVA LEITE	5	1
MARIA FERREIRA MARTINS	5	1
JULIANA BORGES DE CASTRO LIMA	5	1
LUCIANA DE OLIVEIRA	5	1
RITA FERRAZ FERREIRA	5	1
SUELI RIBEIRO LIMA DE JESUS	5	1
ORESTES JOSE RODRIGUES SANTANA	5	1
CLEOMENES GERALDO DE ALENCAR	5	1
VALDIVINA CARLOS DA SILVA FERNANDES	5	1
DINALVA PINTO DE ARAUJO	5	1
LENICE MARQUES DE OLIVEIRA	5	1
MARIA APARECIDA DE MORAIS	5	1
ADRIANA DE SOUZA GOMES	5	1





JOAO PAULO MOURA DE QUEIROZ	5	1
ALEX JUNIOR XAVIER AMARAL	5	1
ORLANDINA JOSE MARTINS	5	1
MICHELLE CHRISTINA ALVES MARQUES	5	1
MARIA DAS DORES DA SILVA MEDEIROS	5	1
KATIUSCIA MOREIRA DE OLIVEIRA	5	1
NADLA BELGA ALVES DE OLIVEIRA	5	1
MARIA DIAS PEREIRA	5	1
MARIA DO CARMO BARROS DA SILVA	5	1
LAURA RODRIGUES SIQUEIRA	5	1
ELENITA MARIA DE JESUS SILVA	5	1
NILSON FERREIRA DA SILVA	5	1
JOANA DARC PEREIRA MONTEIRO	5	1
HEILANE DE OLIVEIRA SILVA	5	1
DARINELIA RODRIGUES DOURADO	5	1
FRANCISCA MOREIRA DA SILVA	5	1
MARIA DE LOURDES SOUSA MILHOMEM	5	1
PRISCILA MOREIRA DA SILVA	5	1
MAGDA REGINA LAINO	5	1
BRUNO CARLOS SARAN	5	1
MARIA ROSARIA DE OLIVEIRA	5	1
VICENTE LUIZ BORGES	5	1
SONILDA OLIVEIRA CARRIJO	5	1
MARIA HELENA RODRIGUES	5	1
LONGUIM JOSE DOS SANTOS	5	1
ERCIDIA MOREIRA MACHADO	5	1
MARIA VALDENE CORREIA VIEIRA	5	1
MARIA DE SOUZA OLIVEIRA	5	1
STHERFANE CANDIDA DE BASTOS RECIOL	5	1
IVANI DIAS NUNES PORTO	5	1
LEIDIANE RIBEIRO DO PRADO	5	1
JHENIFFER XAVIER DE PAULA	5	1
GABRIEL CAMPOS DE OLIVEIRA CANDIDO	5	1
MARIA BONFIM DE SOUZA MELO	5	1
MIRTES COSTA ALVES	5	1
CLEUSA AIRES	5	1
KEILIANE DOS SANTOS SOUSA	5	1
EDNA ALBUQUERQUE ALVES	5	1
ROSEMERE COELHO DE AZEVEDO	5	1
JAIR FAUSTINO DE SOUZA	5	1
ANA PAULA BARBOSA DUARTE	5	1
MARIA APARECIDA DAS CHAGAS	5	1
RENATA LOURENCO DE PAULA	5	1
MARINELSA RIBEIRO DA COSTA MADUREIRA	5	1
CHARLIANE MORAES BARROS	5	1
OSVALDO TOMAZ DE AQUINO JUNIOR	5	1
JOAQUIM LEANDRO FILHO	5	1
VALDIRENE APARECIDA COELHO DE SOUZA	5	1
MARIA LEOPOLDINA VIEIRA	5	1
LUSINETE AIRES CIRQUEIRA	5	1
MARIA APARECIDA DINIZ BORGES	5	1
CLEIDE DIVINA CAMPOS DE OLIVEIRA	5	1





MIRIAN ALVES CARDOSO SILVA	5	1
JOAO CARLOS NETO	5	1
EDNA MACHADO DE MOURA SANTOS	5	1
JOSILENE DA SILVA COSTA	5	1
ANA CARLA FERNANDES JACOBINA	5	1
ALDEVAL JULIO ROSA	5	1
DIVINO GOMES DA SILVA	5	1
APARECIDA ADRIANA DE SOUZA	5	1
ALDA DE LIMA SANTANA JUSTINO	5	1
FELIPE MATHEUS SILVA DE JESUS	5	1
ITHANA BRENDA RODRIGUES DOS SANTOS	5	1
ROMILDA RODRIGUES SALES	5	1
POLIANA PEREIRA MARINHO	5	1
GILMAIR LUIZ TAVARES CARVALHO	5	1
JOSE SEVERINO DO NASCIMENTO	5	1
ELIZET ALVES DA ROCHA NETO	5	1
EDILEUSA APARECIDA ALVES DE OLIVEIRA MARTINS	5	1
JAQUELINE MARINHO DE ANDRADE	5	1
AGRINALDO GARCIA PEREIRA	5	1
VICENCIA DE SIQUEIRA SANTOS	5	1
MARIA GLORIA DE JESUS NEVES	5	1
ALCIONEDA DE SOUSA LUNA	5	1
JELMA ABREU FORMIGA	5	1
ROSELI LOPES DA SILVA	5	1
LEONETE DA SILVA CRUZ	5	1
ROSIMAR PARREIRA DA COSTA	5	1
LUCIENE SOUZA PEREIRA	5	1
MARIA DAS GRACAS ROCHA SILVA	5	1
MARIA NAZARE COSTA DA SILVA	5	1
ANDREIA CRISTINA SANTOS DE SOUZA	5	1
JOAO VERGILIO CARNEIRO	5	1
JOANA DARC GOMES DOS SANTOS SILVA	5	1
MARIA GOMES DE ALMEIDA	5	1
SONIA MARIA ALVES DOS SANTOS	5	1
GILDETE CELESTINA LIMA COELHO	5	1
ODITE DE SOUZA LIMA	5	1
GLAUCINEIA RIBEIRO DA ANUNCIACAO	5	1
LILIAN TAVARES DE BRITO	5	1
NILSON DIAS DOS SANTOS	5	1
LEILA TEIXEIRA DOS SANTOS	5	1
JOHNATHAN ALVES DA CONCEICAO	5	1
FANHA MARRIETH NEVES DE SOUZA	5	2
MARIA DAS GRACAS AQUINO MARTINS	5	2
FABIANE VIEIRA DOS SANTOS	5	2
RAQUEL ROCHA DE FRANCA	5	2
SILVANA COSTA FERNANDES	5	2
GOIANDIRA FERREIRA DE SOUZA	5	2
DEBORAH MENDONCA TORRES	5	2
REGINA FERREIRA DA SILVA	5	2
EUNICE RESENDE MONTEIRO	5	2
MARIA DOS ANJOS SANTANA RAMOS	5	2
ALINE NOGUEIRA ALMEIDA	5	2





ELIANE PEREIRA MAGALHAES	5	2
DALVA FATIMA DOS SANTOS	5	2
NIZALVA DIAS DOS SANTOS	5	2
ADALUIZA GOMES DOS SANTOS	5	2
TERESA FERREIRA DE LUCEMA CARVALHO	5	2
LUCIANA PEREIRA SANTOS	5	2
MOACIR DIAS DOS SANTOS	5	2
MARIA AURELIA DE PAULA TELES	5	2
APARECIDA CECIN	5	2
MARIA ANGELICA DE OLIVEIRA	5	2
JACINTA XAVIER DA ROCHA	5	2
VALDECI MARIA DE JESUS	5	2
NAYARA CRISTINA DE OLIVEIRA	5	2
CLARINDA MARIA DE JESUS	5	2
CLEONICE DOS PASSOS	5	2
JOSE VICENTE	5	2
MARILZA ALVES NARCISO LIMA	5	2
ROSA ALVES DAS NEVES	5	2
MARIA ALICE GUIMARAES	5	2
FLAVIA RODRIGUES CARDOSO	5	2
MILENE ALVES DA SILVA ALMEIDA	5	2
EDSON PEREIRA DA SILVA	5	2
MAROLINA MARTINS DA SILVA	5	2
CAROLINY SILVA GUIMARAES	5	2
MARCIA CANDIDA VIEIRA	5	2
TERESA JUVENAL DE SOUZA	5	2
LUAN MENDES DE OLIVEIRA	5	2
MARIA ALZIRA ALVES CARVALHO	5	2
ANA PEREIRA DA SILVA	5	2
ANA LUCIA PEREIRA NOVAES DOS SANTOS	5	2
DIVINA LUCIA DA FONSECA	5	2
JULIANA PEREIRA SARDINHA	5	2
KARLA NASCIMENTO DE CARVALHO	5	2
ALEX ALVES DOS SANTOS	5	2
AURICELIA HENRIQUE DE SANTANA	5	2
CRISTINA RODRIGUES DA COSTA	5	2
DEUSITA MASCARENHAS DE OLIVEIRA	5	2
NUBIA PEREIRA DE AGUIAR	5	2
ALICE HELENA DE JESUS PINTO	5	2
CLEUSA DA SILVA CANDINI FERNANDES	5	2
RAIMUNDA BORGES DA SILVA	5	2
NATALICIA FERREIRA DA SILVA	5	2
ELISANGELA ARCANJO DA SILVA	5	2
JULIANA PATRICIA DE LIMAS	5	2
LUIZ ANTONIO DA SILVA FREITAS	5	2
ROSADELIA SOARES DA SILVA VAZ	5	2
GELIANE APARECIDA RAMOS BUENO OLIVEIRA	5	2
KEALLY DOS SANTOS PEIXOTO	5	2
MARLINA DO CARMO TRINDADE E SILVA	5	2
EMIVALDO RODRIGUES DA CRUZ	5	2
NEIDE MARIA SEVERINO	5	3
SEBASTIANA ALVES DA COSTA	5	3





CREUSA XAVIER RODRIGUES	5	3
DAGMAR AGUIAR DE SOUZA	5	3
RAFAELA FRANCA BRITO	5	3
MARIA DA PENHA DOS SANTOS CORTES	5	3
MARIA APARECIDA DA CUNHA SHIROSHITA	5	3
MARIA DE FATIMA SILVA TARGINO	5	3
ANDRE ROBERTO OLIVEIRA SANTANA	5	3
VALDECY DE OLIVEIRA RODRIGUES	5	3
ALANY CHAVES DE ARAUJO	5	3
FRANCINEIDE PEREIRA DA PAZ	5	3
KARLA ALEXANDRE DA COSTA	5	4

- 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 Agosto/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 12,03% (doze ponto zero três por cento) referiram ser portadores de diabetes, 13,35% (treze ponto trinta e cinco por cento) portadores de hipertensão e 74,62% (setenta e quatro ponto sessenta e dois 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 Agosto/2009			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goia	12,03%	13,35%	74,62%
CAIS Campinas	10,57%	10,22%	64,67%
CAIS Cândida de Morais	21,77%	22,74%	151,60%
CAIS Chácara do Governador	15,72%	16,62%	113,84%





CAIS Finsocial	6,19%	5,42%	31,08%
CAIS Jardim Novo Mundo	6,47%	7,51%	62,24%
CAIS Parque das Amendoeiras	11,27%	11,54%	66,13%
CAIS Vila Nova	13,56%	14,53%	85,47%
Centro de Saúde Água Branca	6,33%	5,22%	43,18%
Centro de Saúde Aruanã III	0,42%	0,56%	1,39%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	4,94%	5,98%	39,36%
Centro de Saúde Criméia Leste	11,13%	11,54%	66,48%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	6,05%	5,63%	36,09%
Centro de Saúde Fama	5,63%	5,49%	38,94%
Centro de Saúde Itatiaia	9,53%	11,75%	62,10%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	8,90%	8,97%	52,78%
Centro de Saúde Maria Dilce	3,20%	3,89%	22,67%
Centro de Saúde Marinho Lemos	4,24%	4,38%	32,82%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	4,17%	4,24%	28,09%
Centro de Saúde Parque Amazônia	12,38%	14,88%	92,63%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	4,80%	5,91%	36,37%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	6,47%	5,98%	40,68%
Centro de Saúde São Francisco	4,80%	5,35%	39,08%
Centro de Saúde Setor Perim	8,07%	9,11%	43,25%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	3,62%	3,55%	25,38%
Centro de Saúde Vila Boa	8,07%	7,65%	61,47%
Centro de Saúde Vila Canaã	5,29%	6,26%	35,05%
Centro de Saúde Vila Clemente	8,14%	9,46%	42,21%
Centro de Saúde Vila Mauá	5,15%	6,12%	39,78%
Centro de Saúde Vila Moraes	5,56%	6,05%	44,58%
Centro de Saúde Vila Redenção	2,71%	2,50%	21,07%
Centro de Saúde Vila Regina	2,43%	4,17%	29,35%





Centro de Saúde Vila Santa Helena	9,87%	9,67%	62,93%
Centro de Saúde Vila União	14,39%	15,30%	111,89%
CIAMS Jardim América	13,56%	16,34%	104,38%
CIAMS Novo Horizonte	6,54%	6,54%	49,58%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	16,27%	15,58%	97,91%
CIAMS Urias Magalhães	300,21%	320,03%	2051,18%
Total	12,03%	13,35%	74,62%

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

Nesse período foram registradas 134.490 (cento e trinta e quatro mil quatrocentos e noventa) ligações, destas 59.302 (cinquenta e nove mil trezentos e dois) resultaram em consultas marcadas, com 44,09% (quarenta e quatro ponto zero nove por cento) de aproveitamento.

Ligações	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Rithiely Karla de Lima	561	275	49,02%
Viviana Aparecida Mendes	1.597	492	30,81%
Alexandre Martins Pereira	49	24	48,98%
Amanda de Oliveira Santana	1.712	1076	62,85%
Tislander Correia de Oliveira	236	169	71,61%
Zacarias Lopes Barros Teixeira	212	82	38,68%
Marina de Castro França Lima	1.228	724	58,96%
Márcio Souza Mattos	1.688	861	51,01%
Ketlyn da Silva Mendes	971	365	37,59%
Dorlanes de Souza Nogueira	1.762	962	54,60%
Alana da Silva Cavalcante	1.150	479	41,65%
Dalila Ramos Cruz	1.480	424	28,65%
Paulo César Gomes	1.278	255	19,95%
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.559	890	57,09%
Vanessa Messias de Souza	1.595	726	45,52%
Thiago Alves Rodrigues	1.632	998	61,15%
Mariana Camargo Cabral	925	304	32,86%
Leila Evann Lobo de Abreu	1.559	478	30,66%
Renata Lourenço de Paula	1.356	461	34,00%
Amanda Guedes dos Santos	1.299	380	29,25%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.365	891	65,27%



Angélica Neves da Silva	1.332	511	38,36%
Nara Mendes Gonçalves	1.369	433	31,63%
Paulo César Rodrigues Júnior	1.529	986	64,49%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	729	389	53,36%
Augusto de Souza Pinto	1.157	618	53,41%
Lorena Garcia Teixeira Batista	1.106	258	23,33%
Ana Paula Gonçalves Araújo	1.160	715	61,64%
Tatyane Estrela Correa	953	195	20,46%
Juliane Vieira da Silva	1.651	979	59,30%
Juliana Bueno de Melo Alex	1.694	975	57,56%
Walda Pereira de Souza Bueno.	1.761	993	56,39%
Rubens de Oliveira Araújo	1.634	816	49,94%
Aline Gonçalves Borges	1.785	1087	60,90%
Eliane Frazão Araújo	226	164	72,57%
Jesulene Salvador da Silva	1.451	464	31,98%
Elias da Silva Fraga Filho	1.574	460	29,22%
Veridiane Ribeiro de Melo	1.223	309	25,27%
Adélia Moreira de Freitas Neta	1.149	359	31,24%
Reisimar Oliveira Pereira	1.140	313	27,46%
Jouze Barbosa	849	185	21,79%
Paula Cunha Ramos	2.349	1022	43,51%
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	1.338	460	34,38%
Gisele Celina dos Santos	1.320	815	61,74%
Afra Alves Rodrigues	1.878	985	52,45%
Dênio Luis Felix Gomes	1.352	345	25,52%
Marília Peixoto Cardos	1.322	432	32,68%
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	1.399	816	58,33%
Nais Neres Quirino	1.345	435	32,34%
Cleber Gonçalves Oliveira	1.488	452	30,38%
Edna Rodrigues Nunes	62	36	58,06%
Jozimar Mendes Viana	1.878	1092	58,15%
Andre Luiz Costa Octaviano	1.315	358	27,22%
Fabricio Ferreira da Silva	1.295	721	55,68%
Taynara Rabelo Dias	1.270	322	25,35%
Vera Lucia Cândida de Souza	1.137	584	51,36%
Natalia Fernanda de Oliveira	1.091	296	27,13%
Aldina Aparecida Alves	589	137	23,26%





Rangel Ferreira Matos	1.528	883	57,79%
Zailton Teles Vanderlei	1.432	717	50,07%
Beatriz Ferreira da Silva Melo	1.070	321	30,00%
Dannilo de Paula Ferreira	1.928	970	50,31%
Renato Barbosa Oliveira	2.310	952	41,21%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.659	950	57,26%
Aniele Carneiro de Oliveira	1.557	727	46,69%
Pollyane de Oliveira Valadão	1.052	311	29,56%
Suelma Teles de Jesus Matos	863	227	26,30%
Adelita Luiza Santos	1.286	597	46,42%
Adria Silva Souza	111	27	24,32%
Rangel Gonçalves Afonso	1.901	939	49,40%
Divaine Maria de Faria	64	13	20,31%
Mayra Ortegal Costa	1.083	659	60,85%
Giuliano Pereira da Silva	618	396	64,08%
Adelia Maria Santana dos Santos	1.599	946	59,16%
André Luiz Estacciarini Machado	439	173	39,41%
Renata Freitas Augusto	1.775	498	28,06%
Pollyana de Abreu Bueno	374	262	70,05%
Laisa Silva dos Anjos	1.717	1064	61,97%
Larissa Pereira de Carvalho	1.356	737	54,35%
Amanda Duarte de Faria	1.414	799	56,51%
Iara Nunes dos Santos	1.277	613	48,00%
Ingleth Themis Moraes	1.091	108	9,90%
Loiane Caroline Mendes Coimbra	975	228	23,38%
Wanderson Jayme Rodrigues	1.063	587	55,22%
Kely Gonçalves de Miranda	1.593	1001	62,84%
Claudia Freitas de Araújo	1.550	918	59,23%
Aleandra dos Santos Oliveira	1.436	829	57,73%
Danila Carvalho Evangelista	101	61	60,40%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.341	825	61,52%
Thiago Villafane de Almeida	1.167	326	27,93%
Alessandra de Almeida Ribeiro	1.086	643	59,21%
Claudia Vieira Teixeira Alves	1.252	636	50,80%
Danielle Fernanda Alves da Silva	744	190	25,54%
Daiane Kelly Freitas de Oliveira	1.573	915	58,17%
Cyntia Gomes de Moraes	872	269	30,85%





Alciléia Mota Chagas	1.109	256	23,08%
Debora Soares de Amorim	133	24	18,05%
Raphael Iglesias Valadares	1.342	702	52,31%
Sheila de Moraes	1.178	384	32,60%
Érika Cristina Silva Campos	1.528	437	28,60%
Severiano Pereira Nunes Junior	74	15	20,27%
Alexandre Gomes da Silva	1.378	641	46,52%
Esterline Neres Sousa	148	101	68,24%
Heric Prado Rocha	1.464	501	34,22%
Weverton Garcia Da Silva	530	320	60,38%
Ayres Aurélio de Almeida Monteiro	1.186	313	26,39%
Elisabete dos Santos Queiroz	1.138	228	20,04%
Andressa Souza e Silva	1.310	730	55,73%
Larissa Bom Jardim Pimentel	1.093	249	22,78%
Thiago Cortez da Costa	1.233	256	20,76%
Adriano de Souza Santos	1.404	780	55,56%
Cristina Evaristo Alves	871	215	24,68%
Totais	134.490	59.302	44,09%

Fonte: IdTech

Nesse período foram registradas 134.490 (cento e trinta e quatro mil quatrocentos e noventa) ligações, destas 59.302 (cinquenta e nove mil trezentos e dois) resultaram em consultas marcadas, com 44,09% (quarenta e quatro ponto zero nove por cento) de aproveitamento.

Em relação ao mês de Julho /2009 houve um decréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 49,88% (quarenta e nove ponto oitenta e oito) para 44,09%.

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

No mês de Agosto /2009, observou-se que 60% (sessenta por cento) das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (82%), Centro de Saúde Marinho Lemos (75%), Centro de Saúde Fama (72%), Centro de Saúde Criméia Leste (72%), CIAMS Pedro Ludovico (72%), CAIS Chácara do Governador (69%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (69%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (68%), Centro de Saúde Vila Boa (68%), se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida os Centro de Saúde Perim e Vila Redenção efetivaram apenas (38%) e (45%) respectivamente.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 60 % (sessenta por cento) foram efetivadas, 19 % (dezenove por cento) não efetivadas e 21 % (vinte e um por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Julho/09 pode-se observar que houve um decréscimo das consultas efetivadas de 63 % (sessenta e três por cento) para 60 % (sessenta por cento), um decréscimo no número de não efetivadas de 20 % (vinte por cento) para 19 % (dezenove por cento) e um acréscimo no número de não informado de 17 % (dezessete por cento) para 21 % (vinte e um por cento).

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:



**Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional**
Mês de Agosto de 2009

Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS BAIRRO GOIÁ	65%	21%	14%
CAIS Campinas	60%	19%	21%
CAIS Candida de Moraes	70%	18%	12%
CAIS Chácara do Governador	69%	12%	19%
CAIS Finsocial	59%	29%	12%
CAIS Jardim Curitiba	53%	40%	7%
CAIS Jardim Novo Mundo	66%	16%	18%
CAIS Parque das Amendoeiras	55%	30%	15%
CAIS Vila Nova	68%	16%	16%
Centro de Saúde Água Branca	39%	45%	16%
Centro de Saúde Aruanã III	89%	4%	7%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	63%	19%	18%
Centro de Saúde Criméia Leste	72%	7%	21%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	62%	18%	20%
Centro de Saúde Fama	72%	10%	18%
Centro de Saúde Itatiaia	63%	21%	16%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	68%	15%	17%
Centro de Saúde Maria Dilce	60%	23%	17%
Centro de Saúde Marinho Lemos	75%	17%	8%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	82%	5%	13%
Centro de Saúde Parque Amazonia	66%	13%	21%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	62%	20%	18%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	64%	16%	20%
Centro de Saúde São Francisco	63%	17%	20%
Centro de Saúde Setor Perim	38%	46%	16%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	60%	21%	19%
Centro de Saúde Vila Boa	68%	16%	16%
Centro de Saúde Vila Canaã	65%	19%	16%
Centro de Saúde Vila Clemente	53%	28%	19%



Centro de Saúde Vila Mauá	63%	21%	16%
Centro de Saúde Vila Moraes	67%	13%	20%
Centro de Saúde Vila Redenção	45%	39%	16%
Centro de Saúde Vila Regina	62%	20%	18%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	69%	16%	15%
Centro de Saúde Vila União	62%	18%	20%
CIAMS Jardim América	66%	18%	16%
CIAMS Novo Horizonte	65%	18%	17%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	72%	13%	15%
CIAMS Urias Magalhães	65%	21%	14%
Total	60%	19%	21%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Agosto /2009, 74.418 (setenta e quatro mil quatrocentos e dezoito) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 66.193 (sessenta e seis mil cento e noventa e três) foram marcadas, 4.999 (quatro mil novecentos e noventa e nove) foram canceladas e 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Agosto de 2009													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	3.369	1.182	1.097	84	1	802	765	29	8	1.385	1.144	47	194
CAIS Campinas	1.714	997	979	16	2	175	173	2	0	542	510	30	2
CAIS Cândida de Moraes	5.157	2.352	2.270	78	4	1.245	1.125	117	3	1.560	1.501	35	24
CAIS Chácara do Governador	3.251	1.747	1.691	52	4	475	446	26	3	1.029	921	97	11
CAIS Finsocial	1.240	517	472	44	1	434	408	20	6	289	247	10	32
CAIS Jardim Curitiba	173	0	0	0	0	0	0	0	0	173	115	12	46
CAIS Jardim Novo Mundo	2.391	1.005	913	92	0	391	377	10	4	995	958	27	10
CAIS Parque das Amendoeiras	2.195	1.021	972	48	1	630	598	30	2	544	346	84	114
CAIS Vila Nova	2.240	1.304	1.283	18	3	181	170	11	0	755	661	81	13
Centro de Saúde Água Branca	1.331	671	652	17	2	209	196	12	1	451	336	27	88
Centro de Saúde Aruanã III	65	26	26	0	0	13	13	0	0	26	25	0	1
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.329	584	561	15	8	350	247	102	1	395	295	0	100
Centro de Saúde Criméia Leste	1.956	1.006	975	28	3	369	368	0	1	581	453	15	113
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.429	532	531	0	1	384	381	2	1	513	297	150	66





Centro de Saúde Fama	1.257	608	591	17	0	394	381	12	1	255	245	0	10
Centro de Saúde Itatiaia	1.870	1.021	901	116	4	517	454	44	19	332	262	32	38
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.827	785	769	11	5	439	428	10	1	603	531	45	27
Centro de Saúde Maria Dilce	1.289	559	347	212	0	432	413	13	6	298	201	15	82
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.478	498	484	13	1	406	392	14	0	574	316	16	242
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.605	494	419	73	2	473	453	16	4	638	364	21	253
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.526	1.470	1.376	90	4	449	432	14	3	607	571	33	3
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.794	571	550	20	1	604	487	117	0	619	480	117	22
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.106	646	618	27	1	288	278	10	0	172	129	43	0
Centro de Saúde São Francisco	1.490	582	580	0	2	417	413	0	4	491	376	24	91
Centro de Saúde Setor Perim	1.761	650	635	13	2	467	449	14	4	644	430	46	168
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.696	426	382	42	2	641	601	34	6	629	437	79	113
Centro de Saúde Vila Boa	2.410	949	928	16	5	662	636	23	3	799	669	62	68
Centro de Saúde Vila Canaã	1.241	545	543	0	2	472	442	27	3	224	198	22	4
Centro de Saúde Vila Clemente	1.551	619	600	17	2	474	342	131	1	458	190	24	244
Centro de Saúde Vila Mauá	1.830	592	575	16	1	618	601	13	4	620	505	0	115
Centro de Saúde Vila Moraes	1.469	681	657	23	1	411	379	29	3	377	362	11	4
Centro de Saúde Vila Redenção	1.135	335	323	12	0	211	211	0	0	589	500	19	70
Centro de Saúde Vila Regina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.294	561	434	127	0	322	268	54	0	411	334	29	48
Centro de Saúde Vila União	2.138	1.051	939	110	2	443	430	11	2	644	494	48	102
CIAMS Jardim América	3.896	1.968	1.686	280	2	904	884	15	5	1.024	857	158	9
CIAMS Novo Horizonte	3.354	1.668	1.567	98	3	793	777	14	2	893	828	56	9
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.965	994	729	263	2	1.177	1.109	60	8	794	624	158	12
CIAMS Urias Magalhães	3.596	1.515	1.484	31	0	416	379	37	0	1.665	1.036	134	495
Total Geral	74.418	32.732	30.539	2.119	74	18.088	16.906	1.073	109	23.598	18.748	1.807	3.043

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Julho/2009 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 68.458 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta e oito) para 74.418 (setenta e quatro mil quatrocentos e dezoito), um acréscimo no número de consultas marcadas de 59.100 (cinquenta e nove mil e cem) para 66.193 (sessenta e seis mil cento e noventa e três), um decréscimo no número de disponível de 4.383 (quatro mil trezentos e oitenta e três) para 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 4.975 (quatro mil novecentos e setenta e cinco) para 4.999 (quatro mil novecentos e noventa e nove).



Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Agosto/09, 88,74 % (oitenta e oito ponto setenta e quatro por cento) das consultas foram marcadas, 4,57 % (quatro ponto cinquenta e sete por cento) disponível e 6,69 % (seis ponto sessenta e nove por cento) canceladas, como se segue:

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Agosto de 2009 (Percentual)												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	3.369	92,81%	7,11%	0,08%	802	95,39%	3,62%	1,00%	1.385	82,60%	3,39%	14,01%
CAIS Campinas	1.714	98,19%	1,60%	0,20%	175	98,86%	1,14%	0,00%	542	94,10%	5,54%	0,37%
CAIS Cândida de Moraes	5.157	96,51%	3,32%	0,17%	1.245	90,36%	9,40%	0,24%	1.560	96,22%	2,24%	1,54%
CAIS Chácara do Governador	3.251	96,79%	2,98%	0,23%	475	93,89%	5,47%	0,63%	1.029	89,50%	9,43%	1,07%
CAIS Finsocial	1.240	91,30%	8,51%	0,19%	434	94,01%	4,61%	1,38%	289	85,47%	3,46%	11,07%
CAIS Jardim Curitiba	173				0				173	66,47%	6,94%	26,59%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.391	90,85%	9,15%	0,00%	391	96,42%	2,56%	1,02%	995	96,28%	2,71%	1,01%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.195	95,20%	4,70%	0,10%	630	94,92%	4,76%	0,32%	544	63,60%	15,44%	20,96%
CAIS Vila Nova	2.240	98,39%	1,38%	0,23%	181	93,92%	6,08%	0,00%	755	87,55%	10,73%	1,72%
Centro de Saúde Água Branca	1.331	97,17%	2,53%	0,30%	209	93,78%	5,74%	0,48%	451	74,50%	5,99%	19,51%
Centro de Saúde Aruanã III	65	100,00%	0,00%	0,00%	13	100,00%	0,00%	0,00%	26	96,15%	0,00%	3,85%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.329	96,06%	2,57%	1,37%	350	70,57%	29,14%	0,29%	395	74,68%	0,00%	25,32%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.956	96,92%	2,78%	0,30%	369	99,73%	0,00%	0,27%	581	77,97%	2,58%	19,45%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.429	99,81%	0,00%	0,19%	384	99,22%	0,52%	0,26%	513	57,89%	29,24%	12,87%
Centro de Saúde Fama	1.257	97,20%	2,80%	0,00%	394	96,70%	3,05%	0,25%	255	96,08%	0,00%	3,92%
Centro de Saúde Itatiaia	1.870	88,25%	11,36%	0,39%	517	87,81%	8,51%	3,68%	332	78,92%	9,64%	11,45%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.827	97,96%	1,40%	0,64%	439	97,49%	2,28%	0,23%	603	88,06%	7,46%	4,48%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.289	62,08%	37,92%	0,00%	432	95,60%	3,01%	1,39%	298	67,45%	5,03%	27,52%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.478	97,19%	2,61%	0,20%	406	96,55%	3,45%	0,00%	574	55,05%	2,79%	42,16%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.605	84,82%	14,78%	0,40%	473	95,77%	3,38%	0,85%	638	57,05%	3,29%	39,66%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.526	93,61%	6,12%	0,27%	449	96,21%	3,12%	0,67%	607	94,07%	5,44%	0,49%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.794	96,32%	3,50%	0,18%	604	80,63%	19,37%	0,00%	619	77,54%	18,90%	3,55%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.106	95,67%	4,18%	0,15%	288	96,53%	3,47%	0,00%	172			
Centro de Saúde São Francisco	1.490	99,66%	0,00%	0,34%	417	99,04%	0,00%	0,96%	491	76,58%	4,89%	18,53%
Centro de Saúde Setor Perim	1.761	97,69%	2,00%	0,31%	467	96,15%	3,00%	0,86%	644	66,77%	7,14%	26,09%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.696	89,67%	9,86%	0,47%	641	93,76%	5,30%	0,94%	629	69,48%	12,56%	17,97%





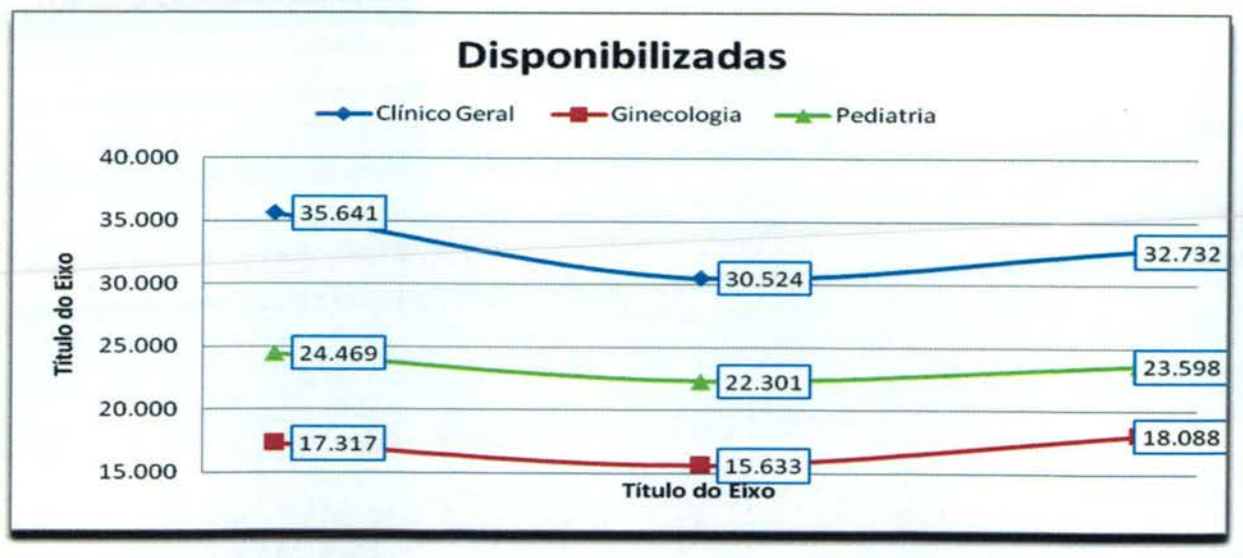
Centro de Saúde Vila Boa	2.410	97,79%	1,69%	0,53%	662	96,07%	3,47%	0,45%	799	83,73%	7,76%	8,51%
Centro de Saúde Vila Canaã	1.241	99,63%	0,00%	0,37%	472	93,64%	5,72%	0,64%	224	88,39%	9,82%	1,79%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.551	96,93%	2,75%	0,32%	474	72,15%	27,64%	0,21%	458	41,48%	5,24%	53,28%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.830	97,13%	2,70%	0,17%	618	97,25%	2,10%	0,65%	620	81,45%	0,00%	18,55%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.469	96,48%	3,38%	0,15%	411	92,21%	7,06%	0,73%	377	96,02%	2,92%	1,06%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.135	96,42%	3,58%	0,00%	211	100,00%	0,00%	0,00%	589	84,89%	3,23%	11,88%
Centro de Saúde Vila Regina	0				0				0			
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.294	77,36%	22,64%	0,00%	322	83,23%	16,77%	0,00%	411	81,27%	7,06%	11,68%
Centro de Saúde Vila União	2.138	89,34%	10,47%	0,19%	443	97,07%	2,48%	0,45%	644	76,71%	7,45%	15,84%
CIAMS Jardim América	3.896	85,67%	14,23%	0,10%	904	97,79%	1,66%	0,55%	1.024	83,69%	15,43%	0,88%
CIAMS Novo Horizonte	3.354	93,94%	5,88%	0,18%	793	97,98%	1,77%	0,25%	893	92,72%	6,27%	1,01%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.965	73,34%	26,46%	0,20%	1.177	94,22%	5,10%	0,68%	794	78,59%	19,90%	1,51%
CIAMS Urias Magalhães	3.596	97,95%	2,05%	0,00%	416	91,11%	8,89%	0,00%	1.665	62,22%	8,05%	29,73%
Total Geral	74.418	93,30%	6,47%	0,23%	18.088	93,47%	5,93%	0,60%	23.598	79,45%	7,66%	12,90%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Julho / 09 pode-se observar que houve um acréscimo no percentual de consultas marcadas de 86,39 % (oitenta e seis ponto trinta e nove por cento) para 88,74 % (oitenta e oito ponto setenta e quatro por cento), um decréscimo de consultas canceladas de 6,99 (seis ponto noventa e nove por cento) para 6,69 % (seis ponto sessenta e nove por cento) canceladas e um decréscimo no número de disponíveis de 6,62 % (seis ponto sessenta e dois por cento) para 4,57 % (quatro ponto cinquenta e sete por cento).

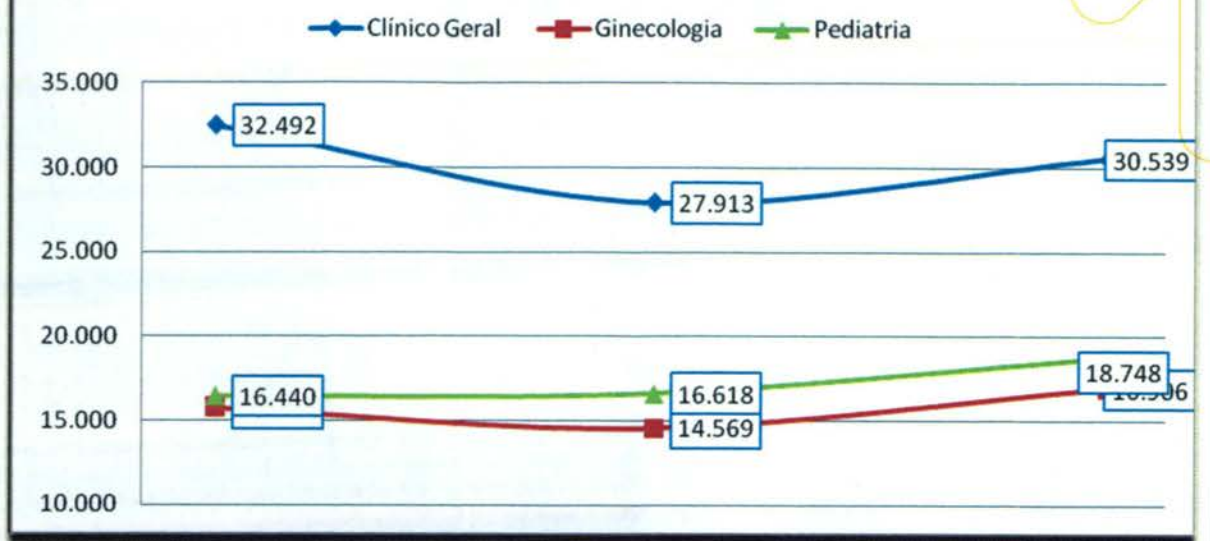
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

Análise Gráfica Por Status

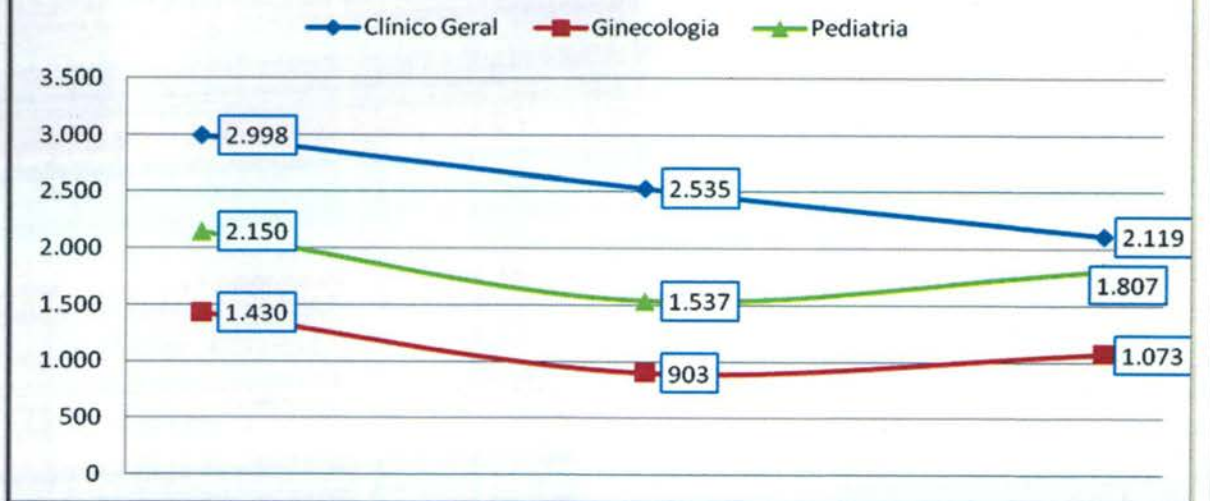




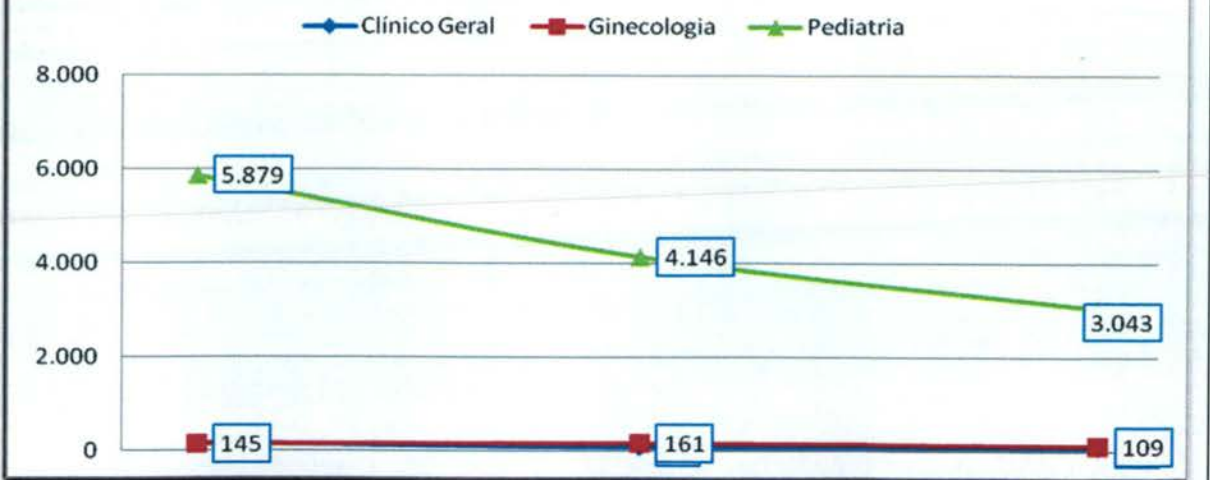
Marcadas



Canceladas

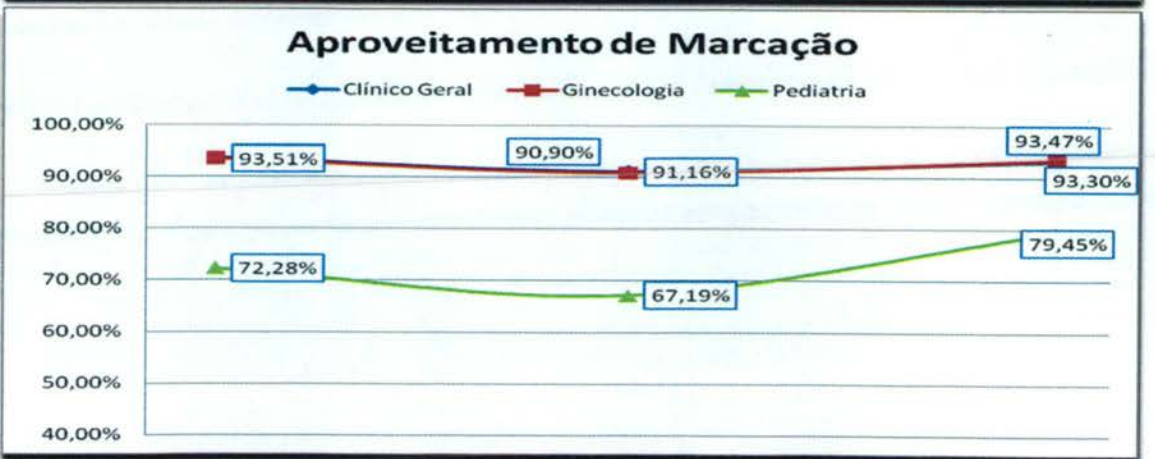
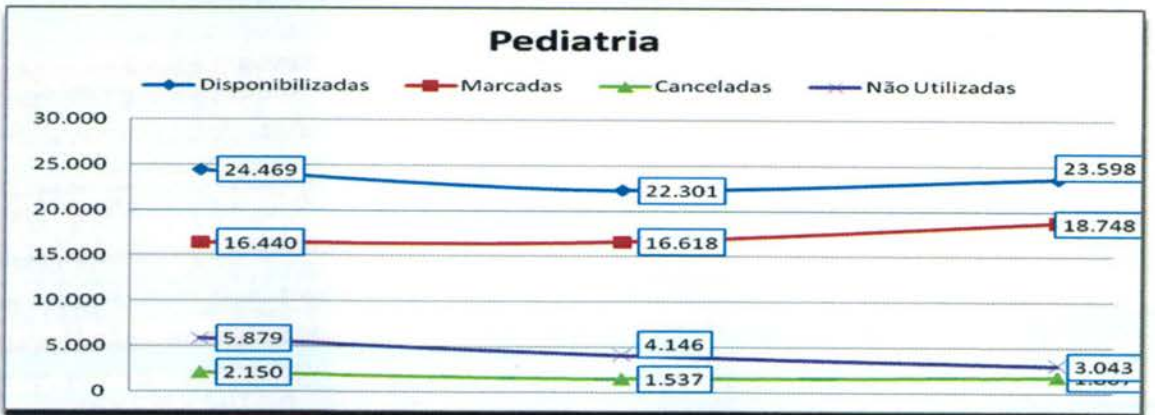
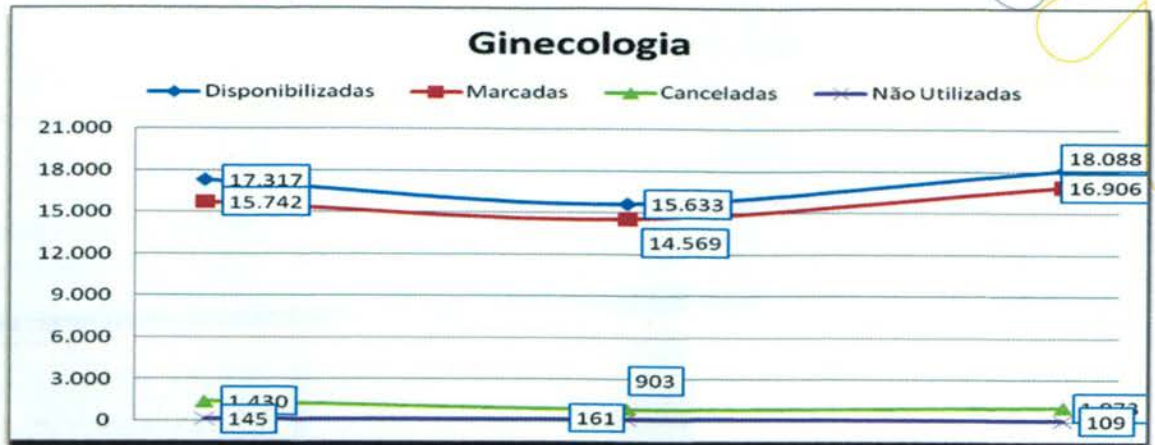


Não Utilizadas





Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Índice de Aproveitamento de Consultas

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Agosto/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 4** 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, 11 (onze) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Agosto/2009, no quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	3.608
2	Jardim América	2.896
3	Parque Amazônia	2.164
4	Jardim Nova Esperança	2.094
5	Setor Pedro Ludovico	2.002
6	Jardim Balneário Meia Ponte	1.937
7	Setor Urias Magalhães	1.564
8	Parque Industrial João Braz	1.188
9	Setor Leste Vila Nova	1.173
10	Cidade Jardim	1.097
11	Jardim Europa	1.094
12	Vila Santa Helena	875
13	Vila Novo Horizonte	859
14	Parque Santa Cruz	856
15	Setor Sudoeste	843
16	Jardim Vila Boa	829
17	Bairro Capuava	808
18	Setor Criméia Leste	776
19	Setor Santos Dumont	755
20	Setor Campinas	726
21	Façallville	715
22	Setor São José	697
23	Setor Central	602
24	Vila Redenção	596
25	Setor Centro Oeste	585
26	Parque Anhanguera II	560
27	Setor Negrão de Lima	547
28	Setor Perim	543
29	Setor Norte Ferroviário	538
30	Vila Itatiaia	516
31	Jardim Presidente	496
32	Setor União	496





33	Setor Bueno	479
34	Vila João Vaz	474
35	Vila Moraes	468
36	Parque Anhanguera	465
37	Setor Leste Universitário	459
38	Bairro São Francisco	447
39	Setor Rio Formoso	434
40	Jardim Bela Vista	426
41	Bairro Santa Rita	423
42	Bairro Água Branca	402
43	Parque Tremendão (Novo)	391
44	Setor Progresso	381
45	Chácara do Governador	380
46	Jardim Petrópolis	373
47	Setor Candida de Moraes	351
48	Vila Monticelli	346
49	Jardim Goiás	343
50	Jardim Planalto	342
51	Setor dos Funcionários	338
52	Setor Coimbra	334
53	Solange Park I	311
54	Parque Oeste Industrial	306
55	Vila Mauá	301
56	Residencial Solar Vile	294
57	Loteamento Carolina Parque	292
58	Vila Maria Dilce	282
59	Jardim Atlântico	274
60	Bairro Rodoviário	271
61	Jardim Califórnia	268
62	Jardim Brasil	262
63	Residencial Itamaraca	262
64	Vila São Paulo	261
65	Conjunto Riviera	259
66	Vila Regina	256
67	Granja Cruzeiro do Sul	251
68	Bairro Jardim Diamantina	243
69	Vila Jardim Vitória	237
70	Vila Maria Luiza	236
71	Vila Viana	229
72	Jardim Santo Antônio	228
73	Bairro Santa Genoveva	224
74	Residencial Parque das Flores	220
75	Nova Vila	218
76	Jardim Ana Lúcia	215





77	Setor Estrela Dalva	213
78	Setor Aeroporto	212
79	Vila Bandeirantes	212
80	Jardim da Luz	204
81	Bairro dos Aeroviários	198
82	Vila Rosa	194
83	Setor Bela Vista	193
84	Vila Santa Rita	193
85	Vila Aurora	189
86	Setor Sul	187
87	Jardim Dom Fernando II	184
88	Vereda dos Buritis	180
89	Residencial Parque Flamboyant	178
90	Residencial Serra Azul	174
91	Jardim Conquista	173
92	Setor Moraes	172
93	Setor Gentil Meireles	168
94	Setor Oeste	168
95	Vera Cruz II	167
96	Goiânia 2	166
97	Residencial Goiânia Viva	166
98	Residencial Real Conquista	165
99	Jardim Curitiba	164
100	Vila Isaura	163
101	Setor Marechal Rondon	160
102	Vila Abajá	159
103	Vila Alvorada	158
104	Bairro Jardim das Esmeraldas	157
105	Parque Industrial de Goiânia	155
106	Solange Park II	155
107	Bairro São Carlos	144
108	Vila Finsocial	144
109	Bairro Nossa Senhora de Fátima	140
110	Vila Coronel Cosme	135
111	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	134
112	Setor Criméia Oeste	134
113	Residencial Canadá	133
114	Vila Cristina	131
115	Setor Sevene	130
116	Carolina Parque Extensão	129
117	Esplanada do Anicuns	128
118	Residencial Alice Barbosa	127
119	Setor Recanto das Minas Gerais	127
120	Jardim Leblon	126





121	Vilage Atalaia	126
122	Vila Nova Canaã	124
123	Vila Romana	124
124	Bairro Anhanguera	123
125	Conjunto Caiçara	123
126	Vila Lucy	123
127	Bairro da Floresta	121
128	Setor Urias Magalhães II	121
129	Residencial dos Ipê	119
130	Vila Paraíso	119
131	Setor Marista	118
132	Vila Santa Tereza	117
133	Vila Alto da Glória	114
134	Bairro Boa Vista	110
135	Vila Concórdia	110
136	Parque das Laranjeiras	109
137	Jardim Tancredo Neves	108
138	Vila Irany	105
139	Vila Fróes	103
140	Condomínio Anhanguera	100
141	Bairro Ipiranga	96
142	Conjunto Aruanã I	95
143	Sítio Recreio Mansões do Campus	94
144	Vila Adélia	94
145	Bairro Industrial Mooca	93
146	Bairro Nova Suíça	93
147	Vila Clemente	93
148	Vila Resende	93
149	Vila Mutirão I	91
150	Vila Alpes	87
151	Vila São Francisco	84
152	Madre Germana II	83
153	Residencial Hugo Moraes	81
154	Bairro da Serrinha	80
155	Araguaia Park	79
156	Vila Nossa Senhora Aparecida	79
157	Celina Park	77
158	Residencial Campus Dourados	75
159	Setor Jaó	75
160	Setor Morada do Sol	75
161	Albino Boa Ventura	74
162	Conjunto Fabiana	73
163	Vila Luciana	73
164	Vila Parque Santa Maria	73





121	Vilage Atalaia	126
122	Vila Nova Canaã	124
123	Vila Romana	124
124	Bairro Anhanguera	123
125	Conjunto Caiçara	123
126	Vila Lucy	123
127	Bairro da Floresta	121
128	Setor Urias Magalhães II	121
129	Residencial dos Ipê	119
130	Vila Paraíso	119
131	Setor Marista	118
132	Vila Santa Tereza	117
133	Vila Alto da Glória	114
134	Bairro Boa Vista	110
135	Vila Concórdia	110
136	Parque das Laranjeiras	109
137	Jardim Tancredo Neves	108
138	Vila Irany	105
139	Vila Fróes	103
140	Condomínio Anhanguera	100
141	Bairro Ipiranga	96
142	Conjunto Aruanã I	95
143	Sítio Recreio Mansões do Campus	94
144	Vila Adélia	94
145	Bairro Industrial Mooca	93
146	Bairro Nova Suíça	93
147	Vila Clemente	93
148	Vila Resende	93
149	Vila Mutirão I	91
150	Vila Alpes	87
151	Vila São Francisco	84
152	Madre Germana II	83
153	Residencial Hugo Moraes	81
154	Bairro da Serrinha	80
155	Araguaia Park	79
156	Vila Nossa Senhora Aparecida	79
157	Celina Park	77
158	Residencial Campus Dourados	75
159	Setor Jaó	75
160	Setor Morada do Sol	75
161	Albino Boa Ventura	74
162	Conjunto Fabiana	73
163	Vila Luciana	73
164	Vila Parque Santa Maria	73





165	Jardim Novo Mundo II	72
166	Vila Bethel	72
167	Loteamento Tropical Verde	71
168	Residencial Licardino Ney	71
169	Residencial Olinda	71
170	Bairro Feliz	70
171	Jardim Liberdade	70
172	Bairro Alto da Glória	69
173	Parque Paraiso	69
174	Solange Park III	69
175	Chacara de Recreio São Joaquim	68
176	Vila Aurora Oeste	67
177	Conjunto Morada Nova	66
178	Setor Norte Ferroviário II	66
179	Loteamento Grande Retiro	64
180	Vila Santana	63
181	Parque das Nações	61
182	Vila Perdiz	61
183	Residencial Morada do Ipê	60
184	Bairro São Domingos	59
185	Residencial Morada da Bosque	59
186	Jardim Clarissa	58
187	OUTROS MUNICÍPIOS	58
188	Residencial Nossa Morada	58
189	Conjunto Aruanã III	57
190	Vila Adélia II	55
191	Jardim Xavier	54
192	Panorama Park	54
193	Residencial Real Conquista 1º etapa	54
194	Residencial Vale do Araguaia	54
195	Setor Ulisses Guimarães	54
196	Setor Barra da Tijuca	53
197	Vila Martins	53
198	Bairro Res Funcionários Públicos	52
199	Residencial 14 Bis	52
200	Vila Canaã	52
201	Vila Legionárias	52
202	Chacara Shangri-la	50
203	Vila Pedroso	50
204	Loteamento Areião I	45
205	Residencial Carla Cristina	45
206	Residencial Monte Carlo	45
207	Vila Anchieta	45
208	Vila Jaraguá	44





209	Conjunto Castelo Branco	43
210	Loteamento Morada dos Sonhos	43
211	Vila São Luiz	42
212	Conjunto Residencial Rodoviário	41
213	Setor Marabá	41
214	Residencial Sonho Verde	40
215	Jardim Bonanza	39
216	Vila São José - Extensão	39
217	Residencial Eldorado	38
218	Residencial das Acácias	38
219	Setor Novo Planalto	38
220	Conjunto Residencial Padre Pelagio	37
221	Residencial Cid Verde	37
222	Residencial Santa Fé	37
223	Bairro Santo Hilário	36
224	Conjunto Aruanã II	36
225	Residencial Balneário	36
226	Parque Atheneu	35
227	Chacara Samambaia	32
228	Colônia Santa Marta	32
229	Conjunto Anhanguera	32
230	Vila Megale	32
231	Mansões Goiânia	31
232	Parque Acalanto	31
233	Vila Americano do Brasil	31
234	Residencial Park Solar	30
235	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	29
236	Vera Cruz I	29
237	Residencial Antônio Barbosa	28
238	Setor Sol Nascente	28
239	Vila Bela	28
240	Vila Jacar	28
241	Jardim Leblon II	27
242	Residencial Fortaleza	27
243	Residencial Itaipu	27
244	Vila Boa Sorte	27
245	Vila Santa Isabel	27
246	Jardim Mariliza	26
247	Residencial Kátia	25
248	Residencial Mansões Paraíso	25
249	Vila São João	25
250	Condomínio Amin Camargo	24
251	Jardim Itaipu	24
252	Grajaú	23





253	Vila Maria José	23
254	Vila Santo Afonso	23
255	Jardim Ipê	22
256	Parque Balneário	22
257	Parque Industrial Paulista	22
258	Residencial Itália	22
259	Setor das Nações	22
260	Vila Aguiar	22
261	Residencial Atalaia	21
262	Setor Cristina	21
263	Residencial Itapuã	20
264	Residencial Primavera	20
265	Setor Noroeste	20
266	Vila Colemar Natal e Silva	20
267	Setor Três Marias	19
268	Vila Vera Cruz	19
269	Conjunto Guadalajara	18
270	Residencial Manhattan	18
271	Bairro Goiá	17
272	Jardim Califórnia Industrial	17
273	Residencial Portinari	17
274	Residencial Aruanã	17
275	Residencial Elza Fronza	17
276	Residencial London Park	17
277	Vila Cristina Continuação	17
278	Vila Oswaldo Rosa	17
279	Residencial Belo Horizonte	16
280	Residencial Privê Itanhangá	16
281	Vila Divino Pai Eterno	16
282	Condominio Rio Branco	15
283	Conjunto Vila Isabel	15
284	Jardim Pampulha	15
285	Vila Santa Efigenia	15
286	Vila Teofilo Neto	15
287	Bairro Jardim Botânico	14
288	Capuava Residencial Prive	14
289	Residencial Flamingo	14
290	Residencial Forte Ville - Extensão	14
291	Residencial São Leopoldo	14
292	Residencial Village Santa Rita IV	14
293	Sítio Recreio São Geraldo	14
294	Condominio Santa Rita	13
295	Residencial Aquarius	13
296	Residencial Mendanha	13





297	Residencial Nova Aurora	13
298	Residencial Sonho Verde Complemento	13
299	Vila Fernandes	13
300	Parque Santa Rita	12
301	Residencial Goyaz Park	12
302	Residencial Guarema	12
303	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	12
304	Setor das Nações Extensão	12
305	Sítio Ipê	12
306	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	11
307	Residencial Granville	11
308	Setor Caravelas	11
309	Conjunto Residencial Campos	10
310	Jardim Marques de Abreu	10
311	Setor Andrea	10
312	Aruanã Parque	9
313	Fidélis	9
314	Jardim Bom Jesus	9
315	Jardim Camargo	9
316	Jardim Vista Bela	9
317	Residencial Ilha do Caribe	9
318	Residencial Porto Seguro	9
319	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	8
320	Jardim Moema	8
321	Jd. Ipanema	8
322	Parque das Amendoeiras	8
323	Residencial Barravento	8
324	Residencial Forteville	8
325	Residencial Talism	8
326	Vila São José - Complemento	8
327	Bairro Goiás Setor Veloso	7
328	Residencial Humaita	7
329	Residencial Maria Lourenço	7
330	Residencial Rio Jordão	7
331	Residencial Sevilha	7
332	Residencial Vale dos Sonhos	7
333	Vila São José	7
334	Loteamento Portal do Sol II	6
335	Parque Industrial João Braz II	6
336	Residencial Dom Rafael	6
337	Residencial Green Park	6
338	Residencial São Leopoldo - Complemento	6
339	Setor dos Afonsos	6
340	Sítio de Recreio Pindorama	6





341	Vila Mooca	6
342	Chacara Maria Dilce	5
343	Condominio Parque dos Cisnes	5
344	Jardim Aritana	5
345	Jardim Paris	5
346	Loteamento Jardim Helou	5
347	Loteamento Tupinambas dos Reis	5
348	Parque Maracanã	5
349	Privê Atlântico	5
350	Recanto do Bosque	5
351	Residencial Alphaville Flamboyant	5
352	Setor Empresarial	5
353	Vila Viandeli	5
354	Vilage Maringá	5
355	Condomínio Cidade Universitária	4
356	Parque das Paneiras	4
357	Parque das Paneiras II Etapa	4
358	Residencial Jardins Florença	4
359	Setor Garavelo B	4
360	Vila Pedroso Extensão	4
361	Campus Universitário	3
362	Chácara Mansões Rosa de Ouro	3
363	Condomínio das Esmeraldas	3
364	Jardim Madri	3
365	Jardim Santa Cecília	3
366	Jardim Sonia Maria	3
367	Loteamento Portal do Sol I	3
368	Residencial Jardim Leblon	3
369	Residencial Petrópolis	3
370	Residencial Village Santa Rita I	3
371	Setor Alto do Vale	3
372	Setor Chac. São Joaquim	3
373	Vila Mooca - Complemento	3
374	Aeroclube	2
375	Alphaville Residencial	2
376	Ana Moraes	2
377	Bro. Alto da Boa Vista	2
378	Chácara Botafogo	2
379	Chácara Elísio Campos	2
380	Chácara São José	2
381	Condomínio dos Dourados	2
382	Conjunto Residencial Palmares	2
383	Jardim Abaporu	2
384	Jardim Guanabara	2



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR





385	Jardim Guanabara III	2
386	Jardim Lageado	2
387	Jardim Real	2
388	Loteamento Manso Pereira	2
389	Parque Buriti	2
390	Parque das Paneiras III Etapa	2
391	Residencial Real	2
392	Sítio Recreio Panorama	2
393	Vila Ofugi	2
394	Vila Yate	2
395	Vilage Santa Rita	2
396	Chácara Anhanguera	1
397	Chácara Ipanema	1
398	Chácara Maringá	1
399	Conjunto Residencial Yara	1
400	Fazenda Retiro	1
401	Jardim das Hortências	1
402	Jardim das Oliveiras	1
403	Jardim Dom Fernando I	1
404	Jardim Maria Helena	1
405	Jardim São José (Res São José)	1
406	Lorena Parque	1
407	Park Lozandes	1
408	Res. Morumbi	1
409	Residencial Centerville	1
410	Residencial Clea Borges	1
411	Residencial Junqueira	1
412	Residencial Linda Vista	1
413	Residencial Moinho dos Ventos	1
414	Residencial São Marcos	1
415	Residencial Solar Bouganville	1
416	Setor OrientVille	1
417	Setor Perim Continuação	1
418	Vila Adréia I e II	1
419	Vila Rizzo	1
420	Vila São Tomaz	1
421	Vila Vincentina José de Jesus	1
422	Zona Industrial Pedro Abrão	1

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

No mês de Agosto /2009 o Agente de Atendimento **Jozimar Mendes Viana** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.092 (hum mil e noventa e dois) marcações, como se segue:



Relatório De Consultas Agendadas Por Agente de Atendimento - Mês de Agosto/2009

Agente De Atendimento	Quantidade
Adelia Maria Santana Dos Santos	946
Adélia Moreira De Freitas Neta	359
Adelita Luiza Santos	597
Adria Silva Souza	27
Adriano De Souza Santos	780
Afra Alves Rodrigues	985
Alana Da Silva Cavalcante	479
Alciléia Mota Chagas	256
Aldina Aparecida Alves	136
Aleandra Dos Santos Oliveira	829
Alessandra De Almeida Ribeiro	643
Alexandre Gomes Da Silva	641
Alexandre Martins Pereira	24
Aline Gonçalves Borges	1.087
Amanda De Oliveira Santana	1.076
Amanda Duarte De Faria	799
Amanda Guedes Dos Santos	380
Ana Cristina Bernardes Maciel	891
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	389
Ana Paula Gonçalves Araújo	715
Anália Fernanda Queiroz	952
Andre Luiz Costa Octaviano	358
André Luiz Estacciarini Machado	173
Andressa Souza E Silva	730
Angélica Neves Da Silva	511
Aniele Carneiro De Oliveira	727
Augusto De Souza Pinto	618
Ayres Aurélio De Almeida Monteiro	313
Beatriz Ferreira Da Silva Melo	321
Claudia Freitas De Araújo	918
Claudia Vieira Teixeira Alves	636
Cleber Gonçalves Oliveira	452
Cristina Evaristo Alves	215
Cyntia Gomes De Moraes	269
Daiane Kelly Freitas De Oliveira	915
Daiane Lima Bandeira De Morais	8
Dalila Ramos Cruz	424
Danielle Fernanda Alves Da Silva	190
Danila Carvalho Evangelista	61
Dannilo De Paula Ferreira	970
Debora Soares De Amorim	24
Dênio Luis Felix Gomes	345
Divaine Maria De Faria	13
Dorlanes De Souza Nogueira	962
Edna Rodrigues Nunes	36
Eliane Frazão Araújo	164
Elias Da Silva Fraga Filho	460



Elisabete Dos Santos Queiroz	228
Érika Cristina Silva Campos	437
Esterliane Neres Souza	904
Esterline Neres Sousa	101
Fabricio Ferreira Da Silva	721
Gisele Celina Dos Santos	815
Giuliano Pereira Da Silva	396
Heric Prado Rocha	501
Iara Nunes Dos Santos	613
Idenise Watonabe Viana Brito	950
Ingleth Themis Morais	108
Jesulene Salvador Da Silva	464
Jouze Barbosa	185
Jozimar Mendes Viana	1.092
Juliana Bueno De Melo Alex	975
Juliane Vieira Da Silva	979
Kely Gonçalves De Miranda	1.001
Ketlyn Da Silva Mendes	365
Láisa Silva Dos Anjos	1.064
Larissa Bom Jardim Pimentel	249
Larissa Pereira De Carvalho	737
Leila Evann Lobo De Abreu	478
Loiane Caroline Mendes Coimbra	228
Lorena Garcia Teixeira Batista	258
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	825
Luiza Cruz Fagundes	1
Márcio Souza Mattos	861
Mariana Camargo Cabral	304
Marielle Ribeiro Rodrigues Ferreira	816
Marília Peixoto Cardos	432
Marina De Castro França Lima	724
Maxilley Souza Lima	724
Mayra Ortegá Costa	659
Nais Neres Quirino	435
Nara Mendes Gonçalves	433
Natalia Fernanda De Oliveira	296
Observatorio Provistorio	501
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	460
Paula Cunha Ramos	1.022
Paulo César Gomes	255
Paulo César Rodrigues Júnior	986
POLLYANA DE ABREU Bueno	262
Pollyane De Oliveira Valadão	311
Rangel Ferreira Matos	883
Rangel Gonçalves Afonso	939
Raphael Iglesias Valadares	702
Reisimar Oliveira Pereira	313
Renata Freitas Augusto	498
Renata Lourenço De Paula	461
Renato Barbosa Oliveira	952



Rithiely Karla De Lima	275
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	890
Rony Peterson Borges	16
Rubens De Oliveira Araújo	816
Severiano Pereira Nunes Junior	15
Severiano Pereira Nunes Júnior	1.090
Sheila De Moraes	384
Suelma Teles De Jesus Matos	227
Tatiane Lemes Moreira	1.731
Tatyane Estrela Correa	195
Taynara Rabelo Dias	322
Thiago Alves Rodrigues	998
Thiago Cortez Da Costa	256
Thiago Leite De Jesus	235
Thiago Villafane De Almeida	326
Tislander Correia De Oliveira	169
Vanessa Messias De Souza	726
Vera Lucia Cândida De Souza	584
Veridiane Ribeiro De Melo	309
Viviana Aparecida Mendes	492
Walda Pereira De Souza Bueno.	993
Wanderson Jayme Rodrigues	587
Weverton Garcia Da Silva	320
Zacarias Lopes Barros Teixeira	811
Zailton Teles Vanderlei	717

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 AGOSTO/09					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	99	547	611	1.749	3.006
CAIS Campinas	6	328	350	978	1.662
CAIS Cândida de Moraes	15	967	990	2.924	4.896
CAIS Chácara do Governador	8	586	620	1.844	3.058
CAIS Finsocial	21	203	234	669	1.127





CAIS Jardim Curitiba	0	22	24	69	115
CAIS Jardim Novo Mundo	6	443	469	1.330	2.248
CAIS Parque das Amendoeiras	25	367	409	1.115	1.916
CAIS Vila Nova	6	393	423	1.292	2.114
Centro de Saúde Água Branca	13	252	270	649	1.184
Centro de Saúde Aruanã III	0	23	24	17	64
Centro de Saúde Conjunto Riviera	24	206	220	653	1.103
Centro de Saúde Criméia Leste	44	357	383	1.012	1.796
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	20	244	265	680	1.209
Centro de Saúde Fama	3	241	252	721	1.217
Centro de Saúde Itatiaia	36	280	333	968	1.617
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	17	333	363	1.015	1.728
Centro de Saúde Maria Dilce	18	191	217	535	961
Centro de Saúde Marinho Lemos	66	232	249	645	1.192
Centro de Saúde Norte Ferroviário	56	261	268	651	1.236
Centro de Saúde Parque Amazônia	2	475	511	1.391	2.379
Centro de Saúde Parque Anhanguera	13	296	313	895	1.517
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	0	200	216	609	1.025
Centro de Saúde São Francisco	13	266	291	799	1.369
Centro de Saúde Setor Perim	75	304	315	820	1.514
Centro de Saúde Setor Rodoviário	37	266	294	823	1.420
Centro de Saúde Vila Boa	26	454	460	1.293	2.233
Centro de Saúde Vila Canaã	4	227	253	699	1.183
Centro de Saúde Vila Clemente	48	227	240	617	1.132
Centro de Saúde Vila Mauá	52	309	328	992	1.681
Centro de Saúde Vila Moraes	4	273	292	829	1.398
Centro de Saúde Vila Redenção	5	208	217	604	1.034
Centro de Saúde Vila Santa Helena	12	206	207	611	1.036
Centro de Saúde Vila União	59	363	391	1.050	1.863
CIAMS Jardim América	6	650	702	2.069	3.427





CIAMS Novo Horizonte	4	646	663	1.859	3.172
CIAMS Setor Pedro Ludovico	16	495	512	1.439	2.462
CIAMS Urias Magalhães	170	574	588	1.567	2.899
Total	1.029	12.915	13.767	38.482	66.193

Desta forma, no mês de Agosto/09 foram agendadas 1.029 (hum mil e vinte e nove consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

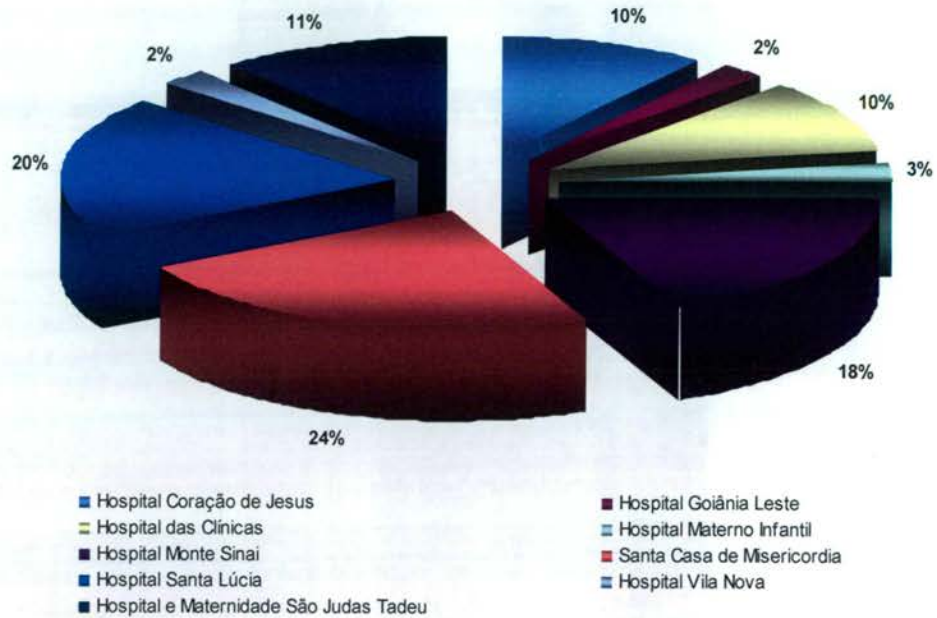
O quadro abaixo demonstra de forma compactada os agendamentos realizados pelas visitadoras por unidade, no mês de Agosto/09.

AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE AGOSTO/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Hospital Coração de Jesus	15	15	30
Hospital Goiânia Leste	3	3	6
Hospital das Clínicas	15	16	31
Hospital Materno Infantil	4	4	8
Hospital Monte Sinai	27	28	55
Santa Casa de Misericórdia	35	36	71
Hospital Santa Lúcia	29	29	58
Hospital Vila Nova	3	3	6
Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	17	15	32
Total	148	149	297

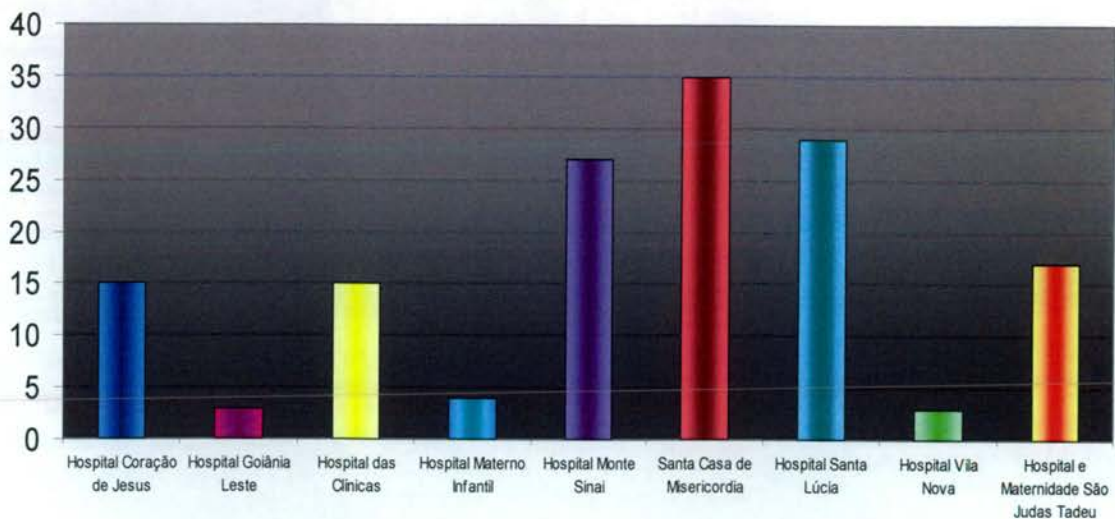


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA A PUÉRPERA NO MÊS DE AGOSTO/09

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



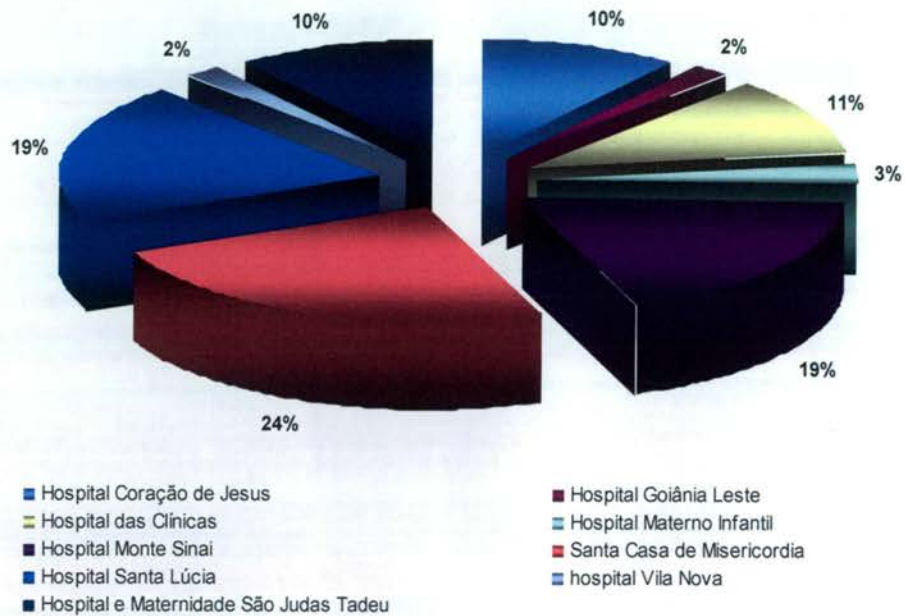
Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Agosto/09. Puérpera



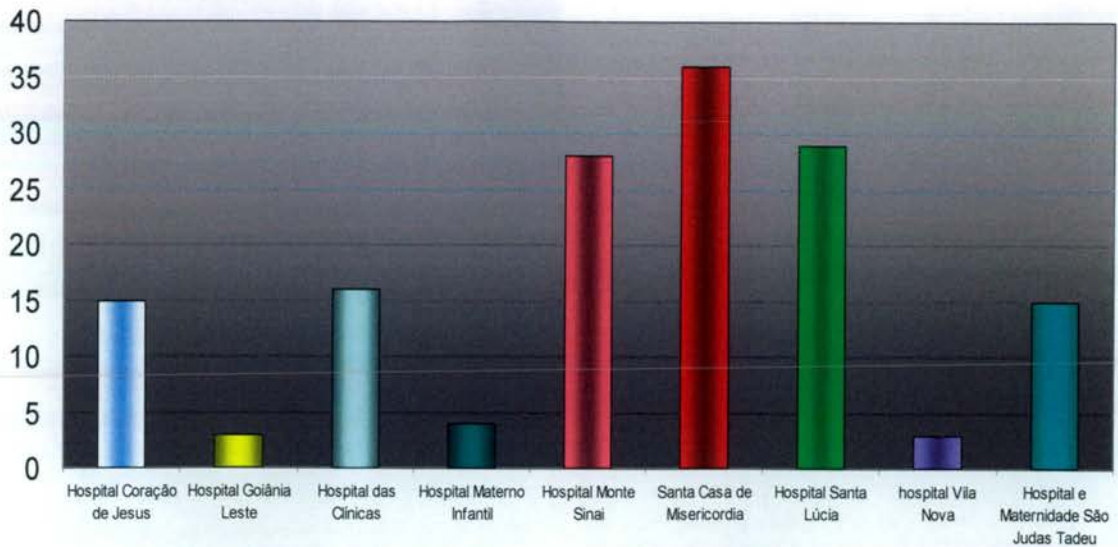


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÊM NASCIDO NO MÊS DE AGOSTO/09

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



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





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

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Puérpera

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	8/8	ADELIA ROSA DE JESUS	113877	21/08/87	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Maria de Fátima Rodrigues	Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMÉRICA Profissional de Saúde: JDOLIANA MARTINS BRASIL Data: 117/08/2009 07:00 Consulta Nº:2975070 (Rony Peterson)
2	26/8	ADRIANA BASILIO DE SOUSA	369705	09/08/71	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: Doliana Martins Brasil Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3011346 Data: 4/9/2009 - 07:00 (Ester)
3	17/8	ADRIANA DE SOUZA SILVA MILHOME M	188409	06/02/85	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CS São Francisco Consulta Nº: 2997969 Data: 25/8/2009 - 14:00 (Ester)
4	25/8	ALINE APARECIDA BORGES DE JESUS	92697	03/04/90	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 3008586 Data: 3/9/2009 - 14:30 (Ester)
5	7/8	ANA CLAUDIA MACHADO LOPES	230100	15/03/90	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVARES Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 2950134 Data: 14/8/2009- 07:00 (Ester)
6	17/8	ANA DANIELLY ELIAS BARBOSA	28/02/2863	14/02/87	Hospital São Judas Tadeu	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: MARIA RITA LOPES MAIA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2992672 Data: 27/8/2009 - 13:00 (Ester)
7	4/8	ANA FLAVIA DOS SANTOS SOUSA	704244	02/11/91	Hospital São Judas Tadeu	Maria de Fátima Rodrigues	Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES DA SILVA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2946618 Data: 12/8/2009 - 16:00 (Ester)
8	24/8	ANA GRACIELLE LIMA DOS SANTOS	19/07/2361	20/04/91	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: PLINIO RIBEIRO BORGES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2999830 Data: 28/8/2009 - 14:30 (Ester)
...



141	31/8	THAISA FRANCISCA DE ALMEIDA	730927	20/09/90	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3033100 Data: 10/9/2009 - 07:00 (Ester)
142	7/8	THALITA CRISTINA HILARIO	656636	13/10/93	Hospital Monte Sinai	Maria de Fátima Rodrigues	Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 2947320 Data: 14/8/2009-10:30(Ester)
143	13/8	THALYTA CORREA CARNEIRO	133061	12/12/88	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: HELOISA MARTINS SOARES Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 2974891 Data: 21/8/2009 - 07:00(Ester)
144	12/8	VALDERIC E MOREIRA DE FARIA	722306	08/09/73	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: HARLEY RICARDO RODRIGUES Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 2972935 Data: 21/8/2009-09:30(Ester)
145	26/8	VALDINEIA CARVALHO PIRES	177616	16/09/81	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: EURIPEDES JOSE DE SOUZA I Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM Consulta Nº: 3015379 Data: 3/9/2009 - 13:30 (Ester)
146	29/8	VIVIAN CASTRO DE JESUS	626605	01/07/81	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES Consulta Nº: 3027498 Data: 08/09/2009 - 10:30(Daiane)
147	10/8	WANESSA RODRIGUES MATIAS	654867	07/08/90	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	MONICA DE Fátima SILVA UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2973228 DATA: 20/08/2009 - 10:30min (Maxilley)
148	31/8	ZELIA DIVA MAGALHÃES CHAVEIRO DE SOUZA	525028	24/04/76	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARCIA REGINA FREIRE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 3030048 Data: 10/9/2009 - 14:30 (Ester)

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	25/8	RN 1 DE MARIA ORILEUDE VIEIRA PEREIRA	728490	24/08/09	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	CARITAS DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº: 3014392 DATA: 04/09/2009 - 12:30min (Maxilley)



2	25/8	RN 2 DE MARIA ORILEUDE VIEIRA PEREIRA	728491	24/08/09	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	CARITAS DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CAIS VILA NOVA CONSULTA Nº: 3014393 DATA: 04/09/2009 - 12:30min (Maxilley)
3	20/8	RN CLEIA GOMES MIRANDA	726674	20/08/09	Hospital São Judas Tadeu	Maria de Fátima Rodrigues	Profissional de Saúde: MARIA DA CONCEICAO MATOS MACHADO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 2992181 Data: 28/8/2009 - 07:00(Severiano)
4	4/8	RN DAYANE FREIRES LEMES	718849	31/07/2009	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2954046 Data: 14/8/2009 - 07:00(Severiano)
5	8/8	RN DE ADELIA ROSA DE JESUS	720555	07/08/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Maria de Fátima Rodrigues	Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Profissional de Saúde: MARIA INES DA SILVA PIRES Data: 117/08/2009 07:00 Consulta Nº:2975005 (Rony Peterson)
6	26/8	RN DE ADRIANA BASILIO DE SOUSA	729123	25/08/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA INES DA SILVA PIRES Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3011299 Data: 4/9/2009 - 07:00(Ester)
7	17/8	RN DE ADRIANA DE SOUZA SILVA MILHOMEM	724402	16/08/2009	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: EDNA MARIA FERREIRA Unidade de Saúde: CS São Francisco Consulta Nº: 2997993 Data: 25/8/2009 - 09:30(Ester)
8	25/8	RN DE ALINE APARECID A BORGES DE JESUS	728598	25/08/09	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: CARINA BARBOSA BULAMARQUE Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 3008655 Data: 4/9/2009 - 07:30 (Ester)
...
144	10/8	RN DE WANESSA RODRIGUES MATIAS	720935	07/08/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	VERA MARIA CAETANO MENDES UNID. SAÚDE: CS SETOR RODOVIÁRIO CONSULTA Nº: 2973212 DATA: 20/08/2009 - 10:30min (Maxilley)
145	31/8	RN DE ZELIA DIVA MAGALHAES CHAVEIRO DE SOUZA	730920	28/08/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: Waldonez Rodrigues Cerqueira Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 3029995 Data: 10/9/2009 - 12:30 (Ester)
146	20/8	RN GLEICE MORAES	726765	19/08/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JANETE GUIMARAES ALVES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2999847 Data: 28/8/2009 - 07:00(Severiano)





147	4/8	RN LORENA BORGES DO CARMO	718847	02/08/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MÁRIA GORETTI CASTRO DIAS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 2944473 Data: 14/8/2009 - 07:00(Severiano)
148	28/8	RN LUCIVANI A MARIA PEREIRA GOMES	730333	27/08/09	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3019178 Data: 4/9/2009 - 07:00(Severiano)
149	20/8	RN SIMONE MARTINS DE SOUZA	726769	19/08/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMELO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 2999643 Data: 27/8/2009 - 12:30(Severiano)

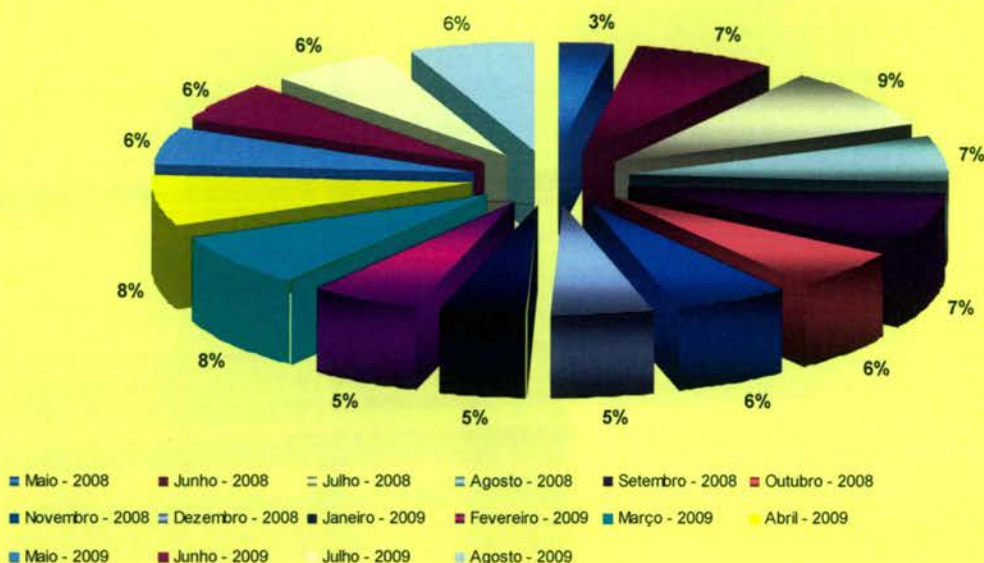
Esta planilha demonstra o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta desde o início do seu trabalho integrado com o Programa Nascer Cidadão em Maio/2008.

Período de 05/2008 à 08/2009		
Mês	Quantidade de Chamadas	Percentual
Maio - 2008	123	3 %
Junho - 2008	343	7 %
Julho - 2008	423	9 %
Agosto - 2008	329	7 %
Setembro - 2008	337	7 %
Outubro - 2008	271	6 %
Novembro - 2008	270	6 %
Dezembro - 2008	246	5 %
Janeiro - 2009	217	5 %
Fevereiro - 2009	254	5 %
Março - 2009	367	8 %
Abril - 2009	355	8 %
Maio - 2009	259	6 %
Junho - 2009	271	6 %
Julho - 2009	281	6 %
Agosto - 2009	297	6 %
TOTAL	4.643	100%

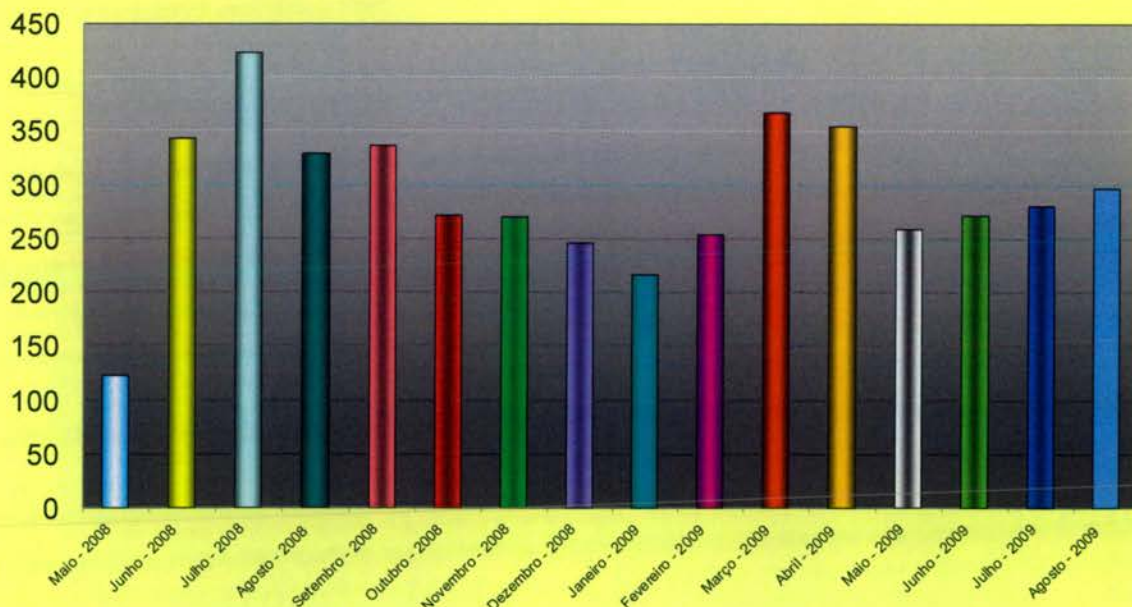




Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nacer Cidadão de Maio/08 à Agosto/09.



Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nacer Cidadão - Maio/2008 à Agosto/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 05**), licença médica (**Anexo 06**), faltas (**Anexo 7**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 8**);
- f) O Observatório realizou no mês de Agosto /2009 do corrente ano o agendamento de 3.174 (três mil cento e setenta e quatro) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 3.017 (três mil e dezessete) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 157 (cento e cinquenta e sete) foram solicitadas pelas Unidades.

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

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

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	03/08	ZULEIKA DE PAULA SANTANA NICOLAU	564940	Ginecologista	Profissional de Saúde: JULIANA MODANEZ SILVA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO Consulta Nº: 2948355 Data: 10/08/2009 - 06:59 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Dilza
02	03/08	RAIMUNDA CANDIDA DINIZ	143530	Clínico	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 2940625 Data: 10/08/2009 - 15:30 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Ketlem
03	03/08	MIGUEL FERREIRA DA SILVA	516865	Clínico	Profissional de Saúde: SILMA BEATRIZ DA CUNHA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 2944627 Data: 10/08/2009 - 07:00 (Tatiane)



					Consulta solicitada pela Unidade: Dejanira
04	03/08	ANALIA DAMAS DE JESUS	222023	Clínico	Profissional de Saúde: SUZANA NOVAIS TEIXEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 2944163 Data: 10/08/2009 - 10:30 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Francisco
05	03/08	JOSE FERREIRA	169429	diabetico sem medicação	Profissional de Saúde: FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PADUA Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América Consulta Nº: 2947690 Data: 10/08/2009 - 15:30 (Tatiane) Solicitante: Dra. Francisnetta
06	03/08	BENEDITA MARIA DA SILVA	673711	HAS com pa allta vomitos necessita entregar exames para ser medicada.	Profissional de Saúde: ROBERTO MARINHO Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 2947333 Data: 10/08/2009 - 07:00 (Tatiane) Solicitante: Dra. Francisnetta
07	03/08	RUTH MATHIAS DOS SANTOS	654447	PTE FAZ CONTROLE DE HAS SEM MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: RICARDO OLIVEIRA E SILVA Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 2948657 Data: 10/08/2009 - 11:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Cristina
08	03/08	ALTAMIRO ANTONIO DE BASTOS	83772	Tentativas sucessivas de agendamento	Profissional de Saúde: BERNARDO PAULA NETO Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 2947588 Data: 10/08/2009 - 12:30 (Tatiane) Solicitante: Enf. Aline
3694	31/08	VALERIA SOUZA EVANGELISTA	413458	Ginecologista Ligou varias vezes sem sucesso de marcação	Profissional de Saúde: WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO Unidade de Saúde: CS SETOR RODOVIARIO Consulta Nº: 3008977 Data: 4/9/2009 - 10h30min(Severiano) Solicitante: Drª. Francisnetta
3695	31/08	ROSANA REIS BARBOSA SILVA	597372	Ginecologista Nódulos em FO	Profissional de Saúde: VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CS Esplanada do Anicuns Consulta Nº: 3016257 Data: 2/9/2009 - 07h00min(Severiano) Solicitante: Drª. Francisnetta
3696	31/08	KAMILA PEREIRA NUNES	727334	Ginecologista Sangramento irregular	Profissional de Saúde: EROS DE SOUSA Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 3008035 Data: 4/9/2009 - 07h00min(Severiano) Solicitante: Drª. Francisnetta
3697	31/08	LORENNIA DUARTE MILHOMEM	731467	Ginecologista Iniciar Pré-natal	Profissional de Saúde: ROBERTO FERREIRA DA CUNHA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA Consulta Nº: 3018750



					Data: 4/9/2009 - 07h00min(Severiano) Solicitante: Dr^a. Francisneta – Consulta Cancelada
3698	31/08	MARIA APARECIDA PEIXOTO	36916	Ginecologista Mastalgia	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI FARIAS Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta N°: 3010135 Data: 4/9/2009 - 14h30min(Severiano) Solicitante: Dr^a. Francisneta – Consulta Cancelada
3699	31/08	MARIALVES MOREIRA DE OLIVEIRA	681200	Ginecologista Dor no baixo ventre	Profissional de Saúde: OLIMPIO PEREIRA NETO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Canaã Consulta N°: 3008291 Data: 2/9/2009 - 13h30min(Severiano) Solicitante: Dr^a. Francisneta
3700	31/08	LETICIA GABRIELY DE SOUZA MIRANDA	443514	Ginecologista Dor em baixo ventre	Profissional de Saúde: EURIPEDES JOSE DE SOUZA I Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM Consulta N°: 3015375 Data: 3/9/2009 - 13h30min(Severiano) Solicitante: Dr^a. Francisneta
3701	31/08	RAQUEL VIEIRA NOUZO DE JESUS	428487	Pediatria Febre	Profissional de Saúde: CARITAS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CS VILA SANTA HELENA Consulta N°: 3004331 Data: 2/9/2009 - 07h00min(Severiano) Solicitante: Dr^a. Francisneta
3702	31/08	RHAIANNY MARQUES TEIXEIRA	731479	Pediatria Hiperemia ocular	Profissional de Saúde: FLAVIA DUARTE SETUBAL Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta N°: 3012851 Data: 3/9/2009 - 07h00min(Severiano) Solicitante: Dr^a. Francisneta

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 157

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	3174
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	157
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	3017

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
03 a 08/08	17368	14041	80,84%
10 a 15/08	17282	14603	83,73%
17 a 22/08	17487	15344	87,74%
24 a 29/08	17555	15667	89,24%

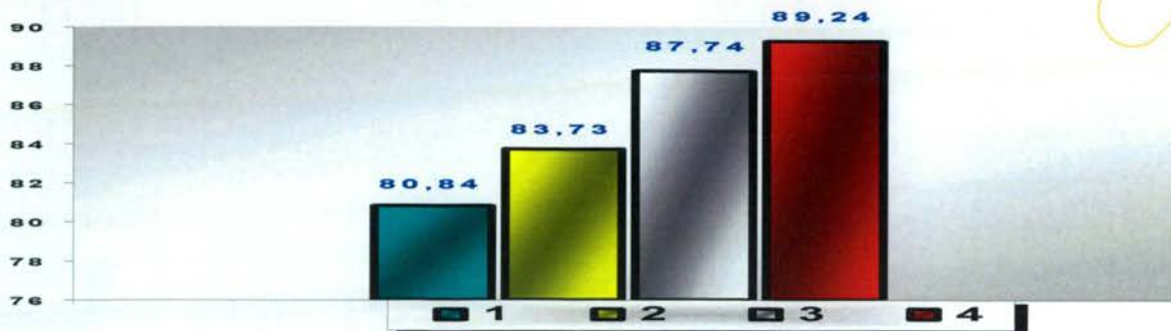
Desta forma, a tabela descrita abaixo apresenta o quantitativo de consultas disponibilizadas e o quantitativo gerado pelas Unidades por semana, no mês de Agosto /2009.

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

UNIDADES	03 a 08/08			10 a 15/08			17 a 22/08			24 a 29/08		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	684	511	74,71%	716	472	65,92%	716	492	68,72%	716	540	75,42%
CAIS CAMPINAS	344	364	105,81%	344	243	70,64%	414	385	93,00%	414	414	100,00%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	982	707	72,00%	998	1101	110,32%	998	1157	115,93%	968	1169	120,76%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	551	435	78,95%	551	542	97,05%	691	684	98,99%	691	684	98,99%
CAIS FINSOCIAL	287	281	97,91%	287	281	97,91%	287	281	97,91%	287	281	97,91%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	30	73,17%	41	41	100,00%	41	41	100,00%	41	41	100,00%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	460	341	74,13%	460	452	98,26%	470	467	99,36%	470	467	99,36%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	450	438	97,33%	450	418	92,89%	450	438	97,33%	474	462	97,47%
CAIS VILA NOVA	523	490	93,69%	523	452	86,42%	523	504	96,37%	523	438	83,75%
CENTRO DE SAUDE ARUANA III	185	155	83,78%	PSF			PSF			PSF		
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	410	392	95,61%	410	392	95,61%	410	392	95,61%	410	392	95,61%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	308	297	96,43%	308	288	93,51%	308	288	93,51%	308	201	65,26%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	390	89,04%	438	402	91,78%	438	427	97,49%	438	438	100,00%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%	248	248	100,00%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	443	443	100,00%	443	306	69,07%	375	253	67,47%	375	291	77,60%
CENTRO DE SAUDE FAMA	374	255	68,18%	374	278	74,33%	306	306	100,00%	306	306	100,00%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	382	323	84,55%	382	361	94,50%	382	238	62,30%	382	238	62,30%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	394	344	87,31%	394	358	90,86%	394	378	95,94%	394	350	88,83%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	297	287	96,63%	297	287	96,63%	297	287	96,63%	439	429	97,72%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	444	371	83,56%	444	371	83,56%	444	439	98,87%	444	407	91,67%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	326	308	94,48%	326	216	66,26%	377	351	93,10%	377	375	99,47%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	385	310	80,52%	385	310	80,52%	385	381	98,96%	385	381	98,96%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	624	419	67,15%	624	464	74,36%	624	499	79,97%	624	529	84,78%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	456	328	71,93%	456	357	78,29%	456	369	80,92%	456	436	95,61%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	348	162	46,55%	348	231	66,38%	348	231	66,38%	280	274	97,86%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	370	354	95,68%	370	292	78,92%	370	288	77,84%	370	315	85,14%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	392	336	85,71%	392	353	90,05%	392	342	87,24%	392	352	89,80%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	562	556	98,93%	562	491	87,37%	562	457	81,32%	562	468	83,27%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	237	260	109,70%	288	282	97,92%	288	258	89,58%	288	265	92,01%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	409	271	66,26%	409	367	89,73%	409	367	89,73%	409	367	89,73%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	477	315	66,04%	477	372	77,99%	477	376	78,83%	477	374	78,41%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	402	249	61,94%	402	273	67,91%	402	290	72,14%	402	381	94,78%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	306	222	72,55%	374	238	63,64%	374	238	63,64%	374	264	70,59%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	220		EM REFORMA	220		EM REFORMA	220		EM REFORMA	220		REFORMA
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	371	288	77,63%	371	244	65,77%	371	274	73,85%	371	286	77,09%
CIAMS JARDIM AMERICA	798	546	68,42%	798	747	93,61%	868	778	89,63%	868	848	97,70%
CIAMS NOVO HORIZONTE	726	726	100,00%	726	724	99,72%	726	716	98,62%	726	734	101,10%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	868	577	66,47%	800	595	74,38%	800	670	83,75%	800	468	58,50%
CIAMS URIAS MAGALHAES	846	712	84,16%	846	754	89,13%	846	754	89,13%	846	754	89,13%
TOTAIS	17368	14041	80,84%	17282	14603	83,73%	17487	15344	87,74%	17555	15667	89,24%



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

o Congestionamento de linhas:

- a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00 min, apesar de que os usuários têm sido orientados pelos Agentes de Atendimento sobre os melhores horários pra realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico.

O IDTECH em busca de soluções para melhor atender ao usuário, no dia 16 de Janeiro/09 providenciou junto a Secretaria Municipal de Saúde instalação de mais um feixe E1 (30 linhas) com o objetivo de reduzir o número de linhas ocupadas principalmente no horário de 07h00min as 10h00min, quando há maior fluxo de ligações.

Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de 20 (vinte) equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretario Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;

- o Redução do número de ofertas de consultas, devido a ausência do profissional médico na Unidade, por liberação para gozo de férias / licenças e desligamentos;

o Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

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

- o **Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:** As Unidades ainda não estão confirmando em sua totalidade as consultas efetivadas / não efetivadas.



5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- 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.

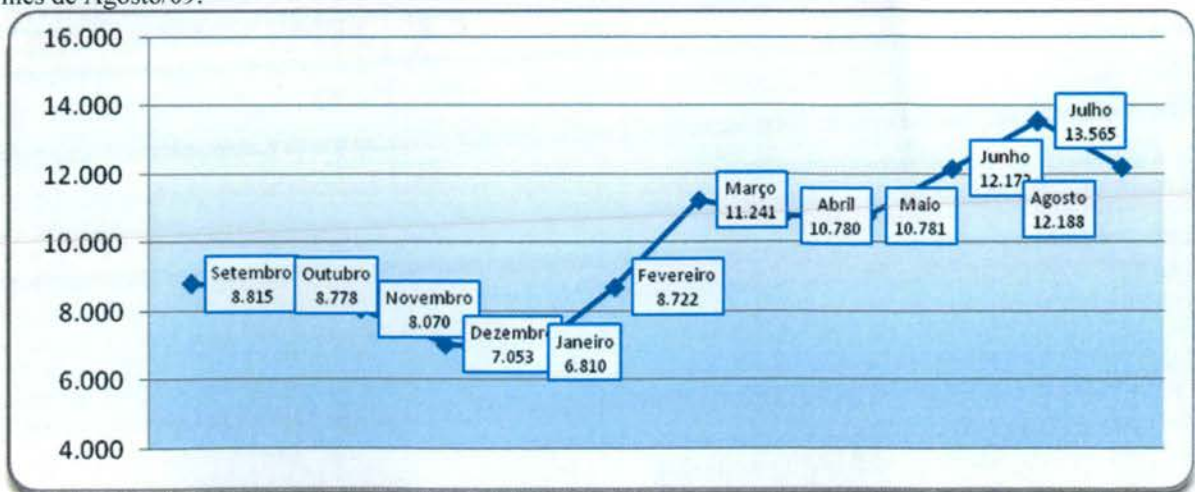
- **Visualização de Vagas**

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 Agosto/2009 foi observado o agendamento de 12.188 (doze mil cento e oitenta e oito) consultas, o que equivale a 18,41 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Julho / 2009 houve um decréscimo de 1.377 (hum mil trezentos e setenta e sete consultas).

Os valores do gráfico abaixo se referem ao percentual de retornos em relação ao total de consultas marcadas no mês de Agosto/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 Agosto/2009 foram convertidas 1.369 (hum mil trezentos e sessenta e nove) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas utilizando Reserva Técnica Mês de Agosto de 2009		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/8/2009	Sábado	0
2/8/2009	Domingo	55
3/8/2009	Segunda-feira	51
4/8/2009	Terça-feira	55
5/8/2009	Quarta-feira	70
6/8/2009	Quinta-feira	57
7/8/2009	Sexta-feira	0
8/8/2009	Sábado	0
9/8/2009	Domingo	59
10/8/2009	Segunda-feira	79
11/8/2009	Terça-feira	66
12/8/2009	Quarta-feira	37
13/8/2009	Quinta-feira	37
14/8/2009	Sexta-feira	0
15/8/2009	Sábado	0
16/8/2009	Domingo	52
17/8/2009	Segunda-feira	67
18/8/2009	Terça-feira	60
19/8/2009	Quarta-feira	61
20/8/2009	Quinta-feira	57
21/8/2009	Sexta-feira	0
22/8/2009	Sábado	0
23/8/2009	Domingo	64
24/8/2009	Segunda-feira	83
25/8/2009	Terça-feira	66
26/8/2009	Quarta-feira	77





27/8/2009	Quinta-feira	60
28/8/2009	Sexta-feira	0
29/8/2009	Sábado	0
30/8/2009	Domingo	75
31/8/2009	Segunda-feira	81
Total		1369

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 Agosto/09 houve um acréscimo total de 12,30% (doze ponto trinta por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:





Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	26.853	3.686	30.539	13,73%
Ginecologia	15.563	1.343	16.906	8,63%
Pediatria	16.525	2.223	18.748	13,45%
Total	58.941	7.252	66.193	12,30%

- 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) Foram realizadas 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) Foi realizada no mês de Agosto/09 a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro para o turno vespertino, devido ampliação das posições de atendimento;
- c) Foi efetivado no mês de Agosto/09 o Setor do Observatório, o qual passou a contar com 02 (dois) Agentes de Atendimento por turno e 01 (um) Supervisor Operacional;



d) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento, no mês de Setembro/09;

e) 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 clinico geral e 03 na especialidade de ginecologia para o setor de ambulatório da SMS;

3- Outras implementações

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

b) Implementar as ações / atividades do observatório da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;

c) Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde;

o Visualização de Vagas

Como próxima etapa, a proposta é de que seja antecipada em mais um dia a conversão das vagas para o horário das 7h00min às 10h00min, ou seja, as vagas seriam convertidas dois dias antes de data do agendamento da consulta, porem, esse processo só ocorreria com vagas




destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

○ **Sobras de Vagas**

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- b) Possibilidade de mudança no horário de chegada dos usuários às unidades de saúde, sendo esse horário dividido ao meio para que metade da grade chegue no horário normal e a outra metade chegue 1 hora depois do 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, 08 de Setembro de 2009.


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica


José Claudio Romero
Coordenador Executivo



Anexos

- Anexo 1** Informe HumanizaSUS
- Anexo 2** Recortes de Jornais
- Anexo 3** Informativo – Megafone realizado em Agosto/09
- Anexo 4** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade
- Anexo 5** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.
- Anexo 6** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 7** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 8** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).





Anexo 1 Informe HumanizaSUS





Agora é que começou!

O dia não poderia começar de forma mais inspiradora: a presença do "guru" Gastão Wagner de Souza Campos no centro do Espaço Ágora era garantia de boas provocações e esclarecimento sobre as propostas da Política Nacional de Humanização. E foi! Cogestão, Clínica Ampliada e Formação foram alguns dos temas abordados durante a fala quase incendiária de Gastão, que contagiou o público presente.

O calor da conferência de abertura espalhou-se nas rodas e mesas de discussão que se desenrolaram ao longo da manhã e tarde, girando em torno do eixo "Trabalho e Formação em Saúde"; continuou na seção de pôsteres e Mostra Interativa HumanizaSUS; e culminou com o Café HumanizaSUS no fim da tarde, com debate aberto numa dinâmica roda sem centro e, mais uma vez, muita expressão artística. O ritmo do samba fechou esse dia quente e encheu os participantes de energia para o terceiro e último dia de seminário. Que já

começa a deixar saudade!

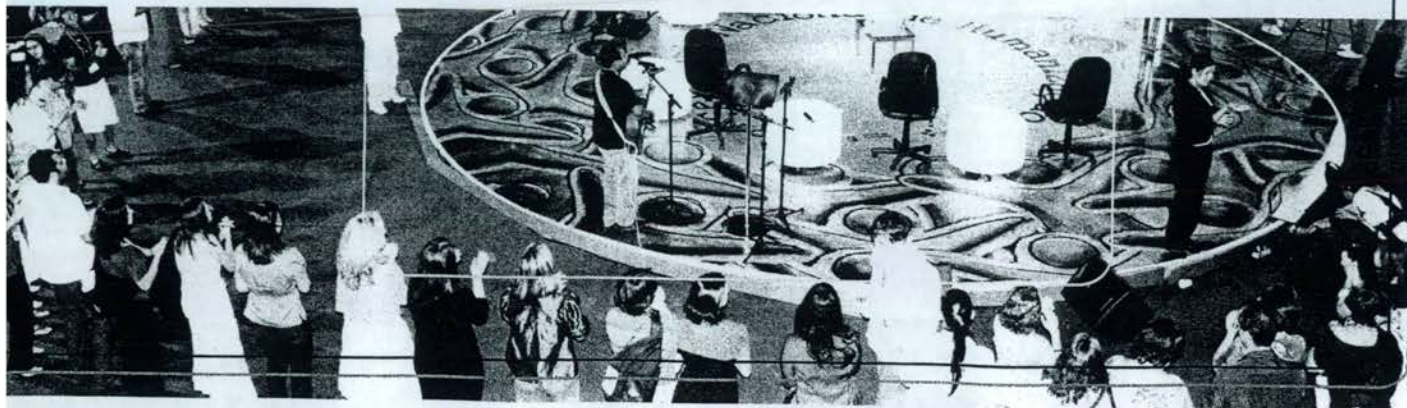
"Foi um sucesso", avaliou o coordenador da Política Nacional de Humanização, Dário Pasche. "O seminário mostrou uma marca muito importante do SUS, que é a capacidade de as pessoas não desistirem, de criarem frente às dificuldades. Tivemos participação de todos os estados, de mais de 200 cidades. Esse evento exigiu uma engenharia complexa e certamente tivemos problemas, mas até isso mostrou que esse coletivo tem força para identificar as falhas, lidar com elas e não de tomar as falhas como algo que nos paralisa. Este é o 'jeito PNH' de fazer", disse Dário.

"Foi muito importante ter vindo", disse a enfermeira Mônica Rocha. "Tirei muitas dúvidas, criei outras. Apreendi muito com as experiências de pessoas de outros lugares e comparei com a minha própria vivência no SUS. O maior aprendizado foi ver que temos em comum muitas dificuldades, mas temos também muita capacidade de criar

coisas que dão certo. O SUS que dá certo já existe, o desafio é ampliar".

Para a coordenadora do seminário, Tereza Martins, o evento cumpriu em plenitude seu objetivo: criar encontro entre pessoas, experiências e os vários sentidos de humanização. "Isso ficou expresso de diversas formas durante esses três dias. Em todos os momentos o protagonismo foi enorme, evidenciando um SUS com muito acúmulo e em plena construção. Ninguém sai daqui como chegou. Tenho certeza de que o seminário terá muita repercussão no SUS", prevê Tereza.

Em outras palavras: o 2º Seminário Nacional de Humanização vai chegando ao fim, mas é como se estivesse começando agora. As idéias, afetos, propostas e caminhos compartilhados durante os últimos três dias seguem com aqueles que participaram dessa roda. No território vivo do SUS, a roda continua a girar!



PÔSTERES MAIS VOTADOS

Saiu a lista dos pôsteres mais votados! Confira abaixo as experiências escolhidas e os locais onde elas serão apresentadas e debatidas agora à tarde.

Sala A		
Grupo Vermelho - Arte e cultura: múltiplas linguagens na produção de saúde		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
11	Maria Jacqueline Abrantes Gadelha	A tenda do conto
25	Guilherme Fiuza Gomes	Projeto alegria e Cia - DPS do riso
17	Talita Lima do Nascimento	Humanização na floresta: a experiência do município de Manoel Urbano
9	Beluci Siqueira	Brinquedo terapêutico no cuidado com crianças
23	Denise Falcão Costa Coelho	Canções de ninar: uma alternativa de humanização (verde remanejado para vermelho)

Sala T		
Grupo Cinza - valorização do trabalho e do trabalhador da saúde		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
47	Suelen Ribeiro Miranda Pontes Duarte	A humanização inserida como proposta de melhoria no trabalho da equipe interdisciplinar
24	Amanda Baffa Lourenço	Modelo preliminar para visualização e operacionalização do projeto terapêutico singular
35	Ana Lúcia Raman Neves Da Costa	Oficinas de humanização diretoria de gestão do trabalho e educação na saúde - dgtes
39	Sérgio Seiji Aragaki	Promovendo interlocuções e articulando a integração entre ensino e serviço de saúde
27	Carla Garcia Bottega	Formação - intervenção em nível de pós-graduação (amarelo remanejado cinza)

Sala B		
Grupo Amarelo - Defesa dos direitos dos usuários		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
24	Valdy Ferreira Menezes	Implantação da visita aberta e um hospital do SUS
10	Ana Flávia C. Lopes	A participação comunitária no cotidiano do serv. de saúde
16	Maria Astrés Fernandes	Serviço de ouvidoria em um hospital público psiquiátrico
13	Beatriz Salek Fiad	Toque de amor

Sala O		
Grupo Verde - Co-gestão e gestão participativa		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
10	Maria Teresa Freire da Costa	Construindo o processo de gestão participativa
14	Juliana Collen	A ouvidoria de saúde e seu papel fundamental: mediação
3	--	A gestão da PNH nas práticas de gestão
40	Claudia Matthes	Espaço de intervenção: cartografando a co-gestão

Sala Q		
Grupo Azul - Clínica Ampliada		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
44	João Bosco Lima Barbosa	O momento da paz - hora do soninho
2	Jacilene Casseb Silva	Programa de atenção integral às vítimas de escalpelamento
65	Tereza Cristina Reis Assunção	Educação para a saúde e cidadania
3	Evando de Queiroz	Fitoterapia na Estratégia Saúde da Família

Sala V		
Grupo Roxo - Acolhimento		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
92	Sidney Soares Silva	Programa da alta assistida
36	Liliana Teixeira Silva	Posso ajudar? Estratégia de humanização e promoção da cidadania no HOB
45	Liliana Maria Lugarinho	Atenção ao vínculo e comunicação em situações difíceis no trabalho oncológico
11	Wania Maria do Espírito Santo Carvalho	Construção de redes de apoio: estratégia para implantação do acolhimento

Sala S		
Grupo Cinza - valorização do trabalho e do trabalhador da saúde		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
53	Erika Paula Pereira, OSS	A semente do GTH no município de farroupilha
63	Cristiana Almeida	Estratégia de construção do trabalhador da saúde como cidadão-usuário no SUS
43	Joniza de Freitas Vale Balista	"Cuidando de si para cuidar dos outros" no HRTM em Mossoró
48	Silene Ribeiro Miranda Barbosa	A humanização inserida na graduação de enfermagem

Sala X		
Grupo Laranja - Fomento de grupidades, coletivos e redes		
Nº Poster	Nome Do Autor	Título Do Trabalho
19	Miranice Nunes dos Santos	Tecendo a rede da PNH no RN
16	Zeneide Alves de Souza	O voluntariado na LOC. Encanto de crianças gravemente na Amazônia
2	Samuel Mendes	Projeto alegria e CIA
4	Ana Maria Filtzola	RIM-ART

Sala W		
Grupo Laranja - Fomento de grupidades, coletivos e redes		
Nº Poster	Nome Do Autor	Título Do Trabalho
11	Marta Regina Marques	Prog. Agente na rua - um novo
15	IDTECH	RELATO DE 1ª EXPERIÊNCIA BEM SUCEDIDA
25	Miriam Dias	A rede da PNH/RS em movimento
30	Eneida Pereira	Tecendo redes: formando - provocando coletivos

Sala C		
Grupo Amarelo - Defesa Dos Direitos Dos Usuários		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
3	Maria de Fátima Teixeira Marques	Visita aberta: garantia de direito de cidadania
7	Evaneide Farias Marques	I mostra municipal de humanização
21	Micheli A. Costa	Cartilha educativa de orientação posturais
20	--	Humanização começa na porta de entrada

Sala P		
Grupo Verde - Cogestão E Gestão Participativa		
Nº Poster	Nome Do Autor	Título Do Trabalho
15	Jussara Benvenuti	GTH como dispositivo de humanização
13	Renata Simões De Resende	Construindo um espaço de gestão participativa e cogestão
8	Daniele Beatrice Lago	Encontro de roda avaliando para planejar
12	Monica Silva	Coletivo de gestão araraquara

Sala R		
Grupo Azul - Clínica Ampliada		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
74	Caroline Ribeiro de Oliveira Matos	Humanização hospitalar através da recreação
14	Geni Rodrigues Loiola	Teste do pezinho - um serviço humanizado
42	Roberta Ribeiro Nunes	Programa cirurgia feliz
33	Keila Fontes	Humanização na atenção à saúde do idoso

Sala U		
Grupo Roxo - Acolhimento		
Nº Poster	Nome do Autor	Título do Trabalho
47	Fabiana Vicente de Paula	Farmácia solidária
88	Adriana dos Santos	O acolhimento do CAPS "casa do sol"
54	Raimunda Modestino da Silva	Trajetória da humanização na maternidade dona evangalina rosa
78	Antonia Lira Feitosa Nogueira Alvino	Por essa rua não passo mais - Trajetória do acolhimento psic. no SAMU



Anexo 2 Recortes de Jornais



SAÚDE – Com 1,9 milhão de atendimentos, o Teleconsulta comemora hoje três anos em Goiânia.



Henrique Arantes

A Saúde vai mal

Venho repetindo frequentemente que o caos se instalou na Saúde Pública em Goiânia. O jornal O Popular confirmou minha tese com a reportagem "Usuário reclama de serviços em Cais", publicada há duas semanas com destaque de capa, em que retrata a crise no atendimento na área na Capital. Em longas filas em espera de atendimento, a população é obrigada a se humilhar e esperar com dor por um médico. A ineficácia do Teleconsulta da Saúde Municipal é comprovada pelos relatos das pessoas na reportagem.

O secretário de Saúde, Paulo Rassi, teima em não admitir o fracasso da atual gestão no gerenciamento do setor em Goiânia. E o prefeito Iris Rezende esconde-se como avestruz da falta de qualidade dos serviços prestados pela prefeitura. Dar férias a médicos complica a situação dos milhares de pacientes que precisam ser atendidos. Com a má remuneração dos profissionais e a sobrecarga de trabalho dos que ficam nos Centros de Apoio Integral à Saúde (Cais), quando o paciente entra para a consulta o procedimento é rápido. Assim, nem sempre é diagnosticada a causa da doença e a pessoa volta para casa, depois de horas de espera, com as mesmas dores e sem cura. A culpa não é dos médicos, mas do sistema ineficaz da administração Iris Rezende.

O secretário alega que apenas 100 profissionais estão de férias, o que não prejudica os atendimentos. Como não? Se, com o quadro completo de funcionários, as filas se arrastam pelos Centros de Saúde, imagina com 10% menos profissionais? Além de os Cais que deveriam ser 24 horas, operarem mal. Ao criticar a Saúde pública estou do lado do povo, em prol de uma luta que é secular. Uma luta na qual o povo precisa, sim, de mais apoio e de mais pessoas na frente de batalha, porque, se deixar por conta somente da administração em vigência, vai haver grandes dificuldades.

A bandeira da gestão de Paulo Rassi é o Teleconsulta, que O Popular comprovou ter falhas no atendimento. Se não conseguem atender a todos que procuram o serviço, o quadro de teleatendentes deveria aumentar. A população não pode esperar três dias para conseguir marcar uma consulta. Saúde é caso de urgência. O secretário deveria admitir que as falhas são graves e buscar soluções para elas. É mais bonito que tentar se esconder atrás de justificativas falsas. Orientar sobre as melhores horas para ligar não adianta. Ninguém sabe a hora de adoecer ou o momento que vai precisar de atendimento.

A tecnologia não acabou com a lentidão da Saúde municipal. A situação continua tumultuada. A falta de capacitação dos servidores, que deveriam tratar bem os pacientes, é de assustar. Demoram até uma hora em único atendimento no balcão. Pessoas de baixa renda ficam um dia inteiro nessa odisseia para serem atendidos. É preciso mostrar a verdade e criticar a saúde de Goiânia. Quem sabe assim nossos governantes não acordam que não adianta esconder a realidade em busca de aceitação popular? Espero que o prefeito Iris e o secretário Paulo Rassi assumam suas responsabilidades e melhorem as condições desses pacientes, que, com certeza, os elegeram e os colocaram à frente do Paço Municipal.



Paulo Rassi

Saúde: uma constr

"A esperança tem asas. Faz a alma voar. Canta a melodia mesmo sem saber a letra. E nunca desiste. Nunca."
Emily Dickinson

Não acredito em construções perfeitas. Nada é tão bom que não pode ser melhorado. Do contrário, entramos numa zona de conforto que nos conduz à estagnação. A natureza nos oferece belos exemplos disso. Como bem nos lembra o adágio popular: "Água estagnada corrompe-se, já a que corre livremente é cada vez mais pura, clara e límpida." Os bons observadores compreendem facilmente esta situação.

Nunca me arvorei em dono da verdade. Acredito nas pessoas, no trabalho e em processos construtivos que objetivam o bem comum. Por isso, aceitei o desafio do nosso prefeito Iris Rezende para ocupar a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. Em nenhum momento nutri ilusões de que este seria um trabalho fácil. Como, de fato, não tem sido.

Com muito planejamento, tenho conduzido uma vasta equipe de profissionais. As cobranças sobre o desempenho são constantes. E nem poderia ser diferente. Afinal, temos a imensa responsabilidade sobre a saúde coletiva da população de nossa Capital. Como gestor público, sei que o trabalho desenvolvido está sujeito a críticas e, quando for o caso, a elogios e a reconhecimentos.

No quesito das críticas, é necessário ao ho-

mem público saber separá-las, como o joio do trigo. Existem as que são construtivas e as que são movidas por interesses inconfessos. É assim que analiso as observações que foram dirigidas à saúde pública de Goiânia, em artigo publicado ontem (7/08/09), no *Diário da Manhã*, pelo vereador Henrique Arantes. Exercitando um populismo infantil e retrógrado, ele qualifica a saúde do município como "caos".

Nada mais frágil. Um factóide que tem a força de uma bolha de ar. O vereador procura desqualificar os nossos profissionais de saúde, nega férias aos médicos e arvora-se em paladino supremo ao decretar: "É preciso mostrar a verdade." A verdade, vereador, tem muitas faces. No afã de revelá-la, comete desatinos como o de tomar a parte pelo todo. Falhas (e é certo que existem) não podem sobrepor aos avanços significativos que estão acontecendo na saúde pública em nossa Capital.

Vamos aos números que comprovam essa assertiva. A Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia (SMS), desde o início de 2005, obteve melhorias em todos os setores da pasta, ampliando e aprimorando a saúde pública na Capital com ênfase na humanização do atendimento e na qualidade dos serviços prestados. Somados às constantes capacitações dos profissionais, às ações de rotina que aumentam com a crescente demanda e às inúmeras ações educativas, os dados a seguir refletem apenas alguns resultados de uma gestão transparente e atuante e do esforço conjunto dos mais de

10.000 servidores de

Porém, em se trat pre haverá muito c tando os desafios d nização, a agilida atendimentos ofere zir o deficit de profi dos, até agora, cerc especialidades pani rios noturnos e plan farmacêuticos, cir biomédicos, assisten cos, fonoaudiólogos fermagem e técnica meiros; 80 médicos para a Estratégia Sa PSF) e 300 agentes disso, houve o char realizado na gestão vo concurso, que já g

Além de críticas, foi o que aconteceu que está completan de atividade. Coinc foi escolhido como sucedidas do SUS sendo, inclusive, re da Saúde para util da Federação. O p Temporão, quando de 2008, citou o se

ção contínua

cretaria.

ndo de saúde pública, sem-
fazer. A SMS segue enfren-
rea e priorizando a huma-
e a eficácia dos inúmeros
os aos usuários. Para redu-
sionais, já foram contrata-
e 1.100 médicos de diversas
s unidades 24h, ambulató-
ões; 900 profissionais, como
ções-dentistas, psicólogos,
es sociais, educadores fisi-
técnicos e auxiliares de en-
de laboratório; 200 enfer-
para o Samu; 100 médicos
de da Família (ESF, antigo
de saúde para a ESF. Além
umento do concurso público
nterior e a realização de no-
perou dez convocações.

falei em reconhecimento. E
om relação ao Teleconsulta,
o agora em agosto três anos
dentemente, o Teleconsulta
uma das experiências bem-
- Sistema Único de Saúde,
comendado pelo Ministério
zação em outros municípios
óprio ministro José Gomes
esteve em Goiânia, em maio
ço como modelo de atendi-

mento inteligente, que une a informatização à
humanização da assistência à saúde.

Ao longo de sua trajetória, o Teleconsulta já
agendou praticamente dois milhões de consultas
por telefone, gratuitamente. O que significa dizer:
o usuário não teve necessidade de passar pelo des-
conforto de enfrentar fila na porta da unidade de
saúde. O Teleconsulta conseguiu dobrar o número
mensal de agendamentos. Antes da inauguração
do serviço, eram marcadas 30 mil consultas. Hoje,
o número gira em torno de 60 mil, sendo que já
atingiu até 70 mil (recorde obtido no mês de mar-
ço deste ano). Sem dúvida alguma, todos estes fa-
tores foram levados em conta pelo Ministério da
Saúde quando escolheu o Teleconsulta como mo-
delo para participar da mostra do 2º Seminário
Nacional de Humanização.

A esperança, nas belas palavras da poeta
Emily Dickinson, tem asas. Nos conduz a outros
planos e nos faz voar. Nutro comigo a esperança
de alcançarmos um sistema público de saúde
que atenda à todos, com o máximo de eficiência,
na hora e no momento que o usuário desejar.
Hoje, isso não é possível, e não somente em Goiâ-
nia. Temos limitações, de verba e de pessoal. Mas
não nos faltam vontade e disposição para traba-
lhar. Vamos sonhar com isso. Desistir? Nunca.

Paulo Rassi

é médico e secretário municipal de Saúde de Goiânia

Teleconsulta recebe prêmio

Com apenas três anos de existência, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, que faz o agendamento de consultas por telefone, gratuitamente, para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), já é parte do Sistema Único de Saúde (SUS) que dá certo. O serviço, que foi projetado e é gerenciado pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) por meio de contrato de gestão com a Secretaria Municipal de Saúde, foi premiado no 2º Seminário Nacional de Humanização, realizado entre 5 e 7 de agosto, em Brasília. O resultado foi divulgado na segunda-feira, dia 10 de agosto.

A tecnologia humanizada



Paulo Rassi

A ficção científica é pródiga em mostrar máquinas que adquirem aspectos humanos, capazes de mentir, pensar e criar. Um caso emblemático é descrito no filme *2001 - Uma Odisséia no Espaço*. Hal, o temível personagem, é um computador dotado de inteligência e capaz de substituir o homem em suas funções. O que nos leva à conclusão: existe um aberto conflito entre homens e máquinas.

Em pleno século 21, esse temor ainda está vivo no inconsciente coletivo. As máquinas estão presentes em todos os aspectos da nossa vida cotidiana. O impacto é muito grande, para o bem ou para o mal. Mas, pelo menos até o momento, o computador não foi capaz de subtrair características hu-

manas, continua sendo subserviente aos nossos comandos e não se rebelou, como na película citada.

Uma coisa é certa: é perfeitamente exequível conciliar informatização e humanização, em especial, na assistência à saúde. Como exemplo, podemos citar o caso da Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta). O serviço está completando três anos de funcionamento e foi escolhido, entre mais de 400 experiências, para figurar entre os trabalhos mais destacados do 2º Seminário Nacional de Humanização. Em função disso, o Teleconsulta estará presente na publicação do Ministério da Saúde que enfocará a Política Nacional de Humanização. O próprio ministro José Gomes Temporão, quando esteve em Goiânia, em maio de 2008, citou o serviço como modelo de atendimento inteligente.

Ao longo de sua trajetória, o Teleconsulta já agendou praticamente 2 milhões de consultas por telefone, gratuitamente. O que significa dizer: o usuário não te-

ve necessidade de passar pelo desconforto de enfrentar fila na porta da unidade de saúde. A prioridade, que está assegurada por lei, recai sobre o idoso e a criança, ou para quem necessita ser atendido primeiro, como a gestante e o paciente com sintomas de risco. No caso dos atendimentos prioritários, os usuários têm suas consultas agendadas em 24 ou 48 horas. Os demais agendam a consulta para, no máximo, sete dias.

O sistema funciona ainda como ferramenta de gestão, garantindo melhor aproveitamento das vagas de consulta. Antes da inauguração do serviço, eram marcadas 30 mil consultas. Hoje, o número gira em torno de 60 mil.

A conclusão mais razoável é a de que humanismo e tecnologia não são antagônicos, apesar dos alertas da ficção científica. Podem – e devem – ser complementares. Para o bem de todos nós, é preciso lutar pela “tecnologia humanizada”.

PAULO RASSI é médico e secretário municipal de Saúde de Goiânia

VISITA

O secretário adjunto de Gestão e Suporte da Secretaria Municipal de Saúde de Natal (RN), Eugênio de Araújo Medeiros, veio a Goiânia conhecer o serviço de atendimento do Teleconsulta. Ele estuda a viabilidade de implantar serviço semelhante na capital potiguar.



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

Anexo 03 Boletim Informativo – Megafone – Mês de Agosto/09



Idtech é considerado modelo pelo Sinttel

O contact center da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta acaba de ser avaliado como um dos mais bem estruturados e adequados da capital. Quem emitiu o parecer tem conhecimento de causa e está mais do que abalizado para dar opinião em relação ao assunto: O Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado de Goiás (Sinttel). Na quarta-feira, a Central foi alvo de vistoria de rotina que o sindicato faz aos contac centers para verificar as condições de trabalho. Ao final da visita, o diretor de Convênios do Sindicato, Ricardo Vieira, se disse impressionado.

Ricardo Vieira, que esteve na Central acompanhado da conselheira fiscal do Sindicato Eunice Pinheiro Brito, elogiou as instalações físicas e a climatização do ambiente. Ele também destacou a preocupação do Idtech em relação ao cumprimento da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), que rege a ergonomia no trabalho. No Idtech, todas as posições de atendimento contam com apoios de punho para mouse e teclado e apoio de pé. Os móveis são planejados. "Outro aspecto positivo são os monitores com tela de LCD, que descansam a visão e são menos prejudiciais que os convencionais", citou.

O diretor do Sinttel assinalou que o Idtech extrapola as normas no que diz respeito aos cuidados com a saúde dos



seus colaboradores, referindo-se à promoção de ações voltadas para a prevenção de doenças como a gripe A, popularmente conhecida como gripe suína. Todas as frentes de trabalho receberam dispensers de álcool gel e foi baixada portaria regulamentando os cuidados com a proteção auricular dos fones utilizados pelos agentes de atendimento.

Para a Coordenação Executiva do Idtech, a avaliação do Sinttel coroa o empenho da instituição na valorização e na promoção da saúde de sua equipe. "Nosso maior patrimônio são nossos colaboradores", ressalta José Cláudio Romero, coordenador executivo.

Contra a gripe A

Como instituição que atua na área de Saúde e que cumpre rigorosamente todas as normas voltadas para a preservação da integridade física dos seus colaboradores, o Idtech não poderia negligenciar os cuidados contra a disseminação da nova gripe. Várias medidas de prevenção estão sendo implementadas nos postos de trabalho.

Os trabalhadores estão sendo orientados em palestras e por meio de folhetos explicativos e já têm à sua disposição álcool gel para a higienização das mãos. O produto é utilizado na entrada e saída do ambiente de trabalho e todas as vezes que os colaboradores usam o banheiro. Estão sendo reforçadas as medidas de higienização do ambiente e dos aparelhos de ar condicionado, que já seguiam rigorosa rotina de manutenção.

Outra medida foi a portaria que regulamentou os cuidados de higienização dos fones de ouvido. Os protetores auriculares passam a ser de uso exclusivo do colaborador. Eles ficarão retidos, se for necessário o envio do equipamento para manutenção, e desprezados em caso de desligamento do colaborador.

As medidas foram divulgadas em reportagens das TVs Record, Serra Dourada e Anhanguera e foram elogiadas pelos colaboradores. A enfermeira Luiza Cruz Fagundes destaca a importância das orientações que ajudam a todos a se sentirem mais seguros no trabalho.

INFLUENZA A(H1N1)

MEDIDAS SIMPLES PARA SE PREVENIR:

	Lavar as mãos frequentemente com água e sabão, especialmente depois de tossir ou espirrar.		Ao tossir ou espirrar, cobrir o nariz e a boca com um lenço descartável.
	Não compartilhar alimentos, copos, toalhas e objetos de uso pessoal.		Pessoas com qualquer gripe devem evitar ambientes fechados e com aglomeração de pessoas.
	Não usar medicamentos sem orientação médica. A automedicação pode ser prejudicial à saúde.		Procure o seu médico ou a unidade de saúde mais próxima em caso de gripe para diagnóstico e tratamento adequados.



Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/21 de agosto de 2009 (Nº 16, Ano 02)

Idtech concede licença-adoção

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) assinou em assembléia dos seus colaboradores nesta sexta-feira, dia 21 de agosto, às 10h30, na sede da Central de Processamento de Dados, à Rua 10, Setor Oeste, acordo coletivo de trabalho garantindo licença-adoção, benefício a que terão direito todos os trabalhadores do Instituto que adotarem crianças, incluindo aqueles em união estável homoafetiva. O acordo também prorroga a licença-maternidade para 180 dias (6 meses).

O prazo da licença-adoção será calculado de acordo com a idade da criança: 180 dias, para bebês de até 1 ano de idade; 120 dias, de 1 a 4 anos e 75 dias, de 4 anos até 8 anos. O Idtech é uma organização social que desenvolve projetos de informática aplicados à cidadania e à qualidade de vida nas áreas de meio ambiente, saúde, educação e assistência social. Entre estes projetos está a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, premiada pelo Ministério da Saúde no 2º Seminário Nacional de Humanização, realizado no mês de agosto, em Brasília.

A medida adotada visa à proteção da criança e à promoção da harmonia e da tranquilidade familiar. Além de a licença

maternidade prolongada favorecer o aleitamento materno exclusivo até os seis meses, fundamental à saúde física e emocional do bebê, a presença materna e/ou paterna nos primeiros meses de vida é crucial para o desenvolvimento da criança, contribuindo para a formação de indivíduos mais ajustados socialmente. Outro objetivo do Idtech com a concessão da licença-adoção é assegurar o tratamento igualitário de homens e mulheres e a garantia uniforme de direitos.

Os colaboradores do Idtech são vinculados ao Sindicato dos Empregados em Entidades Culturais, Recreativas, de Assistência Social, de Orientação e Formação Profissional no Estado de Goiás



Algumas das gestantes beneficiadas com a nova licença-maternidade

(Senalba-GO), representado pelo seu presidente, José de Oliveira. Assinaram o acordo pelo Idtech, seu coordenador executivo, José Cláudio Romero e o assessor jurídico, Marcelo Matias.



O presidente do Senalba, José de Oliveira, assina o acordo.



Pelo Idtech assinaram seu coordenador executivo, José Cláudio Romero e o assessor jurídico, Marcelo Matias (foto)

Licença-maternidade de seis meses

Licença-adoção para colaboradores casados ou em união estável, hetero ou homoafetiva



Nós protegemos nossas crianças.
Nós preservamos a vida


IDTECH
idtech.org.br



Anexo 04 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .



Grade de Consultas por Profissional

segunda-feira, 31 de agosto de 2009 às 19:20h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	297	0	0	297	
		JOSE GUEDES PEIXOTO	203	84	0	287	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	597	0	1	598	
		Total da Especialidade	1.097	84	1	1.182	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	188	8	3	199	
		ERWIN MOREIRA DA ROCHA	191	7	0	198	
		EULI JOSE BRAGA	240	0	2	242	
		MARIA RITA LOPES MAIA	146	14	3	163	
		Total da Especialidade	765	29	8	802	
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	107	16	60	183	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	252	12	6	270	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	257	0	77	334	
		NIVALDO DAVID AMARAL	260	4	40	304	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	268	15	11	294	
		Total da Especialidade	1.144	47	194	1.385	
	Total da Unidade de Saúde			3.006	160	203	3.369
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	325	0	0	325
			RAFEH ANDRAUS FILHO	338	0	1	339
			ROBERTO MARINHO	316	16	1	333
			Total da Especialidade	979	16	2	997
GINECOLOGIA		HELOISA MARTINS SOARES	173	2	0	175	
		Total da Especialidade	173	2	0	175	
PEDIATRIA		ROSANE RASSI	376	20	2	398	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	134	10	0	144	
		Total da Especialidade	510	30	2	542	
Total da Unidade de Saúde			1.662	48	4	1.714	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	558	20	2	580	
		ERIKA PATRICIA NETO	304	0	2	306	
		GLAUS MONTEIRO BORGES	272	0	0	272	
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	299	30	0	329	
		LINCO FELIPE DA SILVA	288	0	0	288	
		MARCELO GRANDO CORREIRA	182	0	0	182	
		NILMAR FELICIANO DA SILVA	319	20	0	339	
		REGIS SEBASTIAO VIEIRA	48	8	0	56	
		Total da Especialidade	2.270	78	4	2.352	
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	197	16	0	213	
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	209	1	1	211	
		FLAVIO HENRIQUE CAETANO DE SOU	104	0	0	104	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	211	31	0	242	
		MAURICIO CHATER	193	30	0	223	
		PLINIO RIBEIRO BORGES	211	30	2	243	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	0	9	0	9	
		Total da Especialidade	1.125	117	3	1.245	
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	281	20	13	314	
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	202	15	0	217	
		JANETE GUIMARAES ALVES	272	0	4	276	
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	354	0	6	360	
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	186	0	1	187	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	206	0	0	206	
		Total da Especialidade	1.501	35	24	1.560	
	Total da Unidade de Saúde			4.896	230	31	5.157
	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	605	2	1	608
			FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	292	13	1	306
RICARDO OLIVEIRA E SILVA			581	37	2	620	
UBIRONE DE FATIMA GUIMARAES			24	0	0	24	
VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER			189	0	0	189	
Total da Especialidade			1.691	52	4	1.747	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	154	9	0	163	
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	178	3	1	182	
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	114	14	2	130	
		Total da Especialidade	446	26	3	475	
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	61	0	0	61	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	310	0	3	313	
		PATRICIA EDWIRGES FIGUEIRA MARQ	266	59	1	326	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	270	38	7	315	
		UBIRONE DE FATIMA GUIMARAES	14	0	0	14	
	Total da Especialidade	921	97	11	1.029		
	Total da Unidade de Saúde			3.058	175	18	3.251
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	37	26	0	63	
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	302	0	1	303	
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	133	18	0	151	
		Total da Especialidade	472	44	1	517	
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	104	3	1	108	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	110	4	3	117	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	87	9	0	96	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	107	4	2	113	
		Total da Especialidade	408	20	6	434	
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	103	6	11	120	
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	144	4	21	169	
		Total da Especialidade	247	10	32	289	
	Total da Unidade de Saúde			1.127	74	39	1.240
	CAIS Jardim Curitiba	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	115	12	46	173
Total da Especialidade			115	12	46	173	
Total da Unidade de Saúde			115	12	46	173	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	239	0	0	239	
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	276	76	0	352	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	102	16	0	118	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	296	0	0	296	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	913	92	0	1.005	
		GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	182	10	2	194
	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA		195	0	2	197	
	Total da Especialidade		377	10	4	391	
	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	109	27	2	138	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	198	0	0	198	
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	323	0	2	325	
		TANIT RIBEIRO CARMO	328	0	6	334	
		Total da Especialidade	958	27	10	995	
	Total da Unidade de Saúde			2.248	129	14	2.391
	CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	266	45	0	311
CLEITON RODRIGUES LOPES			88	3	0	91	
FABRICIO QUEIROZ CORREIA			211	0	0	211	
OSWALDO BATISTA POFAHL			137	0	0	137	
WALER JOSE DE CAMPOS REIS			183	0	1	184	
WESLEY NORUYUKI MURAKAMI DA SI			87	0	0	87	
Total da Especialidade			972	48	1	1.021	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	163	14	1	178	
		Izelman de Oliveira	231	0	0	231	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	204	16	1	221	
		Total da Especialidade	598	30	2	630	
PEDIATRIA		AMANDA CAMARGO PANTALEAO	62	0	48	110	
		JOAO SERAFIM FILHO	19	16	25	60	
		JONAS JOSE DE SOUZA	151	68	23	242	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	114	0	18	132	
		Total da Especialidade	346	84	114	544	
Total da Unidade de Saúde			1.916	162	117	2.195	
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	302	5	0	307	
		CARLOS ALBERTO CASCAO	312	0	1	313	
		MICHELE RONCATO FRANCA	335	4	1	340	
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	334	9	1	344	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	Total da Especialidade	1.283	18	3	1.304	
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	170	11	0	181	
		Total da Especialidade	170	11	0	181	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	281	32	5	318	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	194	11	6	211	
		TANIA STEIN FISCHER	186	38	2	226	
		Total da Especialidade	661	81	13	755	
Total da Unidade de Saúde			2.114	110	16	2.240	
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	314	17	1	332	
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	338	0	1	339	
		Total da Especialidade	652	17	2	671	
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	196	12	1	209	
		Total da Especialidade	196	12	1	209	
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	281	11	18	310	
		SUSANA HAGE REYES	55	16	70	141	
		Total da Especialidade	336	27	88	451	
	Total da Unidade de Saúde			1.184	56	91	1.331
	Centro de Saúde Aruanã III	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	26	0	0	26
Total da Especialidade			26	0	0	26	
GINECOLOGIA		LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU	13	0	0	13	
		Total da Especialidade	13	0	0	13	
PEDIATRIA		OSMAR MATIAS DE ABREU	25	0	1	26	
		Total da Especialidade	25	0	1	26	
Total da Unidade de Saúde			64	0	1	65	
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	561	15	8	584	
		Total da Especialidade	561	15	8	584	
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	229	11	0	240	
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	18	91	1	110	
		Total da Especialidade	247	102	1	350	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	222	0	82	304	
		OSMAR MATIAS DE ABREU	73	0	18	91	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Conjunto Riviera	PEDIATRIA	Total da Especialidade	295	0	100	395	
	Total da Unidade de Saúde		1.103	117	109	1.329	
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	673	12	2	687	
		TULIO CESAR MAGALHAES	302	16	1	319	
		Total da Especialidade	975	28	3	1.006	
	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	167	0	0	167	
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	201	0	1	202	
		Total da Especialidade	368	0	1	369	
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	248	0	23	271	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	205	15	90	310	
		Total da Especialidade	453	15	113	581	
	Total da Unidade de Saúde		1.796	43	117	1.956	
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	JOSE MARCELO DE SOUSA	256	0	1	257
			JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	275	0	0	275
Total da Especialidade			531	0	1	532	
GINECOLOGIA		LEONARDO ALVES FERREIRA	194	2	0	196	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	187	0	1	188	
		Total da Especialidade	381	2	1	384	
PEDIATRIA		ELENILSON DE GODOY ALVES	260	31	30	321	
		JULIANA DE MELO MELGACO	35	0	32	67	
		LUZIA AUGUSTA DE ALMEIDA	2	119	4	125	
		Total da Especialidade	297	150	66	513	
Total da Unidade de Saúde		1.209	152	68	1.429		
Centro de Saúde Fama		CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	289	17	0	306
	Marcus Vinicius Naves Carneiro		302	0	0	302	
	Total da Especialidade		591	17	0	608	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	204	11	1	216	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	177	1	0	178	
		Total da Especialidade	381	12	1	394	
	PEDIATRIA	RENATTA EGIDO VOLU	245	0	10	255	
		Total da Especialidade	245	0	10	255	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		1.217	29	11	1.257	
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	594	99	2	695	
		RAUL ERNANE COSTA	307	17	2	326	
		Total da Especialidade	901	116	4	1.021	
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	454	44	19	517	
		Total da Especialidade	454	44	19	517	
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	262	32	38	332	
		Total da Especialidade	262	32	38	332	
	Total da Unidade de Saúde			1.617	192	61	1.870
	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	252	11	1	264
LUCIANO ELIAS SANTOS			517	0	4	521	
Total da Especialidade			769	11	5	785	
GINECOLOGIA		CIRENE CRISTINA BORGES	246	1	1	248	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	182	9	0	191	
		Total da Especialidade	428	10	1	439	
PEDIATRIA		ELISIO DE CASTRO	210	45	21	276	
		MIRNA MARIANO LEAO	321	0	6	327	
		Total da Especialidade	531	45	27	603	
Total da Unidade de Saúde			1.728	66	33	1.827	
Centro de Saúde Maria Dilce		CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	56	171	0	227
	DARQUE MARIA DE ARAUJO		291	41	0	332	
	Total da Especialidade		347	212	0	559	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	216	0	3	219	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	197	13	3	213	
		Total da Especialidade	413	13	6	432	
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	201	15	82	298	
		Total da Especialidade	201	15	82	298	
	Total da Unidade de Saúde			961	240	88	1.289
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	LUIZ ALVES FERREIRA FILHO	215	13	0	228	
		ROBERTA COELHO THOME	269	0	1	270	
		Total da Especialidade	484	13	1	498	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Marinho Lemos	GINECOLOGIA	ANITA ELIZABETH COURY	216	14	0	230	
		GILSON MOURA DE BRITO	176	0	0	176	
		Total da Especialidade	392	14	0	406	
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	200	0	104	304	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	116	16	138	270	
		Total da Especialidade	316	16	242	574	
	Total da Unidade de Saúde			1.192	43	243	1.478
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	306	28	2	336	
		TANIA MARA LOURENCO	113	45	0	158	
		Total da Especialidade	419	73	2	494	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	222	0	0	222	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	231	16	4	251	
		Total da Especialidade	453	16	4	473	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	116	21	205	342	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	248	0	48	296	
		Total da Especialidade	364	21	253	638	
	Total da Unidade de Saúde			1.236	110	259	1.605
	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	324	20	0	344
			GUILHERME SPOSITO RIBEIRO	282	18	0	300
HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO			279	17	2	298	
LUCIO MAURO VASCONCELOS			227	0	1	228	
MICHELLE MARTINS MÁXIMO			264	35	1	300	
Total da Especialidade			1.376	90	4	1.470	
GINECOLOGIA		ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	96	14	2	112	
		LEONEL GOMES LEITE	208	0	1	209	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	128	0	0	128	
		Total da Especialidade	432	14	3	449	
PEDIATRIA		FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	274	14	0	288	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	297	19	3	319	
		Total da Especialidade	571	33	3	607	
Total da Unidade de Saúde			2.379	137	10	2.526	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	DARQUE MARIA DE ARAUJO	248	20	1	269	
		SILMA BEATRIZ DA CUNHA	302	0	0	302	
		Total da Especialidade	550	20	1	571	
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	167	0	0	167	
		EROS DE SOUSA	138	109	0	247	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	182	8	0	190	
		Total da Especialidade	487	117	0	604	
	PEDIATRIA	ARY ANTUNES DE OLIVEIRA	4	92	0	96	
		IVAN ISAAC	291	13	21	325	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	185	12	1	198	
		Total da Especialidade	480	117	22	619	
	Total da Unidade de Saúde			1.517	254	23	1.794
	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	44	0	0	44
MARCO ANTONIO CORDEIRO			300	0	0	300	
PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D			274	27	1	302	
Total da Especialidade			618	27	1	646	
GINECOLOGIA		HARLEY RICARDO RODRIGUES	186	0	0	186	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	92	10	0	102	
		Total da Especialidade	278	10	0	288	
PEDIATRIA		CARINA BARBOSA BULAMARQUE	129	43	0	172	
		Total da Especialidade	129	43	0	172	
Total da Unidade de Saúde			1.025	80	1	1.106	
Centro de Saúde São Francisco		CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	281	0	1	282
	TIAGO DE OLIVEIRA MAGALHAES		299	0	1	300	
	Total da Especialidade		580	0	2	582	
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	413	0	4	417	
		Total da Especialidade	413	0	4	417	
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	207	17	90	314	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	169	7	1	177	
		Total da Especialidade	376	24	91	491	
	Total da Unidade de Saúde			1.369	24	97	1.490

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	339	0	0	339
		TANIA REZENDE FERRAZ	296	13	2	311
		Total da Especialidade	635	13	2	650
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	224	0	1	225
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	225	14	3	242
		Total da Especialidade	449	14	4	467
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	184	32	121	337
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	246	14	47	307
		Total da Especialidade	430	46	168	644
	Total da Unidade de Saúde			1.514	73	174
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	127	26	0	153
		TIAGO COSTA ANTUNES	255	16	2	273
		Total da Especialidade	382	42	2	426
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	185	22	0	207
		MONICA DE FATIMA SILVA	203	0	2	205
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	213	12	4	229
		Total da Especialidade	601	34	6	641
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	210	59	4	273
		VERA MARIA CAETANO MENDES	227	20	109	356
		Total da Especialidade	437	79	113	629
Total da Unidade de Saúde			1.420	155	121	1.696
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	292	0	2	294
		PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	312	0	1	313
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	324	16	2	342
		Total da Especialidade	928	16	5	949
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	212	0	2	214
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	202	22	1	225
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	222	1	0	223
		Total da Especialidade	636	23	3	662
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	265	26	7	298
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	126	20	33	179

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Boa	PEDIATRIA	ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	278	16	28	322
		Total da Especialidade	669	62	68	799
	Total da Unidade de Saúde		2.233	101	76	2.410
Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	241	0	0	241
		HELDER NOVAIS CAMILO	302	0	2	304
		Total da Especialidade	543	0	2	545
	GINECOLOGIA	MARIA RITA LOPES MAIA	246	0	1	247
		OLIMPIO PEREIRA NETO	196	27	2	225
		Total da Especialidade	442	27	3	472
	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	198	22	4	224
		Total da Especialidade	198	22	4	224
	Total da Unidade de Saúde		1.183	49	9	1.241
	Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	326	0	2
JULIANA SAYURI SUGITA			274	17	0	291
Total da Especialidade			600	17	2	619
GINECOLOGIA		CARMEN LUCIA NERY ALVES	210	12	0	222
		EROS DE SOUSA	132	119	1	252
		Total da Especialidade	342	131	1	474
PEDIATRIA		MARIA LUISA FARIA DE GODOI	190	24	244	458
		Total da Especialidade	190	24	244	458
Total da Unidade de Saúde		1.132	172	247	1.551	
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	307	16	0	323
		MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA	268	0	1	269
		Total da Especialidade	575	16	1	592
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	190	0	2	192
		EULI JOSE BRAGA	177	12	0	189
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	234	1	2	237
		Total da Especialidade	601	13	4	618
	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	239	0	88	327
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	266	0	27	293
		Total da Especialidade	505	0	115	620

		Marcada	Cancelada	Outros	Total		
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		1.681	29	120	1.830	
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	229	0	0	229	
		GEHRY SILVA FERREIRA	145	23	0	168	
		MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	283	0	1	284	
		Total da Especialidade	657	23	1	681	
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	191	9	0	200	
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	188	20	3	211	
		Total da Especialidade	379	29	3	411	
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	178	11	3	192	
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	184	0	1	185	
		Total da Especialidade	362	11	4	377	
	Total da Unidade de Saúde		1.398	63	8	1.469	
	Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	60	12	0	72
			LUDMILLA QUEIROZ OLIVEIRA	263	0	0	263
Total da Especialidade			323	12	0	335	
GINECOLOGIA		JULIANA MODANEZ SILVA	211	0	0	211	
		Total da Especialidade	211	0	0	211	
PEDIATRIA		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	273	0	1	274	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	227	19	69	315	
		Total da Especialidade	500	19	70	589	
Total da Unidade de Saúde		1.034	31	70	1.135		
Centro de Saúde Vila Santa Helena		CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	179	127	0	306
			WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	255	0	0	255
	Total da Especialidade		434	127	0	561	
	GINECOLOGIA	CARLA PACHECO ELIAS	108	48	0	156	
		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	160	6	0	166	
		Total da Especialidade	268	54	0	322	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	298	29	22	349	
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	36	0	26	62	
		Total da Especialidade	334	29	48	411	
	Total da Unidade de Saúde		1.036	210	48	1.294	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	314	17	1	332	
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	312	48	1	361	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	313	45	0	358	
		Total da Especialidade	939	110	2	1.051	
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	244	2	1	247	
		MARCIA REGINA FREIRE	186	9	1	196	
		Total da Especialidade	430	11	2	443	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	274	0	33	307	
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	220	48	69	337	
		Total da Especialidade	494	48	102	644	
	Total da Unidade de Saúde			1.863	169	106	2.138
	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	270	23	1	294
			AFONSO RUFINO DE SOUSA	335	0	0	335
ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR			296	20	0	316	
BERNARDO PAULA NETO			316	16	1	333	
FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD			50	182	0	232	
JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN			227	39	0	266	
MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA			192	0	0	192	
Total da Especialidade			1.686	280	2	1.968	
GINECOLOGIA		Doliana Martins Brasil	207	14	0	221	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	226	1	1	228	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	207	0	1	208	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	244	0	3	247	
		Total da Especialidade	884	15	5	904	
PEDIATRIA		LUCIANA CUNHA BASTOS	174	15	1	190	
		MARIA INES DA SILVA PIRES	258	0	4	262	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	104	143	1	248	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	321	0	3	324	
		Total da Especialidade	857	158	9	1.024	
Total da Unidade de Saúde			3.427	453	16	3.896	
CIAMS Novo		CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	189	0	0	189

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	289	21	0	310	
		CELSO TAVARES DOS REIS	304	14	1	319	
		JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	80	0	0	80	
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	338	0	1	339	
		RICARDO DANTAS DE SOUSA	212	0	0	212	
		ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	155	63	1	219	
		Total da Especialidade	1.567	98	3	1.668	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	83	0	0	83	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	167	0	0	167	
		HELIO ALVES CRUVINEL	137	0	0	137	
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	185	2	0	187	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	205	12	2	219	
		Total da Especialidade	777	14	2	793	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	163	0	0	163	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	295	0	5	300	
		MARIA INES BARBOSA	155	56	2	213	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	215	0	2	217	
		Total da Especialidade	828	56	9	893	
	Total da Unidade de Saúde		3.172	168	14	3.354	
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	4	64	1	69
			JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	0	75	0	75
PRISCILA RESENDE BALDUINO NASC			72	116	1	189	
VICENTE JOSE VITA			313	8	0	321	
VILMAR PIRES DE PAIVA			340	0	0	340	
Total da Especialidade			729	263	2	994	
GINECOLOGIA		ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	235	19	1	255	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	308	32	7	347	
		EBERTH FRANCO VENCIO	182	8	0	190	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	194	1	0	195	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	190	0	0	190	
		Total da Especialidade	1.109	60	8	1.177	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Setor Pedro Ludovico	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	130	0	5	135
		JADER LEONEL DE PAULA	339	16	6	361
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	23	2	1	26
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	132	140	0	272
		Total da Especialidade	624	158	12	794
	Total da Unidade de Saúde	2.462	481	22	2.965	
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	299	13	0	312
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	330	0	0	330
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	337	0	0	337
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	207	18	0	225
		VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	311	0	0	311
		Total da Especialidade	1.484	31	0	1.515
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	174	9	0	183
		MUSBAH NADER KOLAILAT	1	26	0	27
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	204	2	0	206
		Total da Especialidade	379	37	0	416
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	208	15	112	335
		EDSON ALVES RIBEIRO	164	40	138	342
		MARA RUBIA DE PAIVA	146	17	176	339
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	518	62	69	649
		Total da Especialidade	1.036	134	495	1.665
Total da Unidade de Saúde	2.899	202	495	3.596		
Total Geral			66.193	4.999	3.226	74.418



Anexo 05 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: Agosto / 2009 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/08	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Tanit Ribeiro	7013	Férias (Período: 01 a 30/09). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
06/08	Cais Amendoeiras	-----	Jonas José de Sousa	6049	Férias (Período: 01 a 30/09). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
			Fabrcio Queiroz Correia	8825	Férias (Período: 01 a 30/09). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
10/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Hilton Stival	2840	Férias (Período de 24/08 a 07/09). Foram canceladas 05 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
11/08	CS Fama	Lorena	Renata Egido Volu	11602	Férias (Período: 31/08 a 29/09). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
18/08	CS Maria Dilce	Raquel	Carlos Rego Maranhão	4386	Férias. Comunica que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/09. Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
20/08	CS Esplanada do Amicuns	Leila	Vanessa Rocha de Oliveira	12373	Férias (Período: 08/09 a 07/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
24/08	CS Vila Mauá	Maria Cristina	Celso Tavares	3047	Férias (Período: 08 a 22/09). Foram canceladas 176 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
25/08	Cais Finsocial	Rosana	Celso Santos	928	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 01 a 30/09. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e 48 vagas geradas. Foram remanejadas 10 consultas agendadas, todas para o dia 04/09 com Dr. Flávio Marques. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
26/08	CS Vila Clemente	Geny	Juliana Sugita Sayuri	11716	Férias. Comunica que a profissional irá usufruir férias no período de 07/09 a 06/10. Foram canceladas 55 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
26/08	Ciams Novo Horizonte	-----	Alfredo Puppini Farias	5431	Férias (Período: 08/09 a 07/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Vauvenarques Fernandes	8676	Férias (Período: 08/09 a 07/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	
27/08	Cais Chácara do Governador	Rocifran	André Ibrahim	5374	Férias (Período: 14 a 28/09). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
28/08	CS Vila Santa Helena	Glória	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	Férias (Período: 21/09 a 22/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO



Anexo 06 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: Agosto / 2009 (LICENÇAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
04/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Angélica Lomazzi	2810	<i>Licença Médica. A partir do dia 11/08 – por 60 dias. Foram canceladas 48 vagas disponíveis e 176 vagas geradas e remanejadas 08 consultas agendadas, todas do dia 11 para o dia 12/08 com a Dra. Priscila Resende. (Tatiane)</i>	***
04/08	CS Maria Dilce	Raquel	Carlos Rego Maranhão	4386	<i>Licença Médica (Dia 05 e a partir do dia 10/08 – por tempo indeterminado). Foram canceladas 95 vagas disponíveis e 320 vagas geradas. Foram remanejadas 42 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 05 para o dia 06/08; - 08 consultas do dia 05 para o dia 10/08; - 05 consultas do dia 05 para o dia 11/08; - 13 consultas do dia 05 para o dia 12/08; - 01 consulta do dia 10 para o dia 12/08; - 09 consultas do dia 11 para o dia 13/08; - Consultas remanejadas para Dra. Darque Maria. (Tatiane)</i>	***
05/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Maria Goretti Castro Dias	3659	<i>Licença Prêmio (06/08 a 04/09). Foi cancelada 01 vaga disponível e 05 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
05/08	Ciams Jardim América	Patrícia / Ticiane	Fernando César Siqueira	4641	<i>Licença Médica (A partir de 05/08 – por tempo indeterminado). Foram canceladas 44 vagas disponíveis e remanejadas 81 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dr. Antônio Wilson: - 08 consultas do dia 05 para o dia 10/08; - 07 consultas do dia 05 para o dia 11/08; - 05 consultas do dia 05 para o dia 12/08; - 16 consultas do dia 06 para o dia 13/08; - Para Dr. José Márcio: - 03 consultas do dia 06 para o dia 10/08; - 01 consulta do dia 06 para o dia 11/08; - 02 consultas do dia 07 para o dia 11/08; - 04 consultas do dia 07 para o dia 12/08; - 09 consultas do dia 07 para o dia 13/08; - 02 consultas do dia 07 para o dia 14/08; - 07 consultas do dia 10 para o dia 14/08; - Para Dra. Adriana Fernandes: - 06 consultas do dia 10 para o dia 11/08; - 06 consultas do dia 12 para o mesmo dia; - 04 consultas do dia 12 para o dia 14/08; - 01 consulta do dia 13 para o dia 14/08. (Tatiane)</i>	***



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

06/08	Ciams Jardim América	Fátima	Fernando César Siqueira	4641	<i>Licença Médica (A partir de 05/08 – Continuação).</i> Foram canceladas 80 vagas geradas. (Tatiane)	***
10/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Marilu Celeste Carvalho	2507	<i>Licença Médica (De 10 a 23/08).</i> Foram canceladas 108 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
10/08	Ciams Jardim América	Nilzeley	Marilu Celeste Carvalho	2507	<i>Licença Médica (De 10 a 23/08).</i> Foram canceladas 64 vagas disponíveis e remanejadas 43 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 10 para o dia 13/08; - 06 consultas do dia 10 para o dia 14/08; - 01 consulta do dia 11 para o dia 14/08; - 11 consultas do dia 11 para o dia 18/08; - 02 consultas do dia 12 para o dia 18/08; - 09 consultas do dia 12 para o dia 20/08; - 03 consultas do dia 13 para o dia 20/08; - 03 consultas do dia 13 para o dia 21/08; - 02 consultas do dia 14 para o dia 21/08. - Consultas remanejadas para Dra. Luciana Cunha. (Esterliane)	***
11/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Marilu Celeste Carvalho	2507	<i>Licença Médica (De 24 a 31/08).</i> Foram canceladas 96 vagas geradas. (Tatiane)	***
13/08	CS Conjunto Riviera	Francisca	José Janos	4048	<i>Licença Médica (10/08 a 08/09).</i> Foram canceladas 12 vagas disponíveis e 132 vagas geradas. Foram remanejadas 16 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 19/08; - 04 consultas para o dia 20/08; - 09 consultas para o dia 21/08. - Consultas remanejadas para Dr. Azor Alves. (Tatiane)	***
14/08	CS Vila Clemente	Thainã	Eros de Sousa	1973	<i>Licença Médica (A partir de 14/08 – s/ previsão).</i> Foram canceladas 53 vagas disponíveis e remanejadas 68 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta do dia 14 para o dia 17/08; - 03 consultas do dia 14 para o dia 18/08; - 02 consultas do dia 14 para o dia 19/08; - 03 consultas do dia 14 para o dia 20/08; - 04 consultas do dia 14 para o dia 21/08; - 02 consultas do dia 14 para o dia 24/08; - 10 consultas do dia 18 para o dia 24/08; - 06 consultas do dia 18 para o dia 25/08; - 05 consultas do dia 19 para o dia 25/08; - 09 consultas do dia 19 para o dia 26/08; - 09 consultas do dia 20 para o dia 27/08; - 03 consultas do dia 20 para o dia 28/08;	***



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

					<p>- 06 consultas do dia 21 para o dia 28/08. - Consultas remanejadas para Dra. Carmem Lúcia. (<i>Tatiane</i>)</p>	
14/08	C. S. Conjunto Riviera	Karina	José Janos Raven	4048	<p><i>Licença Médica (12/08 a 08/09 - Continuação)</i>. Foram remanejadas 45 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 12/08 para o dia 19/08; - 03 consultas do dia 12/08 para o dia 25/08; - 10 consultas do dia 13/08 para o dia 25/08; - 10 consultas do dia 17/08 para o dia 25/08; - 02 consultas do dia 17/08 para o dia 25/08; - 09 consultas do dia 18/08 para o dia 26/08; - 03 consultas do dia 18/08 para o dia 27/08; - 03 consultas do dia 20/08 para o dia 27/08; - 03 consultas do dia 20/08 para o dia 28/08. (<i>Zacarias</i>) As consultas foram remanejadas para o Drº Azor Alves.</p>	***
14/08	C. S. Parque Anhanguera	Lucimar	Eros de Sousa	1973	<p><i>Licença Médica (14/08 a 28/08/09)</i>. Foram canceladas 51 consultas e remanejadas 65 consultas agendadas da seguinte forma: - <i>Para Dr. Diógenes</i>: - 03 consultas do dia 14/08 para o dia 17/08; - 01 consulta do dia 14/08 para o dia 17/08; - 03 consultas do dia 14/08 para o dia 20/08; - 01 consulta do dia 14/08 para o dia 21/08; - 06 consultas do dia 14/08 para o dia 24/08; - 09 consultas do dia 18/08 para o dia 24/08; - 06 consultas do dia 18/08 para o dia 26/08; - 05 consultas do dia 19/08 para o dia 26/08; - 09 consultas do dia 19/08 para o dia 27/08; - 01 consulta do dia 19/08 para o dia 28/08; - 06 consultas do dia 20/08 para o dia 28/08. - <i>Para Drº Rosimar Cândida</i>: - 06 consultas do dia 20/08 para o dia 24/08; - 04 consultas do dia 21/08 para o dia 24/08. (<i>Zacarias</i>)</p>	***
17/08	Ciams Jardim América	Nilzeley	Fernando César Siqueira	4641	<p><i>Licença Médica (Até o dia 31/08)</i>. Foram canceladas 58 vagas disponíveis e 20 vagas geradas. Foram remanejadas 08 consultas agendadas, do dia 24/08 para o mesmo dia c/ Dra. Adriana Fernandes. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
17/08	CS Vila Santa Helena	Glória	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	<p><i>Licença Médica</i>. Foram canceladas 53 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
18/08	CS Vila Santa Helena	Cida	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	<p><i>Licença Médica por tempo indeterminado (Continuação)</i>. Foram remanejadas 38 consultas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 20 para o dia 21/08;</p>	***



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

20/08	CS Norte Ferroviário	Juraci	Tânia Mara Lourenço	6798	<ul style="list-style-type: none">- 11 consultas do dia 20 para o dia 26/08;- 04 consultas do dia 20 para o dia 27/08;- 09 consultas do dia 21 para o dia 27/08;- 05 consultas do dia 21 para o dia 28/08;- 07 consultas do dia 24 para o dia 28/08.- Consultas remanejadas p/ Dr. Wagner Luiz.- Restam 10 consultas para serem remanejadas após transmissão de nova grade. (<i>Tatiane</i>) <p><i>Licença Médica por tempo indeterminado.</i> Foram canceladas 38 vagas disponíveis e 142 vagas geradas e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
27/08	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Musbah Nader	5953	<p><i>Licença Prêmio.</i> Informa que o profissional continuará de licença até o dia 08/09. Foram canceladas 22 disponíveis e 32 vagas geradas. Foram remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <p><u>- Para Dr. Divaldo Matos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- 03 consultas do dia 31 para o mesmo dia;- 03 consultas do dia 31 para o dia 01/09;- 03 consultas do dia 31 para o dia 02/09;- 02 consultas do dia 31 para o dia 03/09;- 02 consultas do dia 01 para o dia 03/09; <p><u>- Para Dr. Sérgio Raul:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- 05 consultas do dia 01 para o dia 31/08;- 03 consultas do dia 01 para o mesmo dia;- 01 consulta do dia 01 para o dia 02/09. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO



Anexo 7 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: Agosto / 2009 (FALTAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/08	CS Setor Rodoviário	Adair	Patricia Gonçalves	8007	<i>Atestado Médico (03, 04 e 05/08)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 39 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 03 para o dia 11/08; - 10 consultas do dia 03 para o dia 12/08; - 10 consultas do dia 04 para o dia 14/08; - <u>Para Dr. Tiago Antunes:</u> - 09 consultas do dia 05 para o dia 11/08. (<i>Tatiane</i>)	***
03/08	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Elenilson de Godoy	3675	<i>Atestado Médico (Dias 13 e 14/08)</i> . Foram canceladas 25 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	***
03/08	CS Maria Dilce	Raquel	Carlos Rego Maranhão	4386	<i>Falta (03/08 – problemas de saúde)</i> . Foram canceladas 31 vagas disponíveis para o dia 10/08 para que a Unidade efetue o remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	***
03/08	CS Vila Canaã	Luiza	Olimpio Pereira Neto	3264	<i>Falta (03/08 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 05/08; - 03 consultas para o dia 06/08; - 03 consultas para o dia 07/08; - 07 consultas para o dia 10/08. (<i>Tatiane</i>)	***
03/08	Cais Candida de Moraes	Rosa	Regis Sebastião Vieira	2792	<i>Falta (Dia 04/08)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 11/08 com o mesmo profissional; - 03 consultas para o dia 10/08 com Dra. Cláudia Cássia. (<i>Tatiane</i>)-	***
03/08	Cais Campinas	Kelly	Heloísa Martins	9549	<i>Atestado Médico (30/07 a 08/08)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 17 consultas do dia 05 para o dia 12/08; - 08 consultas do dia 05 para o dia 13/08; - 03 consultas do dia 06 para o dia 13/08. (<i>Tatiane</i>)	***
03/08	Centro de Saúde Vila Mauá	Cristina	Euli José Braga	5803	<i>Capacitação sobre Tuberculose (Dia 18/08)</i> . Foram canceladas 13 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
04/08	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Lucio Mauro Vasconcelos	8498	<i>Palestra sobre diabetes (Dia 27/08)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
05/08	Cais Amendoeiras	Marcilene	Cleiton Rodrigues	12578	<i>Atestado Médico (05/08)</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 10/08;	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

05/08	CS Vila Santa Helena	Glória	Cárrias de Oliveira	4590	- 06 consultas para o dia 12/08. (Tatiane) <i>Tratamento de Saúde (Dias 13 e 14/08)</i> . Foram canceladas 25 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
05/08	Cais Chácara do Governador	Mônica	Luciano Augusto Baylão	7701	<i>Atestado Médico (Dias 05, 06 e 07/08)</i> . Foram remanejadas 12 consultas (só há agenda para o dia 05/08), da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 12/08; - 08 consultas para o dia 13/08. - Consultas remanejadas para Dr. André Ibrahim. (Tatiane)	***
05/08	Cais Vila Nova	Cristiane	André Luiz Vasconcelos	6540	<i>Falta (05/08 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 10/08; - 05 consultas para o dia 11/08; - 06 consultas para o dia 12/08; - 02 consultas para o dia 13/08. (Tatiane)	***
05/08	CS Vila Canaã	Luiza	Olimpio Pereira Neto	3264	<i>Atestado Médico (De 05 a 07/08)</i> . Foram remanejadas 36 consultas agendadas, da seguinte forma: - <u>Para o mesmo profissional:</u> - 05 consultas do dia 05 para o dia 12/08; - 07 consultas do dia 05 para o dia 13/08; - 05 consultas do dia 06 para o dia 13/08; - 07 consultas do dia 06 para o dia 14/08; - 05 consultas do dia 07 para o dia 14/08; - <u>Para Dra. Maria Rita:</u> - 06 consultas do dia 07 para o dia 10/08; - 01 consulta do dia 07 para o dia 11/08. (Tatiane)	***
06/08	Ciams Novo Horizonte	Livia	Maria Inês Barbosa	2624	<i>Falta (06/08 – Motivos Particulares)</i> . Foram remanejadas 47 consultas agendadas, da seguinte forma: - 40 consultas para o dia 13/08 com a mesma profissional; - 07 consultas para o dia 13/08 com a Dra. Maria Suely. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/08	Cais Cândida de Moraes	Aline	Célio da Silva Rocha	6349	<i>Falta (06/08)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 10/08; - 05 consultas para o dia 11/08; - 03 consultas para o dia 12/08; - 02 consultas para o dia 13/08. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/08	CS Setor Perim	Marly	Rodrigo Caetano Almeida	6445	<i>Falta (Dia 07/08 – Motivo de doença)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 10/08.	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Agosto / 2009 (FALTAS)

06/08	Cais Campinas	Áurea	Rosane Rassi	3133	(Tatiane)	Capacitação em Tuberculose (Dias 14 e 19/08). Foram canceladas 16 vagas disponíveis e 20 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO			
06/08	CS Marinho Lemos	-----	Gilson Moura de Brito	6313		Congresso Brasileiro de Ultrassonografia (Dias 10 a 11/09). Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO			
07/08	Ciams Jardim América	Nilziley	Marilu Celeste	2507		Atestado Médico (07/08). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 10/08; - 04 consultas para o dia 11/08; - 04 consultas para o dia 12/08. (Tatiane)	***			
07/08	CS Setor Rodoviário	Jully	Danuzia Muniz	4510		Falta (07/08 – Problemas de saúde). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 10/08; - 03 consultas para o dia 11/08. (Zacarias)	***			
07/08	CS Itatiaia	Idelma	João Gomes Sacramento	3315		Capacitação em TB (dias 13, 20/08 e 16/09). Foram canceladas 24 vagas disponíveis e 16 vagas geradas. (Zacarias)	FORA DO PRAZO			
			Raul Ernane Costa	3793		Capacitação em TB (dias 14, 19/08). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Zacarias)				
			Maria Francisca Alves	2914		Capacitação em TB (dias 13, 20/08 e 16/09). Foram canceladas 34 vagas disponíveis e 32 vagas geradas. Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 13 para o dia 14/08; - 09 consultas do dia 13 para o dia 17/08. (Zacarias)				
07/08	CS São Francisco	Rafael	Edna Maria Ferreira	4853		III Simpósio Internacional de Reanimação Neonatal. Grade não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO			
10/08	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Juliana de Melo Melgaço	8335		Congresso de Pediatria (De 26/08 a 04/09). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO			
10/08	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054		Capacitação sobre Tabagismo (19/08). Foram canceladas 06 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO			
10/08	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Gracyella Pedrosa	11484		Ausência por motivos particulares (De 10 a 13/08). Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 68 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dra. Gracyella: - 05 consultas do dia 10 para o dia 17/08; - 13 consultas do dia 10 para o dia 18/08; - 02 consultas do dia 11 para o dia 18/08;	FORA DO PRAZO			



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

10/08	Cais Vila Nova	Stela	Caritas de Oliveira	4590	- 16 consultas do dia 11 para o dia 19/08; - 03 consultas do dia 11 para o dia 20/08; - 12 consultas do dia 12 para o dia 20/08; - 05 consultas do dia 12 para o dia 21/08; - 10 consultas do dia 13 para o dia 21/08; - Para Dr. Vinícius: - 04 consultas do dia 13 para o dia 17/08. (Tatiane)	***
10/08	CS Vila Boa	Araguaci	Saulo Gonçalves de Mendonça	6568	Atestado Médico (Dias 13 e 14/08) . Foram canceladas 23 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 17/08. (Zacarias)	FORA DO PRAZO
10/08	CS Vila Mauá	Maria Cristina	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Capacitação em Tuberculose (Dias 13 e 20/08) . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 17/08. (Tatiane)	NO PRAZO
10/08	CS Conj. Riviera	Célia	José Janos Raven	4048	Palestra p/ o grupo de gestantes (26/08) . Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane) Falta (11/08 – motivo de doença) . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 13/08; - 04 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08. (Tatiane)	***
11/08	CS Parque Anhanguera	Ralson	Eros de Sousa	1973	Atestado Médico (De 11 a 13/08) . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 36 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 11 para o dia 14/08; - 09 consultas do dia 11 para o dia 18/08; - 03 consultas do dia 12 para o dia 18/08; - 08 consultas do dia 12 para o dia 19/08; - 05 consultas do dia 13 para o dia 19/08; - 05 consultas do dia 13 para o dia 20/08. (Esterliane)	***
11/08	Cais Jardim Novo Mundo	Raquel	Benedito Monteiro de Queiroz Junior	5408	Parto de Emergência (Dia 11/08) . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 14/08; - 03 consultas para o dia 17/08; - 04 consultas para o dia 18/08; - 02 consultas para o dia 19/08. (Esterliane)	***
11/08	CS Balneário Meia Ponte	Ketlem	Elisio de Castro	13237	Falta (De 11 a 14/08 – por motivo de doença) . Foram canceladas 36 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 11 para o dia 12/08; - 06 consultas do dia 11 para o dia 13/08.	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Agosto / 2009 (FALTAS)

11/08	CS Vila Boa	Paula	Suzete Assis de Oliveira	4291	- Consultas remanejadas para Dra. Mirna Leão. (Tatiane) Folga de Aniversário (Dia 03/09) . Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO			
11/08	CS Maria Dilce	Raquel	Darque Maria	3261	Falta (11/08 – motivos pessoais) . Foram canceladas 07 vagas disponíveis para o dia 18/08, para que a Unidade efetue o remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO			
11/08	CS Vila Clemente	Romildo	Eros de Sousa	1973	Ausência (De 11 a 13/08 – por motivo de doença) . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 11 para o dia 18/08; - 11 consultas do dia 11 para o dia 19/08; - 12 consultas do dia 12 para o dia 20/08; - 02 consultas do dia 12 para o dia 21/08. (Tatiane)	***			
	Cais Jardim Novo Mundo	Raquel	Benedito Monteiro de Queiroz Junior	5408	Parto de Emergência (Dia 11/08) . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 14/08; - 03 consultas para o dia 17/08; - 04 consultas para o dia 18/08; - 02 consultas para o dia 19/08; (Estertiane)	FORA DO PRAZO			
	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Priscila Resende Balduino	13411	Ausência por motivos pessoais (Dias 20, 24 e 25/08) . Foram canceladas 16 vagas disponíveis e 40 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO			
	CS Itatiaia	Idelma	Raul Ernane Costa	3793	Capacitação em Notificação de Violência (Dia 18/09) . Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO			
12/08	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Célio da Silva Rocha	6349	Parto de Emergência (12/08) . Foi remanejada 01 consulta para o dia 14/08 com Dr. Plínio e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 14 consultas. (Tatiane)	***			
	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Antoninho Cruvinel	1660	Falta (12/08 – por motivo de doença) . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08; - 04 consultas para o dia 19/08; - 04 consultas para o dia 20/08. (Tatiane)	***			
	CS Vila Mauá	Euripa	Linon Rozc	4212	Folga de Aniversário (Dia 24/08) . Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO			
12/08	CS Vila Mauá	Cristina	Márcio Pereira de Oliveira	4873	Capacitação em TB (Dias 24 e 31/08) . Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO			



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Agosto / 2009 (FALTAS)

13/08	CS Setor Perim	Marly	Rodrigo Caetano	6445	<i>Atestado Médico (14/08)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 17/08. (<i>Tatiane</i>)	***
13/08	CS Maria Dilce	Francisca	Darque Maria de Araújo	3261	<i>Atestado Médico (13/08)</i> . Foram remanejadas 18 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 17/08; - 05 consultas para o dia 19/08; - 09 consultas para o dia 20/08. (<i>Tatiane</i>)	***
13/08	CS Parque Anhanguera	Lucimar	Ivanete Maria Siqueira	3629	<i>Atestado Médico (14/08)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 19/08. (<i>Tatiane</i>)	***
13/08	CS São Francisco	Rafael	Valquíria Monteiro	3608	<i>Atestado Médico (Dia 11/08)</i> . Foram remanejadas 07 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 18/08; - 03 consultas para o dia 19/08. (<i>Tatiane</i>)	***
14/08	CS Parque Amazônia	Ivanilde	Edna Maria Ferreira	4853	<i>Atestado Médico (Dia 13/08)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, todas para o dia 17/08. (<i>Tatiane</i>)	***
14/08	CS Vila Boa	Paula	Flávia Duarte Setúbal	8890	<i>Atestado Médico (14/08)</i> . Foram remanejadas 14 consultas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 18/08; - 07 consultas para o dia 19/08; - 03 consultas para o dia 20/08. (<i>Tatiane</i>)	***
14/08	CS Marinho Lemos	Andréa	Gilson Moura de Brito	6313	<i>Parto de Emergência (14/08)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 19/08; - 07 consultas para o dia 20/08; - 05 consultas para o dia 21/08. (<i>Tatiane</i>)	***
14/08	CS Água Branca	Maria Cláudia	Leandro Matos	3393	<i>Atestado Médico (Dia 27/08)</i> . Foram canceladas 12 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>) <i>Folga de Aniversário (27/08)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	*** FORA DO PRAZO
14/08	Centro de Saúde Santa Helena	Daniela	Alcione Teixeira Magalhães	1442	<i>Atestado Médico (Dia 14/08)</i> . Foram remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas agendadas para o dia 18/08; - 05 consultas agendadas para o dia 20/08; - 05 consultas agendadas para o dia 21/08; - 04 consultas agendadas para o dia 24/08. (<i>Severiano</i>)	***



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

17/08	CS Vila Santa Helena	Cida	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	<p><i>Atestado Médico (17 e 18/08).</i> Foram remanejadas 38 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas do dia 17 para o dia 20/08; - 02 consultas do dia 17 para o dia 21/08; - 11 consultas do dia 17 para o dia 24/08; - 02 consultas do dia 18 para o dia 19/08; - 14 consultas do dia 18 para o dia 25/08; - 02 consultas do dia 18 para o dia 26/08. <p>- Consultas remanejadas para Dr. Wagner Luiz. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
17/08	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Silvia de Paula Ungarelli	11041	<p><i>Atestado Médico (17/08).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas para o dia 19/08; - 14 consultas para o dia 20/08. (<i>Tatiane</i>) 	***
17/08	CS Vila Boa	Cleonice	Maria Goretti Castro	3659	<p><i>Atestado Médico (17/08).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14 consultas para o dia 19/08; - 05 consultas para o dia 20/08. <p>- Consultas remanejadas p/ Dr. Orcenir Gonçalves. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
17/08	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195	<p><i>Atestado Médico. (Dias 17 e 20/08).</i> Foram canceladas 29 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 consultas do dia 17 para o dia 18/08; - 06 consultas do dia 17 para o dia 19/08; - 01 consulta do dia 20 para o dia 21/08. (<i>Tatiane</i>) 	***
17/08	CS. Pq. Industrial João Braz.	Carmelita	Carina Barbosa	8695	<p><i>Atestado médico (Dias 19, 20 e 21/08/09).</i> Foram canceladas 16 consultas agendadas e remanejadas 27 consultas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas do dia 19/08 para o dia 24/08; - 05 consultas do dia 19/08 para o dia 25/08; - 08 consultas do dia 20/08 para o dia 25/08; - 01 consulta do dia 21/08 para o dia 25/08; - 07 consultas do dia 21/08 para o dia 26/08. (<i>Zacarias</i>) 	***
17/08	CS Vila União	Loucenir	Maria Luiza Rebelo	7997	<p><i>Atestado Médico (25 a 27/08).</i> Foram canceladas 36 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 28/08. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
17/08	Cais Amendoeiras	-----	Waler José	9172	<p><i>Audiência Judicial (Dia 08/09).</i> Foram canceladas 25 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
17/08	CS. Cândida de Morais	Lourdes	Mauricio Chater	5734	<p><i>Atestado médico (17/09).</i> Foram remanejadas 30 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 11 consultas do dia 17/08 para o dia 24/08; 	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Agosto / 2009 (FALTAS)

							- 19 consultas do dia 17/08 para o dia 25/08. (<i>Zacarias</i>)		
							<i>Atestado médico (14/08)</i> . Foram remanejadas 30 consultas agendadas da seguinte forma: - 29 consultas do dia 14/08 para o dia 25/08; - 01 consulta do dia 14/08 para o dia 28/08. (<i>Zacarias</i>)	4799	Plínio Ribeiro
18/08	CS Vila Clemente	Ronice					<i>Atestado Médico (17/08)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 18/08. (<i>Tatiane</i>)	3401	Maria Luisa Faria de Godoi
18/08	Cais Chácara do Governador	Rocifran					<i>Atestado Médico (Dia 18/08)</i> Foram remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma: - 14 consultas agendadas para o dia 24/08; - 04 consultas agendadas para o dia 25/08. (<i>Esterliane</i>)	11041	Silvia de Paula Ungarelli
18/08	CS Marinho Lemos	Andréa					<i>Falta (Dia 31/08)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	13704	Roberta Coelho Thomé
18/08	CS Norte Ferroviário	Juraci					<i>Audiência Judicial (Dia 24/08)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	3981	Leonildo Freitas Negreto
18/08	Cais Pq. das Amendoeiras	Eliane					<i>Atestado médico (18/08)</i> . Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 18/08 para o dia 24/08; - 05 consultas do dia 18/08 para o dia 25/08; - 07 consultas do dia 18/08 para o dia 26/08. (<i>Zacarias</i>)	3475	Carlos César Borges
18/08	Cais Chácara do Governador	Cárita					<i>Simpósio Internacional de reanimação neonatal (Dias 27 e 28/08)</i> . Foram canceladas 30 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	9482	Patrícia Edwirges
18/08	CS Parque Anhanguera	Lucimar					<i>Atestado Médico (Dia 18/08)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas, todas para o dia 24/08, com o mesmo profissional. (<i>Severiano</i>)	2213	Ivan Isaac
19/08	CS Setor Rodoviário	Maria José					<i>Falta por motivo de Saúde (19/08)</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta agendada para o dia 21/08; - 03 consultas agendadas para o dia 25/08; - 06 consultas agendadas para o dia 26/08. (<i>Esterliane</i>)	8007	Patrícia Barbosa Gonçalves Lobo
19/08	CS Vila Boa	Paula					<i>Palestra p/ gestantes (Dia 09/09)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	4291	Suzete Assis
19/08	Ciams Urias Magalhães	Heleusa					<i>Falta (Dia 20/08 - Consulta Médica)</i> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas, todas para o dia 24/08. (<i>Tatiane</i>)	4271	Mara Rúbia de Paiva



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Agosto / 2009 (FALTAS)

19/08	CS Vila Morais	Shirley	Gehry Silva Ferreira	4608	<i>Atestado Médico (20/08)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 21 consultas agendadas da seguinte forma: - 09 consultas agendadas para o dia 25/08; - 12 consultas agendadas para o dia 26/08. (<i>Esterliane</i>)	***
19/08	CS Vila Morais	Shirley	Rozimar Vital de Freitas	2188	<i>Pequena Cirurgia (20 e 21/08)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas do dia 20/08 agendadas para o dia 24/08; - 03 consultas do dia 20/08 agendadas para o dia 25/08; - 03 consultas do dia 20/08 agendadas para o dia 26/08; - 04 consultas do dia 21/08 agendadas para o dia 26/08; - 03 consultas do dia 21/08 agendadas para o dia 27/08. (<i>Esterliane</i>)	***
19/08	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Paulo Roberto Oliveira	8522	<i>Falta - Para realizar uma cirurgia (19/08 Às 18h00min)</i> . Foram remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 24/08; - 04 consultas para o dia 26/08. (<i>Tatiane</i>)	***
19/08	Cais Campinas	Matianá	Bruno Pascoal	12898	<i>Folga de Aniversário (Dia 08/09)</i> . Foram canceladas 25 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
19/08	CS Vila Canaã	Maria Luiza	Helder Novais Camilo	2797	<i>Congresso de Medicina do Tráfego (03 e 04/09)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
19/08	CS Água Branca	Maria Cláudia	Hélio Gonçalves Pinho	3393	<i>Atestado Médico (19/08)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 20/08; - 05 consultas para o dia 21/08. (<i>Tatiane</i>)	***
19/08	CS Itatiaia	Juliana	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Falta (Dia 26/08 - matutino - para atender o grupo de tabagismo)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, para o mesmo dia no turno vespertino. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
20/08	Cais Vila Nova	Íris	Jeanne Lustosa Machado	2638	<i>Problema de Saúde (20/08)</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas agendadas para o dia 24/08; - 07 consultas agendadas para o dia 25/08. (<i>Esterliane</i>)	***
20/08	CS Parque Amazônia	Lúcia	Michelle Martins Máximo	8913	<i>Congresso de Hiperdia (Dia 20/08)</i> . Foram remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 24/08; - 07 consultas para o dia 25/08; - 04 consultas para o dia 26/08. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
20/08	Cais Amendoeiras	Simone	Antônio Alessandro	9862	<i>Atestado Médico (20/08)</i> . Foram remanejadas 22 consultas agendadas, da	***



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

20/08						seguinte forma: - 07 consultas para o dia 24/08; - 09 consultas para o dia 25/08; - 05 consultas para o dia 27/08. - 01 consulta para o dia 24/08 com Dr. Fabrício Queiroz. (<i>Zacarias</i>)	
20/08	CS Marinho Lemos	Andréia	Luiz Alves Ferreira Filho	13558		<i>Atestado Médico (20/08)</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 24/08; - 05 consultas para o dia 25/08; - 06 consultas para o dia 26/08. (<i>Severiano</i>)	***
21/08	CS Setor Rodoviário	Francisca	Patricia Gonçalves	8007		<i>Curso de Tabagismo (Dia 28/08)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 07 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
21/08	Ciams Setor Pedro Ludovico	Lucimar	Vicente Jose Vita	5669		<i>Atestado Médico (21/08)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 24/08; - 04 consultas para o dia 25/08; - 02 consultas para o dia 26/08. (<i>Esterliane</i>)	***
21/08	C. S. Vila Santa Helena	Daniela	Carla Pacheco Elias	11539		<i>Atestado Médico (20 e 21/08)</i> . Foram remanejadas 21 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 20/08 para o dia 25/08; - 05 consultas do dia 20/08 para o dia 26/08; - 01 consulta do dia 20/08 para o dia 27/08; - 02 consultas do dia 21/08 para o dia 27/08; - 09 consultas do dia 21/08 para o dia 31/08 com Drº Carlos Antônio Carneiro. (<i>Zacarias</i>)	***
24/08	CS Fama	Cláudia	Alcioni Teixeira	1442		<i>Atestado Médico (24/08)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 31/08 com Drº Wagner Luiz. (<i>Zacarias</i>)	NO PRAZO
24/08	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Divina Margarida Franco	3940		<i>Capacitação em Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
24/08	Ciams Novo Horizonte	Vânia / Neemias	Roseli Aparecida Resende	3671		<i>Falta (24/08 – problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 09 consultas, todas para o dia 26/08. (<i>Tatiane</i>)	***
24/08			Rogério de Oliveira Santiago	9879		<i>Congresso não especificado. (De 24 a 28/08)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 43 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 24 para o dia 31/08;	FORA DO PRAZO



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

							<ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas do dia 24 para o dia 01/09; - 06 consultas do dia 25 para o dia 01/09; - 06 consultas do dia 25 para o dia 02/09; - 03 consultas do dia 26 para o dia 02/09; - 08 consultas do dia 26 para o dia 03/09; - 06 consultas do dia 27 para o dia 03/09; - <i>Para Dr. Celso Tavares:</i> - 01 consulta do dia 27/08 p/o mesmo dia; - 03 consultas do dia 27 para o dia 28/08. (<i>Taitiane</i>) 		
24/08	Cais Cândida de Moraes	Rosa	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	<i>Falta (24/08)</i> . Foram remanejadas 12 consultas, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 26/08; - 05 consultas para o dia 27/08; - 06 consultas para o dia 31/08. (<i>Taitiane</i>)	FORA DO PRAZO			
24/08	CS Vila Redenção	Clóvis	Ludmila Queiroz	12892	<i>Curso na SMS (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Taitiane</i>)	NO PRAZO			
24/08	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa Bullamah	8695	<i>Atestado Médico (Dias 03 e 08/09)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e 16 vagas geradas. (<i>Taitiane</i>)	***			
24/08	CS Setor Rodoviário	Rosângela	Tiago Costa Antunes	13166	<i>Capacitação em Tabagismo (Dia 28/08)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 01/09. (<i>Taitiane</i>)	FORA DO PRAZO			
24/08	Ciams Jardim América	Fátima	Marilu Celeste	2507	<i>Problemas de saúde (24/08)</i> . Foram remanejadas 04 consultas para o dia 27/08 com Dr ^a . Luciana Cunha. (<i>Zacarias</i>).	***			
25/08	Cais Finsocial	Rosana	Celso Santos	928	<i>Falta (Dia 27/08 - Para realizar exames)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, todas para o dia 03/09. (<i>Taitiane</i>)	***			
25/08	Ciams Jardim América	Nitzelei	Marilu Celeste Carvalho Moreira	2507	<i>Motivo de Doença (25/08)</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 27/08; - 05 consultas para o dia 28/08 (<i>Esterliane</i>).	***			
25/08	Centro de Saúde Itaitiaia	Juliana	Maria Francisca Alves	2914	<i>Motivo de Doença (25/08)</i> Foram remanejadas 34 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/08; - 09 consultas para o dia 28/08; - 09 consultas para o dia 31/08; - 12 consultas para o dia 01/09. (<i>Esterliane</i>)	***			
25/08	CS Vila Moraes	Renata	Maria Cláudia Silveira Castro	13377	<i>Falta (Dia 03/09- p/ realizar exames de endoscopia)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis e a profissional atenderá no dia 11/09 para reposição do dia	***			



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

					não trabalhado. <i>(Tatiane)</i>	
25/08	CS Vila Redenção	Clóvis	Maria Ivete de Lima Santos	3717	<i>Audiência Judicial (Dia 01/09)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
25/08	CS Vila Boa	Paula	José Amélio de Souza	4599	<i>Capacitação em Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 12 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Suzete Assis de Oliveira	4291	<i>Palestra para o grupo de gestante (Dia 16/09)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
26/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Marily Celeste Carvahó	2507	<i>Falta (26/08 – por problemas de saúde)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/08; - 06 consultas para o dia 28/08. - Consultas remanejadas para Dr. Jader Leonel. <i>(Tatiane)</i>	***
26/08	Centro de Saúde Rodoviário	Maria José	Christiane Caetano Lima Lopes Pontes	9574	<i>Motivo de doença (26/08)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 28/08; - 06 consultas para o dia 01/09; - 02 consultas para o dia 02/09. <i>(Maxilley)</i>	***
		Francisca			<i>Atestado Médico (Dia 27/08)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 02/09; - 09 consultas para o dia 03/09. <i>(Tatiane)</i>	***
26/08	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Etemilson de Godoy Alves	3675	<i>Capacitação em Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Leonardo Alves	10391	<i>Capacitação em Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
26/08	C S Setor Rodoviário	Francisca	Danuzia Muniz Camelo	4510	<i>3º Simpósio Internacional de reanimação neonatal (Dias 27 e 28/08)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas do dia 27/08 para o dia 31/08; - 03 consultas do dia 28/08 para o dia 31/08. <i>(Esterliane)</i>	FORA DO PRAZO
26/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Maria Elizabeth de Moraes	4805	<i>Palestra para o grupo de gestante (Dia 30/09)</i> . Foram canceladas 10 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
26/08	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Priscilla Florêncio	12788	<i>Capacitação em Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO



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

26/08	Cais Bairro Goia	Bruno	Roseli Aparecida Resende	3671	<i>Falta (Dia 25/08 – Motivo de Doença).</i> Foram remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 27/08; - 03 consultas para o dia 28/08. (<i>Severiano</i>)	***
26/08	CS Itatiaia	Juliana	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Falta (Dia 02/09 – matutino – para atender o grupo de tabagismo).</i> Foram canceladas 04 consultas agendadas e remanejadas 05 consultas agendadas, para o mesmo dia no turno vespertino. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
26/08	CS Água Branca	Maria Cláudia	Susana Hage Reyes	14112	<i>Falta (Dia 03/09 - realizará plantão no Cais Jardim Novo Mundo).</i> Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
26/08	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	<i>Palestra p/ o grupo de tabagismo (Dia 10/09).</i> Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Maria Ângela de Miranda	5244	<i>Palestra p/ o grupo de tabagismo (Dia 10/09).</i> Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	
26/08	Ciams Novo Horizonte	-----	Hélio Alves Cruvinel	3094	<i>Folgas (De 31/08 a 04/09).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
			Alano de Carvalho Soares	10566	<i>Curso em São Paulo (De 24 a 27/09).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Ricardo Dantas	11350	<i>Curso em São Paulo (De 24 a 27/09).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	
			Solange Inês	3349	<i>Audiência Judicial (Dia 28/08).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 31/08; - 04 consultas para o dia 01/09. (<i>Tatiane</i>)	
27/08	Cais Campinas	Marilda	Roberto Marinho	1974	<i>Falta (Dia 28/08 – P/ realizar exames de CA).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 31/08; - 05 consultas para o dia 01/09; - 05 consultas para o dia 02/09; - 04 consultas para o dia 03/09. (<i>Tatiane</i>)	***
27/08	Ciams Jardim América	Nilzelei	Doliana Martins Brasil	8956	<i>Atestado Médico (27/08).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 31/08; - 03 consultas para o dia 02/09; - 04 consultas para o dia 03/09. (<i>Esterliane</i>)	***
27/08	Cais Jd. Novo Mundo	Vilma	Vinicius Gomes Batista	9078	<i>Falta (Dia 04/09 – Motivos Particulares).</i> Foram canceladas 14 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO



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

27/08	Cais Chácara do Governador	Rocifran	André Ibrahim	5374	<i>Falta (27/08 - problemas de saúde).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 31/08; - 03 consultas para o dia 02/09; - 03 consultas para o dia 03/09. (<i>Tatiane</i>)	***
27/08	CS Pq. Amazônia	Lúcia	Arluci Crescencio	7275	<i>Atestado Médico (27/08).</i> Foram remanejadas 06 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 31/08; - 03 consultas para o dia 01/09. (<i>Tatiane</i>)	***
27/08	CS Maria Dilce	Francisca	Darque Maria de Araújo	3261	<i>Capacitação em Insulinoterapia (Dia 10/09).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
27/08	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Priscilla Florêncio	12788	<i>Atestado Médico (27/08).</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 31/08; - 07 consultas para o dia 01/09; - 02 consultas para o dia 02/09. (<i>Tatiane</i>)	***
27/08	CS Vila Redenção	Suelma	Gutemberg da Silva Fraga	4348	<i>Atestado Médico (28/08).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 31/08; - 04 consultas para o dia 01/09; - 03 consultas para o dia 02/09. (<i>Tatiane</i>)	****
27/08	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Leonardo Alves José Marcelo	10391 9982	<i>Capacitação em Insulinoterapia (Dia 10/09).</i> Agenda Já regerada pela Unidade (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO NO PRAZO
27/08	CS Maria Dilce	Raquel	Darque Maria de Araújo Carlos César Borges Eveling Lorena Cerqueira	3261 3475 11672	<i>64º Congresso Brasileiro de Cardiologia (Dia 16/09).</i> Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>) <i>Capacitação de Violências (Dia 15/09).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>) <i>Capacitação de Violências (Dia 15/09).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>) <i>Capacitação de Violências (Dia 17/09).</i> Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO NO PRAZO
27/08	Cais Bairro Goia	Bruno	Elidia Célia Santillo Gomes	5291	<i>Problemas de Saúde (Dia 27/08).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 31/08; - 02 consultas para o dia 01/09. (<i>Severiano</i>)	***
27/08	CS Vila Santa Helena	Glória	Wagner Luiz de Oliveira	3592	<i>Viagem para resolver problemas particulares (Dia 08/09).</i> Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO



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

28/08	Centro de Saúde Rodoviário	Maria José	Vera Maria Caetano Mendes	5924	<i>Motivo de Saúde (28/08)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 16 consultas para o dia 31/08; - 04 consultas para o dia 02/09. (<i>Maxilley</i>)	***
28/08	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Afonso Rufino de Sousa	2510	<i>Capacitação de Tabagismo (28/08)</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 31/08; - 04 consultas para o dia 01/09; - 04 consultas para o dia 02/09. (<i>Esterliane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	<i>Grupo de Tabagismo (Dia 24/09)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
28/08	CS Parque Amazônia	Lúcia	Edmar Rodrigues Alves	2826	<i>Atestado Médico (28/08)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 31/08; - 05 consultas para o dia 02/09; - 05 consultas para o dia 03/09; - 04 consultas para o dia 04/09. (<i>Tatiane</i>)	***
28/08	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Arluci Crescencio	7275	<i>Atestado Médico (28/08)</i> . Foram remanejadas 08 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 03/09; - 04 consultas para o dia 04/09. - 01 consulta para o dia 31/08 c/ a Dra. Mariângela. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08	CS Vila Morais	Shirley	Arismar Pereira	3498	<i>Grupo de Tabagismo (08/09)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08	CS Vila Boa	Paula	Mônica Gonçalves	5005	<i>Folga de Aniversário (Dia 08/09)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08			Kátia Maria Cavalcante	6320	<i>Capacitação de Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08			Saulo Gonçalves de Mendonça	6568	<i>Capacitação de Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 09 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08			José Amélio de Sousa	4599	<i>Capacitação de Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08			Nina Maria Aparecida	9567	<i>Capacitação de Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
28/08			Paulo Rodrigues Siqueira	1279	<i>Capacitação de Insulinoterapia (Dia 10/09)</i> . Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO



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

31/08	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Ketlem	Cirene Cristina Borges	4448	<i>Capacitação sobre Notificação de Violências (Dia 15/09). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>
			Wilson Rodrigues dos Santos	6192	<i>Capacitação sobre Notificação de Violências (Dia 16/09). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)</i>
			Augusto César Pereira	4915	<i>Capacitação sobre Notificação de Violências (Dia 17/09). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>
			Elisio de Castro	13237	<i>Capacitação sobre Notificação de Violências (Dia 17/09). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>
			Luciano Elias Santos	13460	<i>Capacitação sobre Notificação de Violências (Dia 18/09). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>
			Mirna Mariano Leão	1461	<i>Capacitação sobre Notificação de Violências (Dia 18/09). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>
31/08	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Maria da Conceição Matos Machado	5173	<i>Atendendo na Emergência (Período: 08/09 a 30/09). Foram canceladas 48 vagas disponíveis e 202 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 02 consultas agendadas. (Tatiane)</i>
			Adriana Helena de Matos	8572	<i>Atendendo na Emergência (Período: 08/09 a 30/09). Foram canceladas 28 vagas disponíveis e 120 vagas geradas. (Tatiane)</i>



Anexo 8 **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: Agosto / 2009 (DIVERSOS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/08	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Luzia Augusta de Almeida	2832	<i>Aposentadoria (A partir do dia 04/08). Foram canceladas 102 vagas disponíveis e 64 vagas geradas. Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 06 consultas do dia 04 para o mesmo dia; - 01 consulta do dia 05 para o mesmo dia; - 02 consultas do dia 06 para o mesmo dia; - 02 consultas do dia 07 para o mesmo dia; - 03 consultas do dia 10 para o mesmo dia. - Consultas remanejadas para Dr. Elenilson de Godoy. (<i>Tatiane</i>)	***
04/08	CS Vila União	Loucenir	Irislene Ferreira	4384	<i>Bloqueio de 01 vaga p/ Agendamento de consulta p/ criança. Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 07/08. (Tatiane)</i>	***
04/08	CS Fama	Lorena	Ana Cláudia Nazareno	11634	<i>Afastamento. Informa que a profissional não atende nesta Unidade desde o dia 03/08. Não há grade gerada. (Tatiane)</i>	***
04/08	Cais Vila Nova	Cristiane	Zilmar Vidal de Oliveira	2816	<i>Luto em família (Dia 05/08). Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 09 consultas para o dia 10/08; - 04 consultas para o dia 11/08; - 19 consultas para o dia 12/08. (<i>Tatiane</i>)	***
07/08	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Antônio de Melo Anes	9868	<i>Afastamento (A partir do dia 17/08). Foram canceladas 160 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
07/08	Cais Cândida de Moraes	Ismariano	Priscilla Ribeiro Guimarães	4311	<i>Afastamento (A partir de 07/08). Foram remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - <i>Para Dr. Plínio Ribeiro:</i> - 09 consultas para o dia 11/08; - 08 consultas para o dia 14/08; - <i>Para Dra. Kellen Sebbae:</i> - 08 consultas para o dia 13/08; - 05 consultas para o dia 14/08. (<i>Tatiane</i>)	***
07/08	Cais Bairro Goiá	Daiane	José Guedes Peixoto	2445	<i>Grade Equivocada (Dias 14 e 21/08). Foram canceladas 41 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
10/08	Cais Bairro Goiá	Daiane	José Guedes Peixoto	2445	<i>Grade Equivocada (Dias 14 e 21/08 - Continuação). Foram remanejadas 19 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 16 consultas para o dia 20/08; - 03 consultas para o dia 21/08. (<i>Tatiane</i>)	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Agosto / 2009 (DIVERSOS)

				- 07 consultas para o dia 17/08. <i>(Tatiane)</i>
	Jacqueline Batista Vieira	6342		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 17/08; - 06 consultas para o dia 18/08. <i>(Tatiane)</i>
	Carlos Roberto dos Santos	3619		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 14/08; - 05 consultas para o dia 18/08. <i>(Tatiane)</i>
	Cláudia Cássia de Almeida	9164		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08. <i>(Tatiane)</i>
Cais Jardim Curitiba	Dorani	6616		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 17/08. <i>(Tatiane)</i>
CS Maria Dilce	Raquel	11672		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 18/08. <i>(Tatiane)</i>
	Mardem Martins	4328		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 15 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>
	Tânia Rezende Ferraz	6559		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/08; - 05 consultas para o dia 17/08. <i>(Tatiane)</i>
CS Setor Perim	Marli	4558		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, do dia 13 para o dia 14/08. <i>(Tatiane)</i>
	Eurípedes José de Souza	3652		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/08; - 04 consultas para o dia 18/08. <i>(Tatiane)</i>
Cais Jd. Novo Mundo	Vilma	3262		Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 19/08; - 10 consultas para o dia 20/08. <i>(Tatiane)</i>
CS Jardim Balneário Meia Ponte	Anaides	6192	Wilson Rodrigues dos Santos	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma:



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

				- 01 consulta para o dia 20/08; Todas para a Dra. Maria Rita. (<i>Maxilley</i>)
	Alfredo Pupini Farias	5431		<i>Ponto facultativo (13/08)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/08; - 05 consultas para o dia 17/08. Todas para o Dr. Alfredo Pupini. (<i>Maxilley</i>)
	Erwin Moreira da Rocha	6104		<i>Ponto facultativo (13/08)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 17/08. (<i>Maxilley</i>)
	José Guedes Peixoto	2445		<i>Ponto facultativo (13/08)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/08; - 01 consulta para o dia 20/08; - 05 consultas para o dia 21/08; Para o Dr. José Guedes. - 02 consultas para o dia 14/08. Para o Dr. Wandemberg Monte Negro. (<i>Maxilley</i>)
C. S. Marinho Lemos	Anita Elizabeth	14016	Leônidas	<i>Ponto facultativo (13/08)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08; - 02 consultas para o dia 19/08. (<i>Zacarias</i>)
	Wânia Maria Oliveira	4578		<i>Ponto facultativo (13/08)</i> . Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 14/08. (<i>Zacarias</i>)
Centro de Saúde Itatiaia	Divaldo Matos Santana	1477	Viviane	<i>Ponto Facultativo (Dia 13/08)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 17/08; - 05 consultas para o dia 18/08; (<i>Esterliane</i>)
	Marize Waillant Canelas de Castro	6547		<i>Ponto Facultativo (Dia 13/08)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 17/08; - 10 consultas para o dia 19/08. (<i>Severiano</i>)
Ciams Urias Magalhães	Divaldo Matos Santana	1477	Sirlene	<i>Ponto Facultativo (Dia 13/08)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08; - 02 consultas para o dia 19/08. (<i>Severiano</i>)



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

			Antonio Wilson Porto Junior 11617	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/08; - 07 consultas para o dia 18/08; - 05 consultas para o dia 19/08. (Severiano)
			Bernardo Paula Neto 2399	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 14/08; - 05 consultas para o dia 17/08; - 02 consultas para o dia 18/08. (Severiano)
Ciams Jardim América	Patricia Maraiza		Jose Marcio Sócrates Gomes 1863	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/08; - 03 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08; - 01 consulta para o dia 19/08. (Severiano)
			Luciana Cunha Bastos 9836	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Para a mesma profissional:</u> - 01 consulta para o dia 14/08; - 02 consultas para o dia 18/08; - 06 consultas para o dia 21/08. <u>Para Dra. Marly Arruda:</u> - 06 consultas para o dia 17/08. (Severiano)
			Celso Tavares dos Reis 3047	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 14/08; - 05 consultas para o dia 17/08. (Severiano)
Ciams Novo Horizonte	Vanessa		Maria Ines Barbosa 2624	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foi cancelada 01 vaga disponível e foram remanejadas 24 consultas agendadas, todas para o dia 20/08, com o mesmo profissional. (Severiano)
			Vauvenarques Fernandes 8676	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 17/08; - 05 consultas para o dia 19/08. (Severiano)
			Rogério de Oliveira Santiago 9879	Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma:



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

Cais Novo Mundo	Kélia	Tanit Ribeiro	7013	- 05 consultas para o dia 18/08; - 01 consulta para o dia 19/08. (<i>Severiano</i>) Grade Equivocada (profissional de férias) . Foram canceladas 80 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
CS Vila Canaã	Paulo César	Olimpio Pereira Neto	3264	Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 17/08; - 07 consultas para o dia 19/08. (<i>Tatiane</i>)	
CS Vila Mauá	Tainara	Celso Tavares dos Reis	3047	Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 18/08; - 04 consultas para o dia 19/08; - 04 consultas para o dia 20/08. (<i>Tatiane</i>)	
		Euli José Braga	5803	Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas vagas 03 disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 17/08; - 04 consultas para o dia 19/08; - 01 consulta para o dia 20/08. (<i>Tatiane</i>)	***
CS Parque Anhanguera	Adenilda	Darque Maria de Araújo	3261	Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/08; - 06 consultas para o dia 19/08; - 04 consultas para o dia 20/08. (<i>Tatiane</i>)	
		Rosimar Cândida Fernandes	6793	Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 17/08; - 02 consultas para o dia 18/08. (<i>Tatiane</i>)	
CS Parque Amazônia	Lúcia	Michelle Martins	8913	Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/08; - 04 consultas para o dia 18/08; - 03 consultas para o dia 19/08. (<i>Tatiane</i>)	
		Humberto Fernandes Martins	8057	Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/08; - 05 consultas para o dia 18/08;	



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

					- 06 consultas para o dia 19/08. (<i>Tatiane</i>)
	Martha Lorena Rivera	3588			Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08. (<i>Tatiane</i>)
	Guilherme Sposito	12763			Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 17/08; - 06 consultas para o dia 19/08. (<i>Tatiane</i>)
	Arnoldo Ribeiro Hamu	4224			Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para dia 17/08; - 05 consultas para dia 18/08; - 06 consultas para dia 19/08; - 02 consultas para dia 20/08. (<i>Esterliane</i>)
Centro de Saúde Vila União	Márcia Regina Freire	7500	Paola		Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para dia 17/08; - 03 consultas para dia 18/08; - 02 consultas para dia 19/08; (<i>Esterliane</i>)
	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968			Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para dia 14/08; - 05 consultas para dia 17/08; - 05 consultas para dia 18/08; (<i>Esterliane</i>)
	Danuzia Muniz Camelo	4510			Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 14/08. (<i>Tatiane</i>)
CS Setor Rodoviário	Walter Eustaquio Ribeiro	4114	Martinha		Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08. (<i>Tatiane</i>)
Cais Chácara do Governador	Fabrizio Valtville	12497	Rocifran		Ponto Facultativo (Dia 13/08) . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 17/08; - 05 consultas para o dia 18/08; - 01 consulta para o dia 19/08. (<i>Tatiane</i>)



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

				<p>Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 17/08; - 14 consultas para o dia 18/08; - 06 consultas para o dia 19/08. (Tatiane)</p>
				<p>Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 14/08. (Tatiane)</p>
				<p>Ponto Facultativo (Dia 13/08). Foram remanejadas 08 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 17/08; - 04 consultas para o dia 19/08; - 01 consulta para o dia 20/08. (Tatiane)</p>
				<p>Ponto facultativo (13/08). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas todas para o dia 17/08. (Maxilley)</p>
				<p>Ponto facultativo (13/08). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 18/08; - 01 consulta para o dia 19/08. (Maxilley)</p>
				<p>Ponto facultativo (13/08). Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 17/08. (Maxilley)</p>
				<p>Ponto facultativo (13/08). Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/08; - 05 consultas para o dia 18/08. (Maxilley)</p>
				<p>Ponto facultativo (13/08). Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 17/08; - 03 consultas para o dia 18/08; - 02 consultas para o dia 19/08. (Maxilley)</p>
				<p>Ponto facultativo (13/08). Foram remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 14/08; - 04 consultas para o dia 17/08; - 02 consultas para o dia 18/08. (Maxilley)</p>
				<p>Ponto facultativo (13/08). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma:</p>



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Agosto / 2009 (**DIVERSOS**)

25/08	Cais Cândida de Moraes	Lurdes	José da Costa Cordeiro	3982	<i>Falta de energia na Unidade (dia 25/08) Foram remanejadas 29 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Para o mesmo profissional:</u> - 13 consultas para o dia 31/08, <u>Para o Dr. Linco Felipe da Silva:</u> - 10 consultas para o dia 28/08; - 06 consultas para o dia 31/08. (<i>Severiano</i>)</i>	***
--------------	------------------------	---------------	------------------------	-------------	---	------------