



IDTECH®

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

idtech.org.br

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO/2009

- QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura

Goiânia



Secretaria Municipal de Saúde

577 Pgs

GOIÂNIA / GO
DEZEMBRO/2009

Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 04 – Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Dezembro/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	10
1.1. Espaço Físico.....	10
1.2. Recursos Materiais.....	10
1.3. Recursos Tecnológicos.....	10
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	10
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	12
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	12
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	13
1.3.2.3. Outras Informações.....	13
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	14
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	14
2.1. Horário de Funcionamento.....	14
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	15
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	16
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	17
3. RECURSOS HUMANOS.....	17
3.1. Pessoal Envolvido.....	17
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	18
4.1. Dados Estatísticos.....	18
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	18
4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	19
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Dezembro de 2009.....	20

4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	20
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Dezembro de 2009.....	22
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	23
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	23
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	24
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	25
4.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	26
4.1.9. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....	28
4.1.10. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2006 e 2009.....	29
4.1.11. Demonstrativo gráfico do mês de Dezembro nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....	29
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	29
4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	30
4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	31
4.1.15. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	33
4.1.16 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação em 2006/2007/2008/2009.....	34
4.1.17 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Novembro e Dezembro/2009	35
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO/09....	37
5.1. Pontos Positivos.....	53
5.2. Pontos Negativos.....	108
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	108
5.4. Sugestões para implementações	115
ANEXOS.....	118

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – DEZEMBRO/09
- QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 35.044.515 4º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

OBJETIVO CONTRATUAL

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

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

O Brasil possui o maior sistema público de saúde do mundo em termos de cobertura populacional e de risco. A criação do Sistema Único de Saúde (SUS), em 1988, tem sido analisada como a mais bem sucedida reforma da área social empreendida sob o novo regime democrático, tendo em vista o seu caráter universal e igualitário. A inclusão de vastas camadas da população anteriormente excluídas do acesso aos serviços e ações de saúde básica, média e alta complexidade e o sucesso de alguns programas, como o de combate à AIDS, são exemplos concretos de avanços.

No entanto, um rápido olhar para o cotidiano é suficiente para identificar o tipo de relação que se estabelece entre os pontos positivos e negativos do sistema, levando em consideração que o foco deve ser na melhoria das perversas deficiências e desigualdades no acesso e utilização dos serviços de saúde. Após essa visão crítica, os gestores do município de Goiânia perceberam a necessidade de buscar alternativas que visavam à melhoria da qualidade da saúde do município, principalmente no que se refere à atenção básica, porta de entrada para o cuidado com a saúde.

Desta forma, há três anos foi implantada a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta através de uma parceria firmadas entre a Secretaria Municipal de Saúde e o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH. A Central atua no agendamento de consultas eletivas (não-emergenciais) de clínica médica, pediatria e ginecologia e obstetrícia). As consultas são marcadas de acordo com o perfil do usuário: crianças, idosos, gestantes e portadores de sintomas que podem representar risco têm sua consulta marcada para 24 ou 48 horas. As demais consultas são agendadas para no máximo sete dias.

Para assegurar o correto encaminhamento de cada caso, a Central conta com cobertura em tempo integral – das 7 às 19 horas – de enfermeiros e médicos. Além de respeitar as peculiaridades de cada caso, o Teleconsulta ainda utiliza um sistema de georreferenciamento que permite que o usuário seja atendido na unidade mais próxima de sua casa. Esse sistema de agendamento, que une agilidade e conforto para usuário com humanização do atendimento, certamente facilitou o acesso

às consultas eletivas, contribuindo para que as unidades de urgência e emergência funcionem de acordo com o fim a que se destinam.

Diante do serviço prestado junto a população goianiense, o Teleconsulta já tornou-se referência em qualidade no atendimento ao usuário do Sistema Único de Saúde. Tanto que foi Premiada no 2º Seminário Nacional de Humanização do Ministério da Saúde em seleção que contemplou menos de 50 serviços entre 500 inscritos, bem como está concorrendo ao Prêmio ODM Brasil criado pelo governo federal para incentivar ações, programas e projetos que contribuam efetivamente para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

O Prêmio tem o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e em sua terceira edição recebeu cerca de 1,5 mil inscrições. Desses, foram selecionados apenas 47 projetos, entre eles, o da integração entre o Teleconsulta/Projeto Nascer Cidadão, que agenda a primeira consulta do bebê e da mãe após o parto. Ser finalista de um prêmio sério, que é auditado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e que teve 1,5 inscrições, demonstra que o Teleconsulta está no caminho certo da excelência no atendimento ao usuário do SUS.

A manutenção e a evolução dos benefícios na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta continuam crescendo e as dificuldades identificadas no que se refere a parte estrutural e gerencial são resolvidas em tempo hábil a partir do momento em que são detectadas. Os profissionais médicos e enfermeiros realizam suas atividades apoiados nos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS e na política de humanização do atendimento. Os Gerentes, Supervisores, Técnicos e Analistas de Sistemas tem buscado cada vez mais o aperfeiçoamento seus trabalhos, principalmente os voltados para o acompanhamento e capacitação dos Agentes de Atendimento bem como das rotinas e procedimentos que visam maior agilidade no acolhimento dos usuários.

Desta forma, o Teleconsulta começou o mês de Dezembro/09 com novos Agentes de Atendimento para suprirem os déficits existentes nos turnos de trabalho. O recrutamento foi oriundo de um processo de seleção que começou com a análise de 403 currículos de candidatos. Desses, 292 fizeram testes de digitação. Um total de 128 chegou à fase da entrevista. Da última etapa, que também é eliminatória, participaram 86 pessoas. O treinamento foi realizado das 08h00min às 18h30min, no Crystal Plaza Hotel. Com os novos Agentes, a Central recupera sua capacidade de atendimento de ligações, um dos fatores que interferem no número de agendamentos.

Com sua capacidade plena, mais ligações são atendidas, porém apesar da melhora no número de ligações atendidas houve uma redução significativa no número de marcação de consultas pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, com 49.334 (quarenta e nove mil trezentos e trinta e quatro) agendamentos. Nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009 foram marcadas 37.042 (trinta e sete mil e quarenta e dois), 37.121 (trinta e sete mil cento e vinte e um) e 49.161 (quarenta e nove mil cento e sessenta e um) e 49.334 (quarenta e nove mil trezentos e trinta e quatro) consultas e os decréscimos em referência aos meses de novembro de cada ano foram de 12.703 (doze mil setecentos e três), 12.983 (doze mil novecentos e oitenta e três), 10.335 (dez mil trezentos e trinta e cinco) e 14.195 (quatorze mil cento e noventa e cinco), respectivamente.

Nesse período foi registrada uma redução nos agendamentos ocasionados por fatores como período de férias, onde há um maior quantitativo de profissionais em gozo desse benefício e menor procura por consultas por parte dos usuários do sistema único de saúde. A título de exemplificação, no mês de Novembro/09 07 (sete) profissionais estiveram em gozo de férias, enquanto que o mês de Dezembro/09 fechou com 40 (quarenta).

O mês de Dezembro/09 foi considerado a melhor marca de agendamento desse período. Foram 49.334 (quarenta e nove mil trezentos e trinta e quatro) agendamentos de consultas nas especialidades básicas de Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria e o quantitativo geral de atendimentos foi de 116.178 (cento e dezesseis mil cento e setenta e oito), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 55.646 (cinquenta e cinco mil seiscentos e quarenta e seis).

Dos 116.178 (cento e dezesseis mil cento e setenta e oito), 55.646 (cinquenta e cinco mil seiscentos e quarenta e seis), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 60.532 (sessenta mil quinhentos e trinta e dois) 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 16.674 (dezesseis mil seiscentos e setenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 361 (trezentos e sessenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Novembro/09, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis) para 116.178 (cento e dezesseis mil cento e setenta e oito), um decréscimo no número de consultas marcadas de 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro) para 55.646 (cinquenta e cinco mil seiscentos e quarenta e seis).

Nesse período foram registradas 80.809 (oitenta mil oitocentos e nove) ligações, destas 43.105 (quarenta e três mil cento e cinco) resultaram em consultas marcadas, com 53,34% (cinquenta e três ponto trinta e quatro por cento) de aproveitamento.

Em relação ao mês de Novembro /2009 houve um decréscimo do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 55% (cinquenta e cinco por cento) para 53,34% (cinquenta e três ponto trinta e quatro por cento).

Das consultas agendadas, 39.726 (trinta e nove mil setecentos e vinte e seis) foram de primeira vez e 9.608 (nove mil seiscentos e oito) de retorno, perfazendo 80,52% (oitenta ponto cinquenta e dois por cento) e 19,48% (dezenove ponto quarenta e oito por cento) das 49.334 (quarenta mil trezentos e trinta e quatro) consultas marcadas.

O usuário é um grande aliado do Teleconsulta, pois quando não pode comparecer à consulta já agendada, liga para efetuar o cancelamento da mesma, o que faz com que a consulta retorne ao sistema e outros usuários possam usufruir da vaga. Esse cancelamento pode ser efetuado com até 5 (cinco) horas de antecedência. Ainda no mês de Dezembro/09 6.624 (seis mil seiscentos e vinte e quatro) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 13,43% (treze ponto quarenta e três por cento) do total das consultas agendadas.

No mês de Dezembro o Teleconsulta estendeu suas atividades às 15 (quinze) 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 120.000 (cento e vinte) 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.

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 Dezembro/09 foi observado o agendamento de 9.608 (nove mil seiscentos e oito) consultas, o que equivale a 19,48 % (dezenove ponto quarenta e oito por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Novembro / 2009 houve um decréscimo de 1,22% (hum ponto vinte e dois por cento) ou seja, 14.195 (quatorze mil cento e noventa e cinco) 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 Dezembro/09 houve um acréscimo total de 9,33% (nove ponto trinta e três por cento) para as vagas perfazendo um total de 4.209 (quatro mil e duzentos e nove) das consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 3.915 (três mil novecentos e quinze) agendamentos, seguido do CAIS Chácara do Governador (2.657), CIAMS Jardim América (2.603), CIAMS Novo Horizonte (2.454), CIAMS Urias Magalhães (2.249), CAIS Bairro Goiá (2.201), CAIS Vila Nova (1.892), CAIS Jardim Novo Mundo (1.886), Centro de Saúde Vila Boa (1.724), CIAMS do Setor Pedro Ludovico (1.674), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (1.469), Centro de Saúde de Vila Moraes (1.274), Centro de Saúde de Vila Mauá (1.261) e Centro de Saúde Parque Amazônia (1.258).

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral Clínico Geral e 14 (quatorze) Unidades se destacaram: CAIS Cândida de Moraes se despontou com 1.982 (hum mil novecentos e oitenta e dois) agendamentos, seguido do CAIS Chácara do Governador (1.713), CAIS Vila Nova (1.313), CIAMS Novo Horizonte (1.272), CIAMS Jardim América (1.261), CIAMS Urias Magalhães (1.196), CAIS Bairro Goiá (1.172), CAIS de Campinas (879), CAIS Jardim Novo Mundo (836) e CAIS Parque das Amendoeiras (807). Entre os Centros de Saúde, o Vila Mauá se despontou com 757 (setecentos e cinquenta e dois) agendamentos, seguido do Centro de Saúde de Vila Moraes (748), Centro de Saúde Balneário Meia Ponte (742) e Centro de Saúde Parque Amazônia (713).

Foi possível observar que no mês de Dezembro /2009, 65.972 (sessenta e cinco mil novecentos e setenta e dois) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 49.334 (quarenta e nove mil trezentos e trinta e quatro) foram marcadas, 7.802 (sete mil oitocentos e dois) foram canceladas e 8.836 (oito mil oitocentos e trinta e seis) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Em comparação ao mês de Novembro/09 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 75.284 (setenta e cinco mil duzentos e oitenta e quatro para 65.972 (sessenta e cinco mil novecentos e setenta e dois), um decréscimo no número de consultas marcadas de 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove) para 49.334 (quarenta e nove mil trezentos e trinta e quatro), um acréscimo no número de disponível de 6.527 (seis mil

quinhentos e vinte e sete) para 8.836 (oito mil oitocentos e trinta e seis) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 5.228 (cinco mil duzentos e vinte e oito para 7.802 (sete mil oitocentos e dois).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Dezembro/09, 73,81 % (setenta e três ponto oitenta e um por cento) das consultas foram marcadas, 11,68 % (onze ponto sessenta e oito por cento) disponível e 4,35 % (quatro ponto trinta e cinco) canceladas.

Em comparação ao mês de Novembro / 09 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 83,64 % (oitenta e três ponto sessenta e quatro por cento) para 73,81 % (setenta e três ponto oitenta e um por cento), um acréscimo de consultas canceladas de 7,16 % (sete ponto dezesseis por cento) para 11,68% (onze ponto sessenta e oito por cento) e um decréscimo de 9,19 % (nove ponto dezenove por cento) para 4,35% (quatro ponto trinta e cinco por cento) de disponíveis.

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 Dezembro /2009, observou-se que 65% (sessenta e cinco 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 (87%), CIAMS Urias Magalhães (73%), CAIS Campinas (72%), Centro de Saúde Marinho Lemos (72%), Centro de Saúde São Francisco (71%), CIAMS Jardim América (68%), Centro de Saúde Vila Boa (68%), Centro de Saúde Balneário Meia Ponte (68%), CAIS Vila Nova (68%), CAIS Cândida de Moraes (67%), Centro de Saúde Conjunto Riviera (67%), CIAMS Novo Horizonte (67%). Em contra partida o Centro de Saúde Perim efetivou apenas (37%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 65 % (sessenta e cinco por cento) foram efetivadas, 23 % (vinte e três por cento) não efetivadas e 12 % (doze por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Novembro/09 pode-se observar que houve um acréscimo das consultas efetivadas de 62% (sessenta e dois por cento) para 65% (sessenta e cinco por cento) , um acréscimo de não efetivadas de 19 % (dezenove por cento) para 23% (vinte e três por cento) e um decréscimo no número de não informado de 19 % (dezenove por cento) para 12% (doze por cento).

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 intervalo 5.418 (cinco mil quatrocentos e dezoito) consultas. No mês de Dezembro/2009 foi responsável por 255 (duzentos e cinquenta e cinco) agendamentos, sendo 130 (cento e trinta) para puérperas e 125 (cento e vinte e cinco) 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 no mês de Dezembro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 7,83% (sete ponto oitenta e três por

cento) referiram ser portadores de diabetes, 12,16% (doze ponto dezesseis por cento) portadores de hipertensão e 80,01% (oitenta ponto zero um 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 402 (quatrocentos e dois) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 07 (sete) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Dezembro/09, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (3.189), Jardim América (1.966), Setor Pedro Ludovico (1.620), Jardim Balneário Meia Ponte (1.547), Parque Amazônia (1.544), Jardim Nova Esperança (1.524), Setor Urias Magalhães (1.173).

O Observatório realizou no mês de Dezembro/09 do corrente ano o agendamento de 1.482 (hum mil quatrocentos e oitenta e dois) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.308 (hum mil trezentos e oito) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 178 (cento e setenta e oito) foram solicitadas pelas Unidades.

A incorporação da reserva técnica à agenda foi realizada com sucesso nesse período. As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Observatório. No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/09 foram convertidas 2.375 (dois mil trezentos e setenta e cinco) consultas 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.

Desta forma, no mês de Dezembro/09 foram agendadas 2.375 (dois mil trezentos e setenta e cinco) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. Quanto ao cancelamento de consultas, apenas a Unidades Centro de Saúde São Francisco não solicitou ao tal procedimento.

Os Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e tempo de atendimento - TMA. Os Agentes de Atendimentos são avaliados de forma individual, momento em que são realizadas orientações para que o atendimento possa ser voltado para a excelência.

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

O Teleconsulta tem efetuado o controle rigoroso da agenda, o sistema tem possibilitado ainda um maior rendimento da rede, com produção máxima por parte das unidades de saúde. As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser

alteradas com 15 dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso com o usuário.

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

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Dezembro/09, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

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.

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 32 *bits* de última geração.

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 chamada automática, que alerta sobre a existência de novas mensagens assim que o ramal for desocupado.

0800

O800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone.

Ao telefonar para o numero 0800, para solicitar o serviço, o cidadão é atendido por um Agente de Atendimento altamente treinado que registra a demanda diretamente em um Sistema informatizado de ultima geração.

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 10i* 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

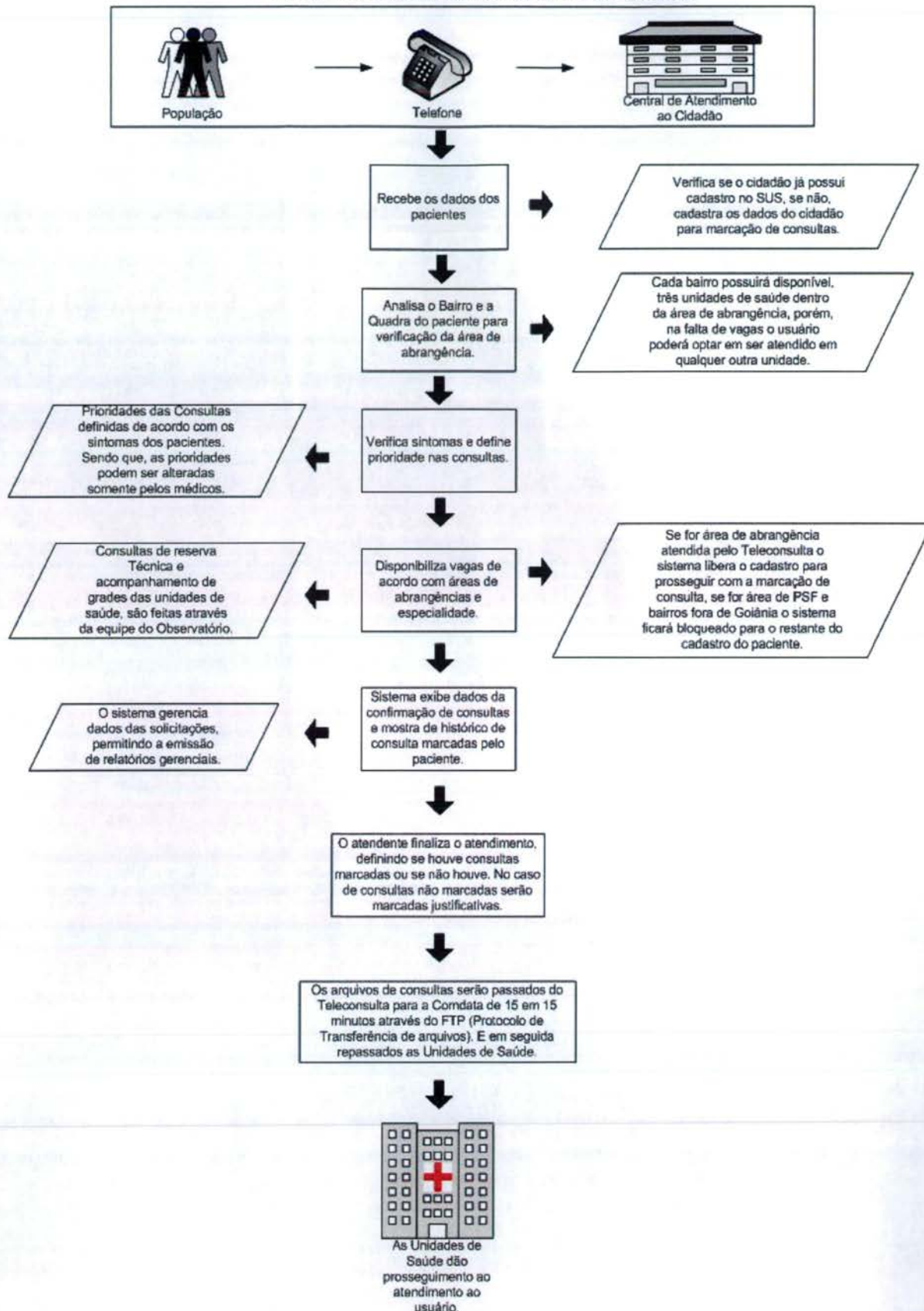
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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.

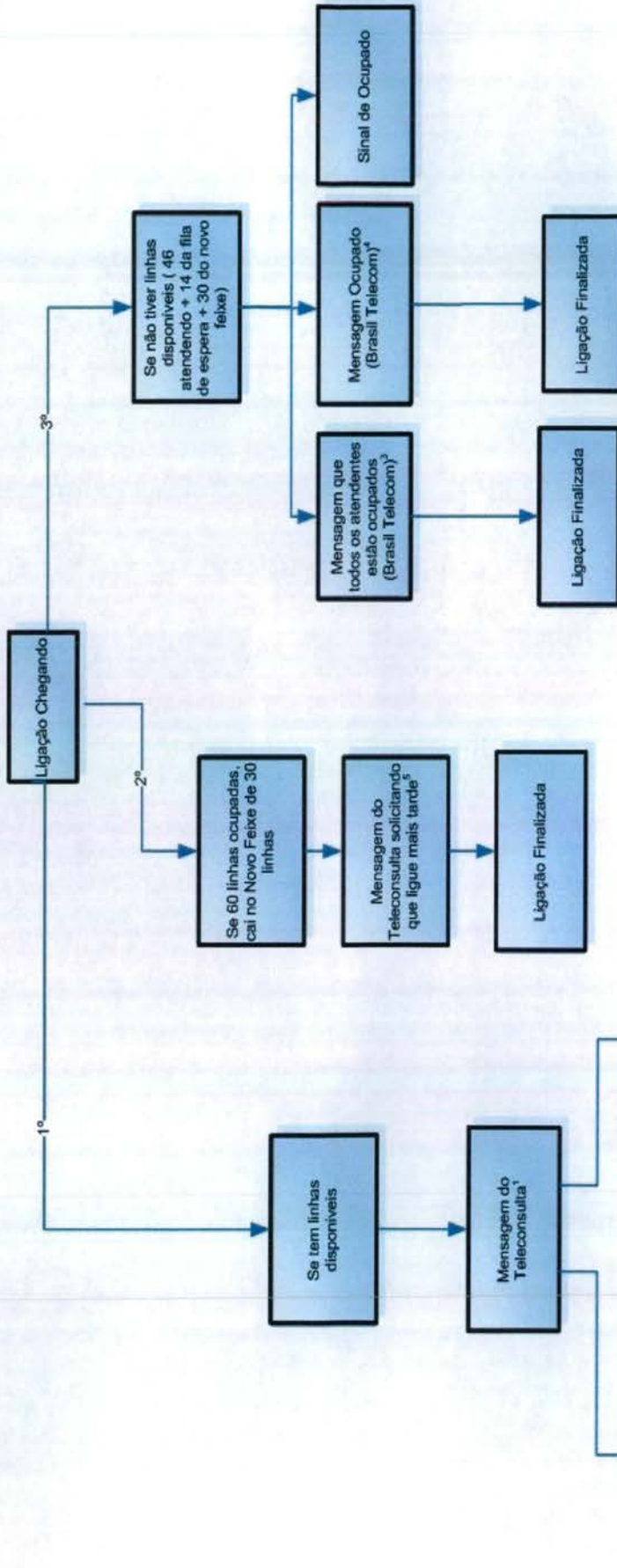
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários

Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta



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

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

1. Você ligou para o Teleconsulta. Seja bem vindo. Para melhor atendê-lo essa ligação poderá ser gravada. A prefeitura de Goiânia agradece sua ligação. O teleconsulta oferece consultas de clínica médica, pediatria e ginecologia e 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 Dezembro/2009 um total de 38 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM DEZEMBRO/ 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 Itatiaia
9.	CAIS Chácara do Governador	29.	Centro de Saúde Vila Canaã
10.	CIAMS Jardim América	30.	Centro de Saúde Rodoviário
11.	CIAMS Urias Magalhães	31.	Centro de Saúde Fama
12.	CIAMS Novo Horizonte	32.	Centro de Saúde Santa Helena
13.	CIAMS Pedro Ludovico	33.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns
14.	Centro de Saúde Pq. Anhanguera	34.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Brás
15.	Centro de Saúde Vila Boa	35.	Centro de Saúde Vila Morais
16.	Centro de Saúde Vila Mauá	36.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
17.	Centro de Saúde Vila União	37.	Centro de Saúde Marinho Lemos
18.	Centro de Saúde Vila Regina	38.	Centro de Saúde Criméia Leste
19.	Centro de Saúde Vl. Clemente		
20.	Centro de Saúde Perim		

Obs: O Centro de Saúde Aruanã III foi convertido em Unidade de Saúde da Família no mês de Setembro/09, motivo pelo qual não se encontra entre a relação das Unidades que compõem o Teleconsulta. Desta forma, o total atual é de 38 Unidades.

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Dezembro/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	09
7.	Agentes de Atendimento	139
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 de Saúde	01
TOTAL		165

4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

4.1. Dados Estatísticos

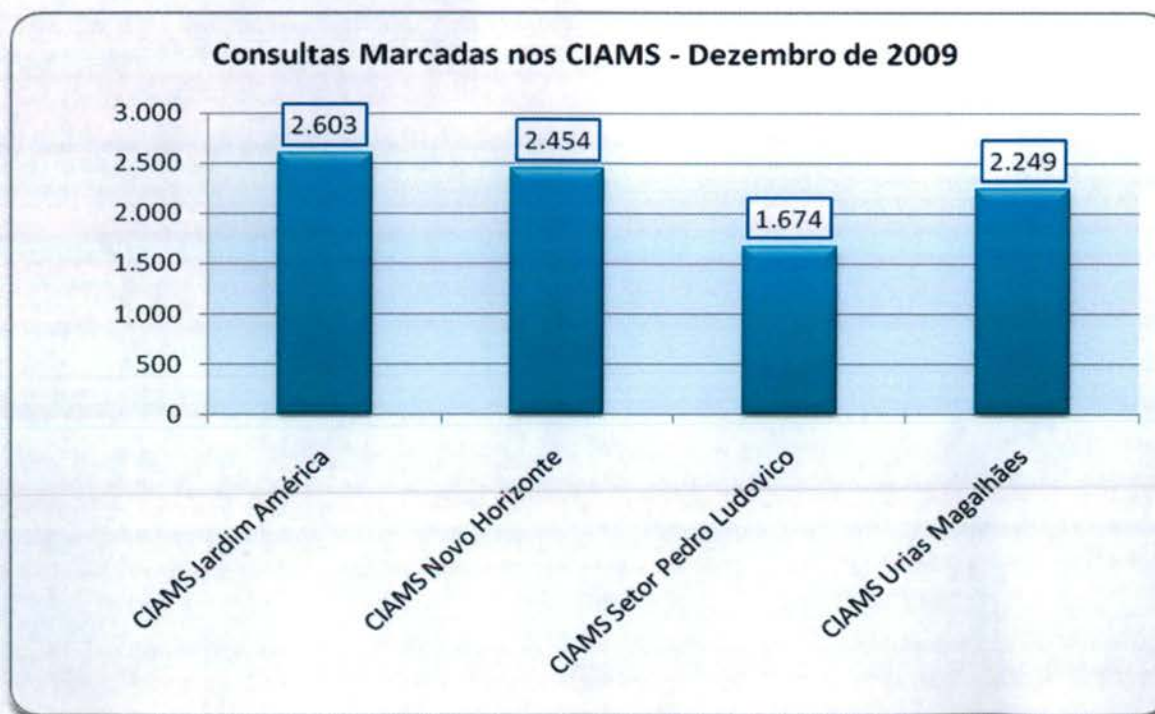
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Dezembro/ 2009.

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).

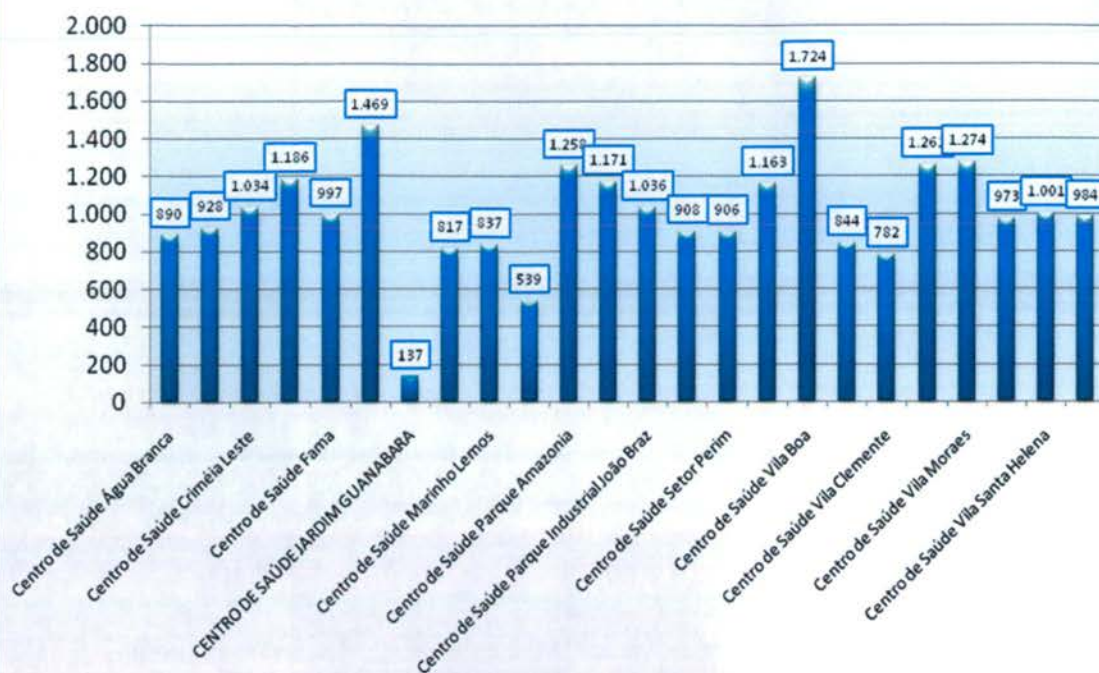
Dezembro / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	13.036	11.677	24.713
Ginecologia	6.386	7.064	13.450

Pediatria	5.930	5.241	11.171
Total	25.352	23.982	49.334

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

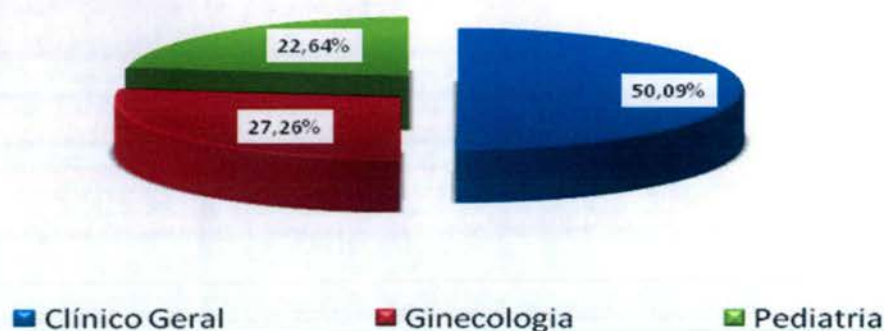


Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Dezembro de 2009



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

Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas



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

DEZEMBRO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS BAIRRO GOIÁ	1.172	412	617	2.201

CAIS Campinas	879	118	449	1.446
CAIS Candida de Moraes	1.982	1.134	799	3.915
CAIS Chácara do Governador	1.713	342	602	2.657
CAIS Finsocial	263	285	11	559
CAIS Jardim Curitiba	0	152	130	282
CAIS Jardim Novo Mundo	836	340	710	1.886
CAIS Parque das Amendoeiras	807	510	80	1.397
CAIS Vila Nova	1.313	136	443	1.892
Centro de Saúde Água Branca	496	145	249	890
Centro de Saúde Conjunto Riviera	446	335	147	928
Centro de Saúde Criméia Leste	560	199	275	1.034
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	545	392	249	1.186
Centro de Saúde Fama	471	351	175	997
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	742	352	375	1.469
Centro de Saúde Jardim Guanabara	73	55	9	137
Centro de Saúde Maria Dilce	414	281	122	817
Centro de Saúde Marinho Lemos	296	382	159	837
Centro de Saúde Norte Ferroviário	177	189	173	539
Centro de Saúde Parque Amazônia	713	312	233	1.258
Centro de Saúde Parque Anhanguera	462	465	244	1.171
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	690	186	160	1.036
Centro de Saúde São Francisco	436	285	187	908
Centro de Saúde Setor Perim	468	280	158	906
Centro de Saúde Setor Rodoviário	388	562	213	1.163
Centro de Saúde Vila Boa	522	564	638	1.724
Centro de Saúde Vila Canaã	438	312	94	844
Centro de Saúde Vila Clemente	403	252	127	782
Centro de Saúde Vila Mauá	757	227	277	1.261
Centro de Saúde Vila Moraes	748	325	201	1.274
Centro de Saúde Vila Redenção	436	316	221	973
Centro de Saúde Vila Santa Helena	535	151	315	1.001
Centro de Saúde Vila União	534	201	249	984
CIAMS Jardim América	1.261	913	429	2.603
CIAMS Novo Horizonte	1.272	782	400	2.454
CIAMS Setor Pedro Ludovico	269	757	648	1.674

CIAMS Urias Magalhães	1.196	450	603	2.249
Total	24.713	13.450	11.171	49.334

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

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/12/2009	1.370	748	716	2.834
2/12/2009	1.217	721	600	2.538
3/12/2009	1.074	591	525	2.190
4/12/2009	733	331	346	1.410
5/12/2009	303	161	135	599
6/12/2009	419	197	189	805
7/12/2009	1.550	920	557	3.027
8/12/2009	1.364	711	559	2.634
9/12/2009	1.258	678	602	2.538
10/12/2009	1.084	526	491	2.101
11/12/2009	763	429	317	1.509
12/12/2009	277	177	147	601
13/12/2009	444	229	271	944
14/12/2009	1.501	817	699	3.017
15/12/2009	1.442	694	558	2.694
16/12/2009	1.124	560	539	2.223
17/12/2009	790	394	403	1.587
18/12/2009	382	187	296	865
19/12/2009	246	161	129	536
20/12/2009	350	191	183	724
21/12/2009	1.142	712	509	2.363
22/12/2009	971	450	328	1.749
23/12/2009	567	355	222	1.144
24/12/2009	213	124	67	404
25/12/2009	88	31	37	156
26/12/2009	305	174	147	626
27/12/2009	353	178	219	750
28/12/2009	1.183	711	576	2.470
29/12/2009	1.057	610	382	2.049

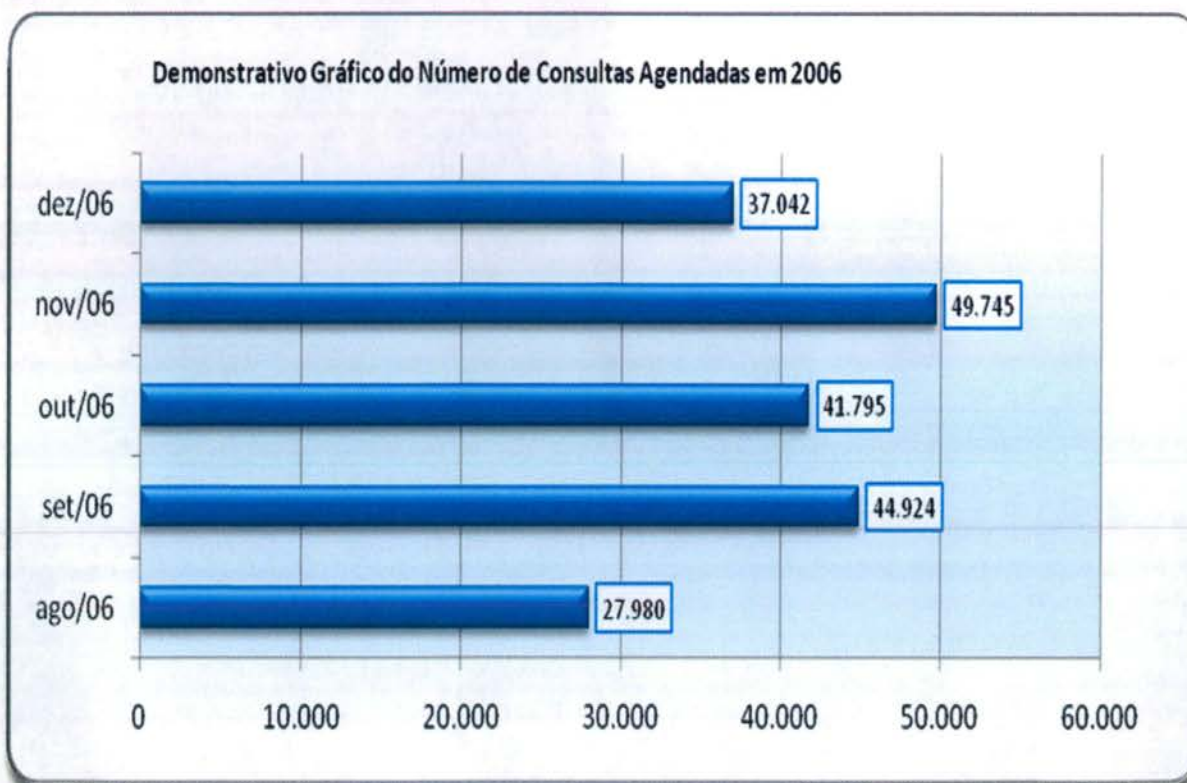
30/12/2009	813	482	313	1.608
31/12/2009	330	200	109	639
Total	24.713	13.450	11.171	49.334

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

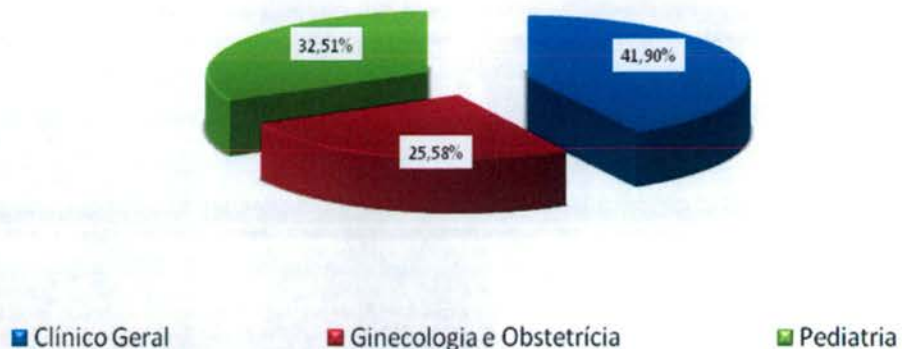
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	Ago. *	12.597	6.337	9.046	27.980
	Set.	18.377	11.855	14.692	44.924
	Out.	16.988	10.855	13.952	41.795
	Nov.	20.738	12.849	16.158	49.745
	Dez.	15.725	9.652	11.665	37.042
Total		84.425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

* de 04 a 31/08

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



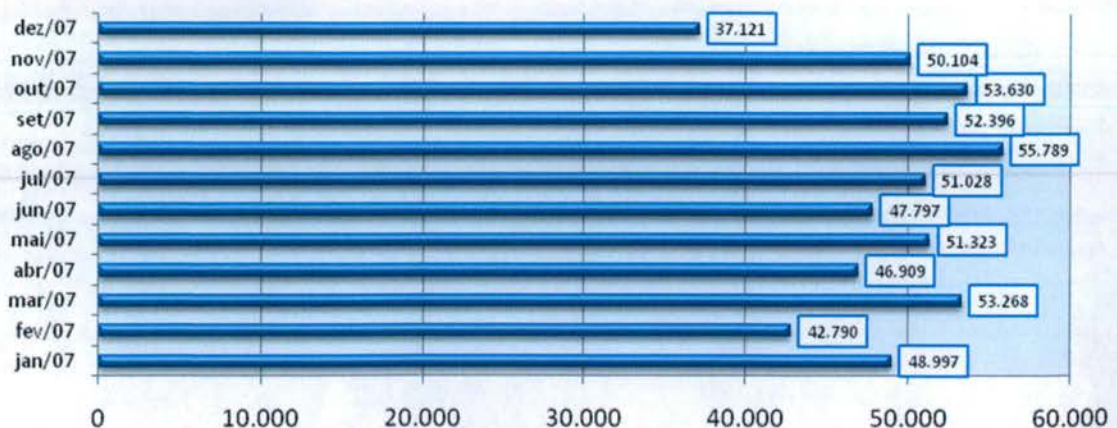
Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



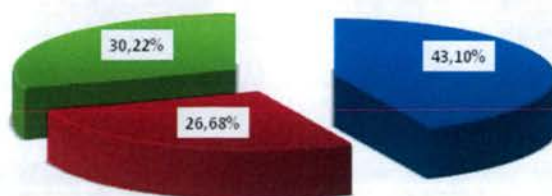
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007

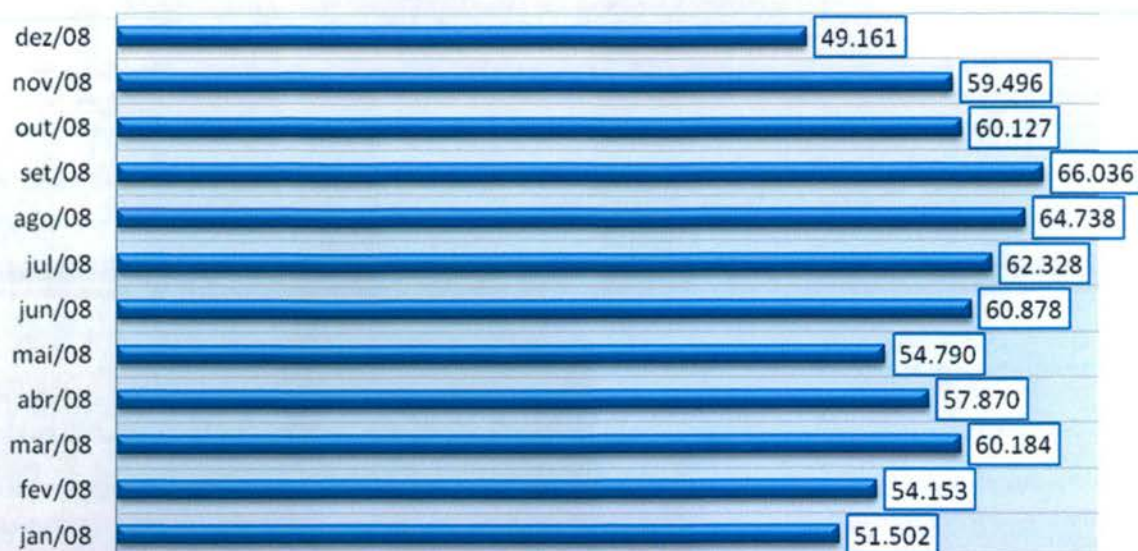


■ Clínico Geral
 ■ Ginecologia e Obstetria
 ■ Pediatria

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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clinico Geral	Ginecologia e 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

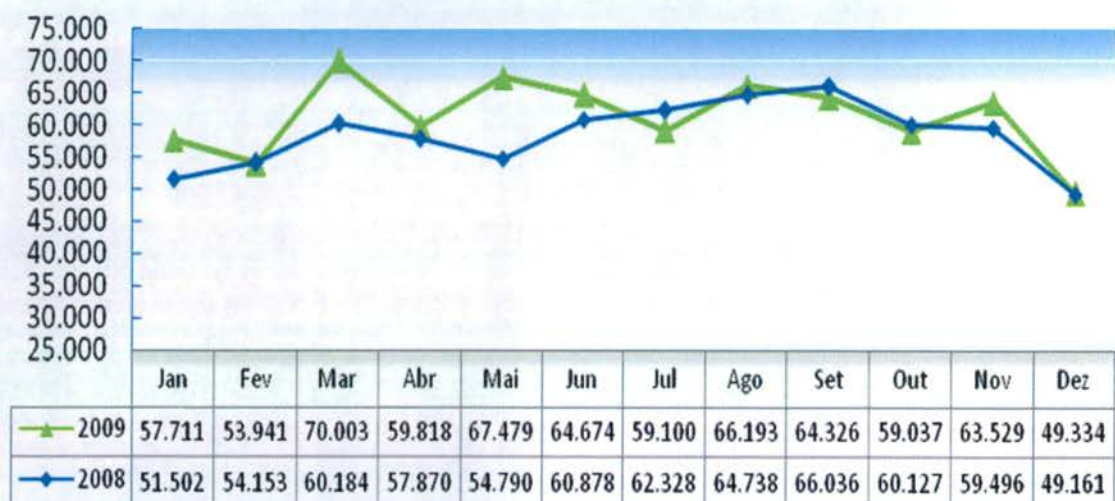


4.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

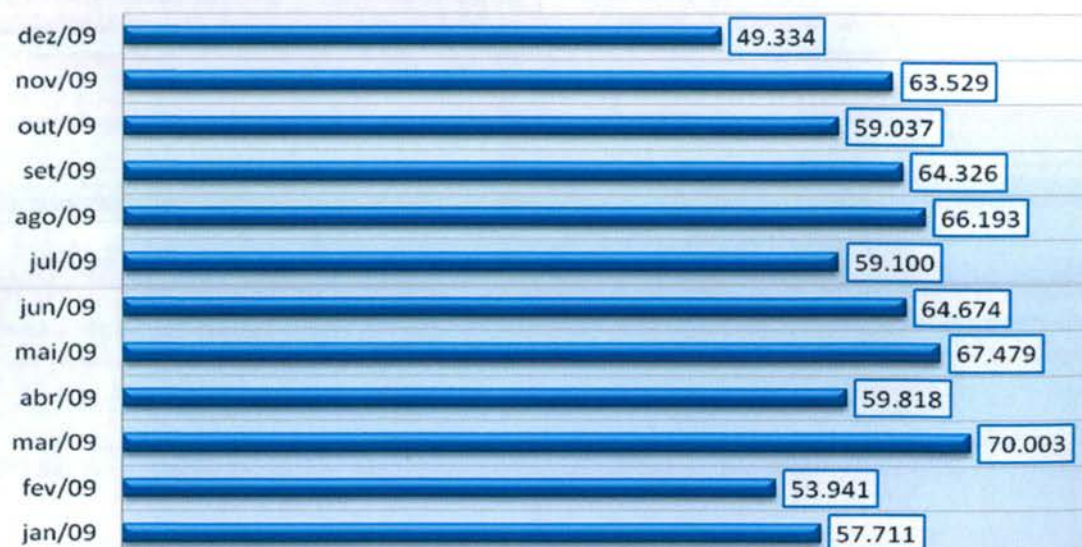
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479
	jun/09	32.492	15.742	16.440	64.674
	jul/09	27.913	14.569	16.618	59.100

	ago/09	30.539	16.906	18.748	66.193
	set/09	31.028	17.199	16.099	64.326
	out/09	28.559	15.398	15.080	59.037
	nov/09	31.272	16.618	15.639	63.529
	dez/09	24.713	13.450	11.171	49.334
Total		353.151	188.237	193.757	735.145

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



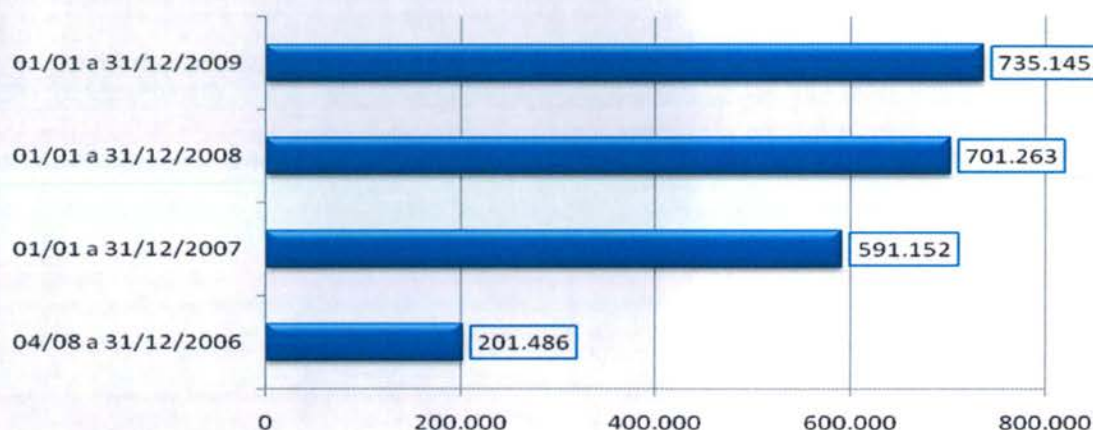
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2009



4.1.9. 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	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
Total		1.020.928	584.725	623.393	2.229.046

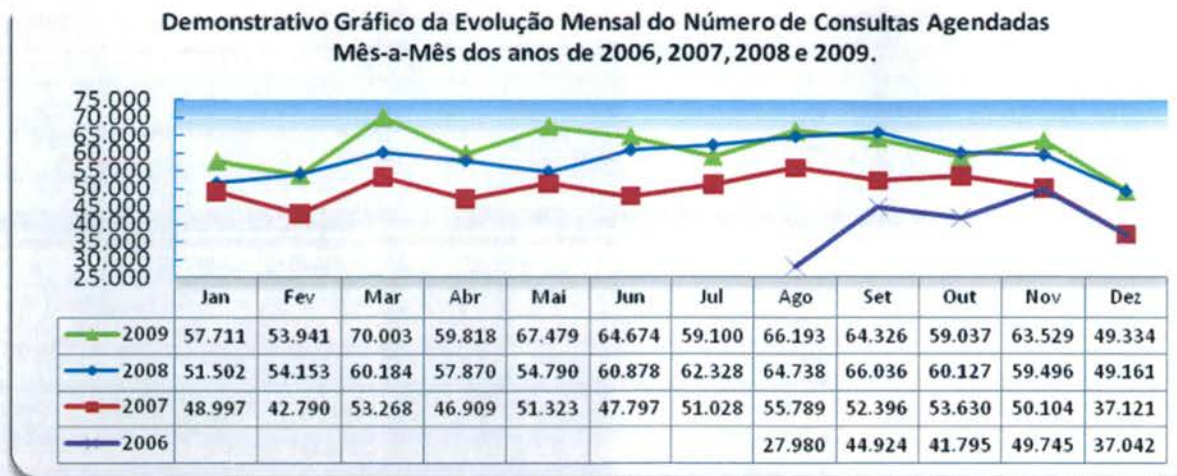
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.



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



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



4.1.11 – Demonstrativo gráfico do mês de Outubro nos anos de 2007 / 2008 e 2009.

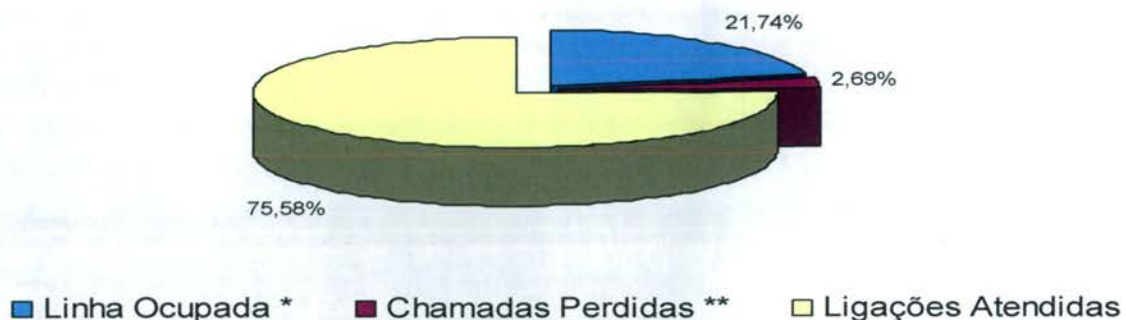


4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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

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

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



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



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

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maiο	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

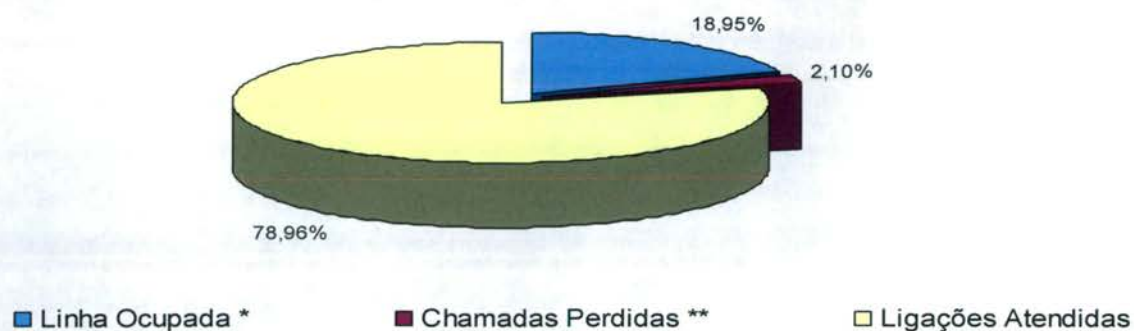
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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



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

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

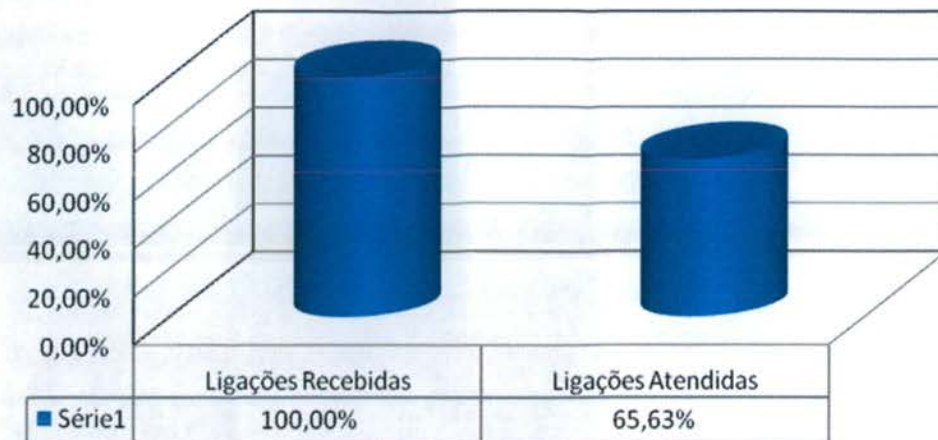
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Quando todos os atendentes estão ocupados

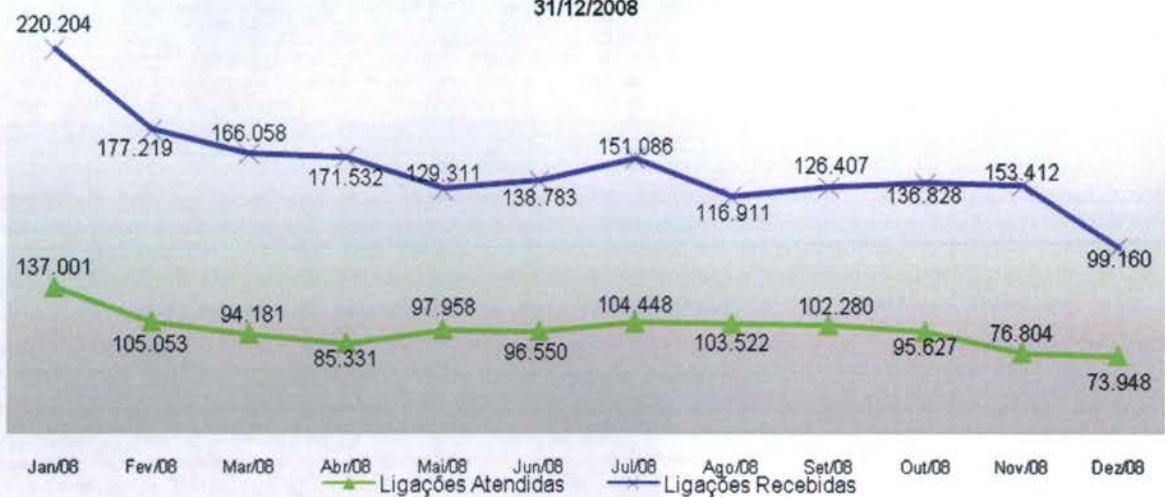
*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

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



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



Ano	Fonte: BRT		Fonte: CAC/TCT	Fonte: CAC/TCT
	Linha Ocupada *	Chamadas Perdidas **	Ligações Atendidas***	Ligações Recebidas****
2006	218.852	27.050	578.766	760.934
2007	510.740	56.602	1.382.663	2.128.527
2008	206.635	44.765	1.172.703	1.786.911
2009	--	193.244	1.330.636	1.823.060
Total	936.227	321,661	4.464.768	6.499.432

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

* 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.

4.1.15. 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
	Maiο	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
	Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
	Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
	Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
		Dezembro	91.192	879	85.609
Total		1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

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.

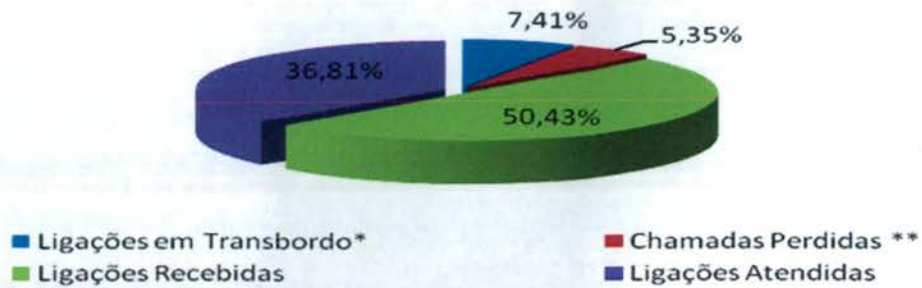
³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

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

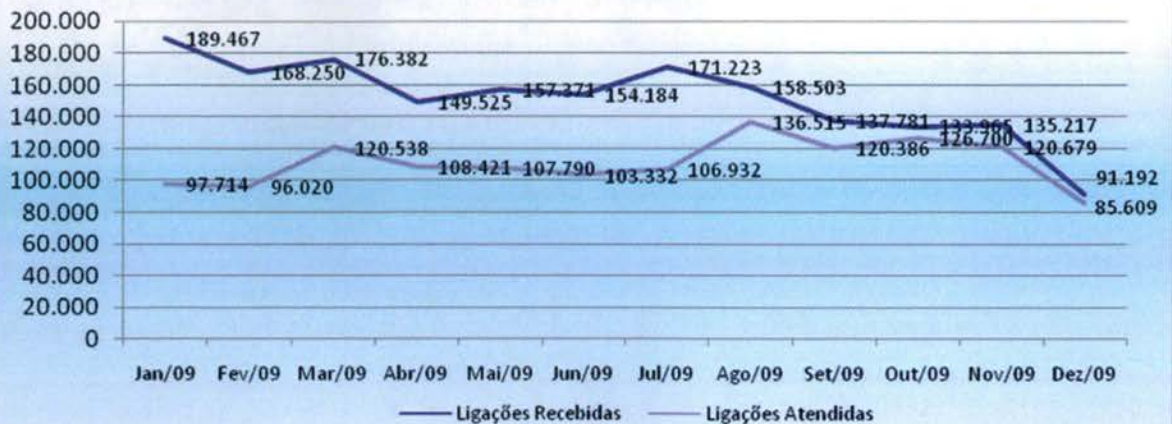
Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 01/01/2009 a 31/12/2009



**Demonstrativo Gráfico das Ligações Destinadas ao Teleconsulta
01/01/2009 a 31/12/2009**



Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações para o Teleconsulta 01/01/2009 a 31/12/2009



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

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



4.1.17. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Novembro/09 e Dezembro/09.

Especificação	Novembro/2009	Dezembro/2009	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	120.679	85.609	(29,06)
Ligações Recebidas	135.217	91.192	(32,56)
Ligações Perdidas	12.279	0	0
Ligações em Transbordo	4.674	879	(81,19)

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

Foram atendidas no mês de Dezembro/09, 85.609 (oitenta e cinco mil, seiscentos e nove) ligações, enquanto que no mês de Novembro/09 foram 120.679 (cento e vinte mil, seiscentos e setenta e nove). As ligações recebidas no mês de Novembro/09 resultaram em 135.217 (cento e trinta e cinco mil, duzentos e dezessete) e no mês de Dezembro/09 este número foi da ordem de 91.192 (noventa e um mil, cento e noventa e dois).

Analisando de forma proporcional, neste mês houve um decréscimo de 29,06% (vinte e nove ponto zero seis por cento) referente as ligações atendidas, e um decréscimo de 32,56% (trinta e dois ponto cinquenta e seis) referente as ligações recebidas, se comparado ao mês de Novembro/09.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Novembro/09 o aproveitamento foi de 89,25% (oitenta e nove ponto vinte e cinco por cento), enquanto que no mês de Dezembro/09 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 93,88% (noventa e três ponto oitenta e oito).

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

Conforme demonstrado no quadro que se segue, no mês de Dezembro/2009 no turno matutino a média de Agentes de Atendimento de segunda a sexta-feira foi de 41,26 (quarenta e um ponto vinte e seis) e no turno vespertino foi de 34,04 (trinta e quatro ponto zero quatro). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 20,25 (vinte ponto vinte e cinco) e 16,62 (dezesseis ponto sessenta e dois). Já no mês de Novembro/2009 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira foi de 37,40 (trinta e sete ponto quarenta) e no turno vespertino foi de 30,60 (trinta ponto sessenta). Nos finais de semana a média de Agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 18,20 (dezoito ponto vinte) e 17,20 (dezessete ponto vinte).

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Dezembro/09 durante a semana no turno matutino obteve-se uma média de agentes equivalente a 41,26 (quarenta e um ponto vinte e

seis) e no turno vespertino a média foi de 34,04 (trinta e quatro ponto quarenta e quatro), o que mostra um acréscimo de 3,86 (três ponto oitenta e seis) e 3,44 (três ponto quarenta e quatro) no número de agentes durante a semana no período matutino e no vespertino respectivamente. Desta forma, no mês de Dezembro/09, pode-se fazer o seguinte comparativo, se com 41,26(quarenta e um ponto vinte e seis) de média de agentes no turno matutino conseguimos atender 93,88% (noventa e três ponto oitenta e oito por cento) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários a média de agentes de atendimento igual a 43,94 (quarenta e três ponto noventa e quatro).

Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Novembro	Dezembro	
Segunda a sexta (matutino)	37,40	41,26	3,86
Segunda a sexta (Vespertino)	30,60	34,04	3,44
Finais de Semana e Feriado (matutino)	18,20	20,25	2,05
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	17,20	16,62	(0,58)

*Os valores entre parênteses demonstram valores negativos ou decréscimos.

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, observou-se que no mês de Dezembro\2009 o aproveitamento diário não apresentou dias críticos, ou seja, todos os dias o aproveitamento das ligações foi maior que 70% (setenta por cento),o que está relativamente ligado ao número de agentes efetivos e a procura pelo Teleconsulta. Neste mês de Dezembro/2009 ocorreu o mesmo cenário dos dois últimos meses anterior, não foi registrado dias críticos quanto ao número de agentes e de ligações atendidas.

Os motivos que levam a este percentual crítico se justificam pelo total do número de agentes ausentes, que se pode levar em consideração os déficits no quadro de agentes previsto no Teleconsulta, as licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias. Este mês obteve-se um saldo positivo de aproveitamento de ligações, porém deve-se observar que a procura pelo Teleconsulta foi um pouco menor neste mês, comparado ao mês anterior. Quanto maior o número de agentes e menor a procura pelo Teleconsulta, menos dias críticos serão identificados.

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

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

No mês de Dezembro/09 as ligações em transbordo foi da ordem de 879 (oitocentos e setenta e nove) o que representa a soma do total diário que números distintos que passaram pelo servidor de transbordo, ou seja, números que não conseguiram atendimento no Teleconsulta

em um mesmo dia. Já no mês de Novembro/09 esse número foi de 4.674 (quatro mil seiscentos e setenta e quatro), o que mostra que no mês de Dezembro/09 houve um decréscimo de 81,19% (oitenta e um ponto dezenove por cento) resultando em uma redução no número de ligações que passaram pelo transbordo, devido a quantidade de Agentes e a procura pelo Teleconsulta neste mês ter sido menor que nos meses anteriores.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), no mês de Dezembro/09 a empresa de Telecomunicação responsável pelo envio do relatório não o fez em tempo hábil para o fechamento do relatório, haja vista, que em contato por e-mail com o consultor João Alves, o mesmo nos informou que o responsável pelo relatório se encontrava em gozo de férias e que outro profissional deveria realizar tal procedimento, o que não ocorreu até o momento do fechamento deste.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Novembro/09 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove) consultas, onde, analisando com o número de ligações atendidas (120.679- cento e vinte mil seiscentos e setenta e nove) obteve-se um aproveitamento de 52,64% (cinquenta e dois ponto sessenta e quatro por cento). Já no mês de Dezembro/09 foram marcadas 49.334 (quarenta e nove ponto trezentos e trinta e quatro) e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas (85.609 – oitenta e cinco mil seiscentos e nove) igual a 57,62% (cinquenta e sete ponto sessenta e dois por cento), o que mostra que neste mês de Dezembro/09 o aproveitamento de consultas foi maior que no mês anterior, o que pode ser justificado tanto pela baixo número de consultas marcadas, quanto pela baixa procura de ligações no Teleconsulta no mês de Dezembro.

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

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO/09.

- No mês de Dezembro/08 determinados pelo espírito natalino o IDTECH buscou alternativas para enfeitar o Call Center com arranjos de teto, a fim de manter um ambiente saudável, agradável e descontraído aos Agentes de Atendimento e demais profissionais para que possam realizar suas atividades de forma motivada;





- No dia 01 de Dezembro/08 o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH participou do Dia Mundial de luta contra a AIDS, distribuindo a todos os seus colaboradores um pins personalizado, como símbolo de solidariedade e de comprometimento na luta contra a AIDS. Supervisores e Gerente de Unidade orientaram os colaboradores a respeito dos cuidados que deverão ter para evitar o contágio pelo vírus da AIDS;



- Pela segunda vez consecutiva o IDTECH e os colaboradores do Teleconsulta participam da campanha Natal Criança Feliz, promovida pela TV Serra Dourada em parceria com instituições e empresas. O objetivo é arrecadar brinquedos para alegrar o dia de natal de crianças carentes;



- para realizar uma reportagem a respeito da campanha de arrecadação de brinquedos Natal Solidário IDTECH / TV Serra Dourada. Cada instituição participante da campanha Natal Criança Feliz pode escolher uma instituição que deseja apadrinhar. O IDTECH já selecionou a sua afilhada. A instituição escolhida foi a Creche Espírita Lar Francisca Lima, localizada à Rua 84-C com travessa Bezerra de Menezes, no Setor Sul que atualmente atende a 192 crianças na faixa etária de 04 meses a 05 anos, filhos de mulheres que trabalham na Região Central e outros bairros;



- Foi realizado no dia 03 de Dezembro/09 no Cristal Plaza Hotel, a terceira etapa do processo de seleção (treinamento) para suprir os déficits existentes / incremento de pessoal do Teleconsulta, o qual contou com a participação de vários profissionais de saúde deste IDTECH e técnicos da Secretaria Municipal de Saúde, conforme cronograma de treinamento em **Anexo 1**;





- No dia 11 de Dezembro/09 foi anunciado aos colaboradores o Natal Animado do Teleconsulta que propõe uma programação para alegrar o ambiente de trabalho e resgatar o verdadeiro espírito de Natal, a qual segue em **Anexo 2**;
- No dia 15 de Dezembro/09, em cumprimento a programação do Natal Animado, foi realizado o Dia do Vermelho. Os Agentes de Atendimento trabalharam utilizando blusas/camisas/camisetas vermelhas. À oportunidade foi sorteado uma caixa de bombons em cada turno;



- Em prosseguimento à Programação de Natal, no dia 18 de Dezembro/09 foi realizada a análise de produtividade, Tempo Médio de Atendimento - TMA, quantidade de ligações atendidas e a assiduidade dos Agentes de Atendimento do período de 01 a 17 de Dezembro/09. Os Agentes destaques foram contemplados com um vinho;



- No dia 16 de Dezembro/09 os colaboradores do IDTECH foi representado pela Coordenadora Técnica Sra. Maria Aparecida Sardinha, e o Gerente de Contratos e Licitações Sr. Alexsandro Jorge Lima na entrega dos brinquedos arrecadados através da campanha Natal Criança Feliz realizada pela TV Serra Dourada, na Vila São Cotoloengo;



- Ainda sobre a Campanha Natal Criança Feliz em que o IDTECH e seus colaboradores participaram ativamente, foi realizado no dia 18 de Dezembro/09 a entrega de brinquedos ao Lar Francisca de Lima. Os brinquedos foram levados à instituição pela Supervisora Operacional da Central de Processamento de Dados, Sra. Alair Domiciano, e pelo Gerente de Apoio Contábil Sr. Pedro Henrique Scalon. Os brinquedos foram repassados às crianças por um voluntário da creche que se vestiu de Papai Noel;



- No dia 22 de Dezembro/09 o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH realizou a distribuição das cestas natalinas. As Coordenações Executiva, Administrativa - Financeira e Técnica estiveram presentes para desejar a todos um Feliz Natal, bem como para agradecer a contribuição de cada um no desempenho das funções no ano de 2009;





- No dia 24 de Dezembro/09 foram realizadas ligações premiadas/surpresas, nas quais alguns Agentes foram os receptivos, porém somente um de cada turno foi escolhido para receber a premiação (Chocotone). Os critérios de escolha foram realizar atendimento direcionado e de forma qualificada, seguindo o protocolo, bem como apresentando simpatia e atenção;





- No dia 02 de Dezembro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH implanta ponto eletrônico, Dia de Luta contra a AIDS e Concurso Agente Criativo, conforme exemplar em **Anexo 3**;
- No dia 10 de Dezembro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: CIPA faz alerta sobre acidentes de trabalho, IDTECH implanta ponto eletrônico, Atenção às regras para emissão de atestado e Temporada de férias, conforme exemplar em **Anexo 3**;
- No dia 17 de Dezembro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Natal com programação especial e cestas, Campanha Natal Criança Feliz é um sucesso e TV Serra Dourada entrega presentes, conforme exemplar em **Anexo 3**;
- No dia 01 de Dezembro/09 a Dra. Salma Maria relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila sem registro de intercorrências. Foram agendadas 3.068 consultas;
- No dia 02 de Dezembro/09 a Dra. Thaliana Freitas registrou em ata que o plantão matutino transcorreu com várias solicitações de troca de prioridades;
- No dia 02 de Dezembro/09 a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que os turnos transcorreram de forma tranqüila, sem registros de intercorrências;
- No dia 03 de Dezembro/09 as Enfermeiras Cinthya Kelley e Luiza Cruz relataram que os turnos transcorreram de forma tranqüila, sem registros de intercorrências;
- Foi transmitida no dia 03 de Dezembro/09 grade de reaproveitamento de retorno para o dia 09 de Dezembro (Total de 523 vagas);
- O Dr. Marcelus Layguel registrou em ata que o plantão do dia 05 de Dezembro/09 transcorreu de forma tranqüila sem intercorrências;
- No dia 06 de Dezembro/09 a Dra. Fernanda Pacheco relatou que o plantão foi tranqüilo sem intercorrências dignas de nota e que o número de ligações foi reduzido;
- No dia 07 de Dezembro/09 a Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão foi tranqüilo, sem intercorrências;
- No dia 08 de Dezembro/09 as Agentes de Atendimento Alessandra Ribeiro e Nayara Vieira Leite utilizaram o modulo carona com a Agente de Atendimento Dalila Ramos;
- No dia 08 de Dezembro/09 a Gerente da Unidade Cristina Manicardi realizou a desinfecção dos fones de ouvido do turno matutino com álcool a 70%;

- Enfermeira Janaina Freitas iniciou suas atividades junto ao Teleconsulta no turno matutino;
- No dia 10 de Dezembro/09 a Dra. Fernanda Pacheco relatou que o plantão foi tranqüilo e que houve breve queda das ligações no período vespertino por falha do sistema, que foi prontamente resolvida;
- No dia 11 de Dezembro/09 a Dra. Alinne Elália relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila e sem intercorrências dignas de nota. Foram agendadas 1662 consultas;
- De acordo com a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo, os turnos de trabalho do dia 11 de Dezembro/09 transcorreram de forma tranqüila, sem registros de intercorrências;
- No dia 12 de Dezembro/09, aproximadamente às 18h30min o Agente de Atendimento Taynan Veloso foi surpreendido utilizando o aparelho celular em seu posto de atendimento. A Enfermeira Fabiana de Paula e Apoio Administrativo Elias Fraga orientaram imediatamente o mesmo quanto ao cumprimento de normas. O Agente de Atendimento Taynan Veloso afirmou que realmente estava lendo uma mensagem recebida no celular e posteriormente foram tomadas as medidas de acordo com normas e legislação;
- No dia 13 de Dezembro/09, por volta das 06h40min, a Enfermeira Fabiana de Paula e o Apoio Administrativo Rômulo Eduardo solicitaram a presença do Assessor de Tecnologia Adonai Andrade para solucionar problemas nas máquinas das posições de atendimento número 35, 46 e da Supervisão. Às 07h20min o problema foi solucionado;
- No dia 14 de Dezembro/09 o Apoio Administrativo Rômulo Eduardo relatou que o plantão foi movimentado, porém sem intercorrências;
- A Supervisora Técnica Cristina Capuzzo registrou em ata do dia 16 de Dezembro/09 que estão lotados 59 (cinquenta e nove) Agentes de Atendimento, destes 48 (quarenta e oito) compareceram, 01 (uma) licença médica, 01 (uma) encontra-se de licença maternidade, 01 (um) encontra-se de suspensão, 04 (quatro) em gozo de férias e 04 (quatro) faltaram;
- No dia 17 de Dezembro/09 a Gerente da Unidade Cristina Manicardi e o Apoio Administrativo Elias Fraga realizaram a desinfecção dos fones de ouvido do turno vespertino com álcool a 70% e foram trocadas as espumas auriculares dos fones de ouvido conforme necessidade;
- No dia 18 de Dezembro/09 a Dra. Alinne Elália relatou que o plantão foi tranqüilo sem intercorrências. Foram agendadas 967 consultas;
- No dia 18 de Dezembro/09 a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que os turnos transcorreram de forma tranqüila, sem registros de intercorrências;
- No dia 18 de Dezembro/09 a Coordenadora Técnica Cida Sardinha juntamente com o Sr. Henrique Torres estiveram presentes motivando os colaboradores presentes a participar da Campanha Natal Criança Feliz. Na oportunidade foi entregue a cada colaborador 05(cinco) cupons para concorrerem a um sorteio de uma moto que será feito pela TV Serra Dourada;
- No dia 20 de Dezembro/09 a Enfermeira Fabiana de Paula relatou que o Dr. Marcelus Layguel realizou seu horário de almoço das 14h29min às 15h33. O atraso foi registrado em planilha própria;
- No dia 20 de Dezembro/09 as Enfermeiras Janaína Cunha e Fabiana de Paula relataram que os turnos (matutino e vespertino) transcorreram de forma tranqüila;
- No dia 21 de Dezembro/09 a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que estão lotados 59 (cinquenta e nove) Agentes de Atendimento, 40 (quarenta) compareceram no

atendimento, 01 (uma) se encontra de licença médica, 01 (uma) licença maternidade, 04 (quatro) gozo de férias, 05 (cinco) folgas compensatória e 08 (oito) faltaram;

- No dia 23 de Dezembro/09 a Agente de Atendimento Andressa Souza e Silva foi orientada pela Supervisora Técnica Cristina Capuzzo na presença da Gerente da Unidade Cristina Manicardi quanto a solicitação de cancelamento de uma consulta. A Agente de Atendimento aceitou bem as orientações;
- No dia 23 de Dezembro/09 a Gerente da Unidade Cristina Manicardi realizou a entrega das cestas de Natal para os Agentes que se encontravam em gozo de folga compensatória, bem como para os faltosos;
- No dia 23 de Dezembro/09 o Dr. Carlos Abel relatou que e o plantão foi tranquilo sem registros de intercorrências;
- No dia 25 de Dezembro/09, em comemoração ao Natal foi realizado sorteio de panetones em cada turno de trabalho;
- No dia 26 de Dezembro/09 a Enfermeira Fabiana de Paula relatou que os turnos transcorreram de forma tranqüila, sem registros de intercorrências;
- A Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que no dia 28 de Dezembro/09 os turnos transcorreram de forma tranqüila, sem registros de intercorrências;
- No dia 29 de Dezembro/09 de acordo com a Dra. Salma Maria o plantão transcorreu de forma tranqüila, sem registros de intercorrências. Foram agendadas 2074 consultas no período;
- No dia 30 de Dezembro/09 a Gerente da Unidade Cristina Manicardi entregou a todos os colaboradores a produtividade do Tempo Médio de Atendimento - TMA referente ao período de 21 a 27 de Dezembro de 2009;
- No dia 31 de Dezembro/09 a Gerente Cristina Manicardi e Apoio Administrativo Elias Fraga realizaram a desinfecção dos fones de ouvido do turno matutino com álcool a 70%;
- A Gerente de Unidade Cristina Manicardi realizou a desinfecção dos fones de ouvido do turno vespertino com álcool a 70%;
- A Dra. Fernanada Pacheco registrou em ata que o plantão transcorreu de forma tranqüila, sem registros de intercorrências;

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- No dia 04 de Dezembro/09 a Sexta-Feira Informativa teve como tema a rotina de intervalos, conforme anexo II da NR17. Foram ressaltadas também as normas quanto a degustação de alimentos dentro do Call Center;





- No dia 11 de Dezembro/09 foi anunciada a Programação do Natal Animado do Teleconsulta, bem como houve a participação da Comissão Interna de Prevenção à acidentes - CIPA quanto as regras para notificação de acidentes de trabalho foi abordado o tema: Tempo Médio de Atendimento - TMA, Cadastros Duplicados e Bairro Jardim Curitiba, momento em que os Agentes de Atendimento foram orientados respectivamente quanto alguns pontos que auxiliam na redução do TMA, quanto formas de identificar os cadastros duplicados e corrigi-los e quanto a atenção quando o usuário mora no bairro Curitiba, pois existem vários no sistema Callmed (I, II, III e IV).





Sexta-Feira Informativa Complexo Regulador

Goânia, 25 de Dezembro de 2009

DESEJOS DE NATAL

"Quero neste Natal

Desejar não somente que tenha muitas felicidades neste dia
Mas sim que Milagres te dominam,
E te faça perceber que Natal
Não está somente na virada do dia 24 de Dezembro para o dia 25,
Mas está em todos os dias do ano.

Nesta virada está apenas a concretização de todos os desejos
Feitos durante todo o ano que se passou.

A noite de Natal é fantástica

A cidade fica toda iluminada,

As pessoas sorridentes,

E em instante tudo fica em paz...

O Milagre do Natal

Está no nascimento de nosso salvador

Jesus Cristo,

Ele com toda certeza não deseja um único instante de paz,

Mas deseja que todos tenham um milagre dentro de si.

O céu se ilumina,

Em homenagem a este dia tão sagrado entre todas as famílias.

Os pedidos são de prosperidade, paz e amor...

Mas se Natal é todos os dias do ano,

Por que então deixar para desejar felicidades

Somente em um único dia destes 365???

O Milagre de Natal está no sorriso que no dia-a-dia

Encontramos nas pessoas andando nas ruas,

Nas crianças brincando, enfim...

O Milagre Natalino está no desejo de cada um de ser feliz.

Pois Milagres existem sim,

Principalmente com tamanha bênção de Deus,

Muitas Glórias, Conquistas e Emoções podem ser desejadas

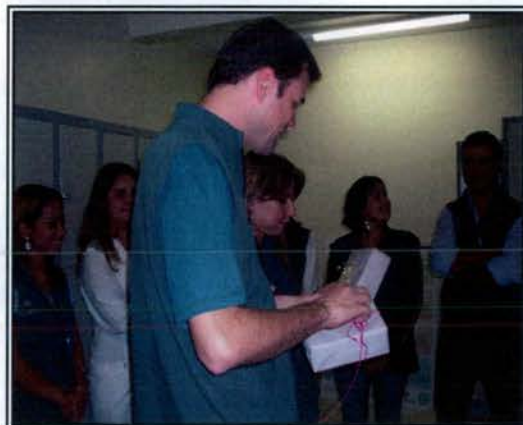
Pois é Natal!

Faça seus desejos e acredite em todos eles!"

FELIZNATAL!!!

E muita prosperidade neste dia e em todos os dias do ano que está pra nascer!

- No dia 18 de Dezembro/09, durante a Sexta-Feira Informativa houve interação com os colaboradores que através da Dinâmica do Desafio foram motivados quanto a percepção, iniciativa e coragem para enfrentar as oportunidades da vida;



- No dia 25 de Dezembro/09, durante a Sexta-Feira Informativa foi ressaltado o verdadeiro espírito do Natal através de um texto escolhido especialmente para os Agentes de Atendimento do Teleconsulta.



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

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo
1/12	Cais Campinas	Rafeh Andraus Filho	3461	Clínico Geral	Congresso de Cirurgia
2/12	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Vera Maria Caetano	5924	Pediatra	Férias
		Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	Clínico Geral	Falta
	Cais Jardim Novo Mundo	Luiz Antônio de Campos	3262	Clínico Geral	Férias
		Priscilla Riberio Guimarães	4311	Ginecologia	
3/12	Ciams Setor Pedro Ludovico	Arismar Pereira de Resende	3498	Ginecologia	Falta
	Cais Chácara do Governador	Gilson Fenelon	4474	Pediatra	Licença Prêmio
4/12	Cais Bairro Goiás	Ana Paula Pereira Marquez	6060	Pediatra	Folga de Aniversário
7/12	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Silma Beatriz da Cunha	11742	Clínico Geral	Férias
	Cais Chácara do Governador	Ricardo Oliveira e Silva	11437	Clínico Geral	Falta por Motivos Particulares
	Centro de Saúde Vila Redenção	Ludimilla Queiroz de Oliveira	12892	Clínico Geral	Curso de Asma
	Centro de Saúde Vila Mauá	Euli José Braga	5803	Ginecologia	Férias
8/12	Centro de Saúde Maria Dilce	Evelling Lorena Cerqueira	11672	Ginecologia	Falta Injustificada
9/12	Cais Vila Nova	Zilmar Vidal de Oliveira	2816	Clínico Geral	Falta
10/12	Cais Cândida de Moraes	Viviane Rose Gomes	6878	Pediatra	Folga
	Ciams Setor Pedro	Arismar Pereira de Resende	3498	Ginecologia	Consulta Médica

	Ludovico				
	Cais Parque Amendoeiras	Marcelo de Paula e Silva	8836	Clínico Geral	Falta por Motivos Pessoais
11/12	Centro de Saúde Vila Clemente	Francisco Batista de Paula	6579	Clínico Geral	Capacitação em Humanização
		Eros de Sousa	1973	Ginecologia	
		Juliana Sayuri Sugita	11716	Clínico Geral	
		Carmem Lúcia Nery Alves	11110	Ginecologia	
		Maria Luisa Faria de Godoi	3401	Pediatra	
14/12	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Carina Barbosa Bulamarque	8695	Pediatra	Reunião de Humanização
		Priscila Florencio Vaz Alves	12788	Clínico Geral	
		Adriana Batista Rodrigues	9305	Clínico Geral	
	Cais Campinas	Rosane Rassi	3133	Pediatra	Falta por Motivos Pessoais
15/12	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Adriana Batista Rodrigues	9305	Clínico Geral	Capacitação em Dengue
	Centro de Saúde Vila Mauá	Marcio Pereira de Oliveira	4873	Clínico Geral	Capacitação em Hanseníase
18/12	Centro de Saúde São Francisco	Gilmar Sisterolli de Carvalho	5457	Clínico Geral	Férias
					Faltas (Viagem por Motivos Particulares)
21/12	Centro de Saúde Vila Mauá	Marcio Pereira de Oliveira	4873	Clínico Geral	Férias
	Centro de Saúde Fama	Marcus Vinicius Novais	10629	Clínico Geral	Folga
	Ciams Setor Pedro Ludovico	Arismar Pereira de Resende	3498	Ginecologia	Consulta Médica
	Cais Jardim Novo Mundo	Benedito Monteiro de Queiroz	5408	Ginecologia	Férias
22/12	Cais Vila Nova	Cáritas de Oliveira	4590	Pediatra	Férias
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Helder Novais Camilo	2797	Clínico Geral	Falta por Motivos Pessoais
	Centro de Saúde Vila Clemente	Francisco Batista de Paula	6579	Clínico Geral	Falta
	Ciams Novo Horizonte	Lucinete Faria Duarte	4123	Ginecologia	Férias
23/12	Centro de Saúde Vila Boa	Maria Goretti de Castro	3659	Pediatra	Consulta Médica Pré-agendada
		Kátia Maria Cavalcante	6320	Pediatra	Falta
		José Amélio de Souza	4599	Ginecologia	
		Suzana Novais Teixeira	12165	Clínico Geral	
	Ciams Setor Pedro Ludovico	Hilton Stival Gonçalves	2840	Pediatra	Consulta Médica Pré-agendada
	Ciams Novo Horizonte	Fábio Guilherme da Silveira	3497	Ginecologia	Falta por Motivos Particulares
	Cais Chácara do Governador	Maria Ivete de Lima	3717	Pediatra	Falta
		Angélica Valtville Montijo	12957	Clínico Geral	Faltas
24/12	Centro de Saúde São Francisco	Valquíria Monteiro de Lima	3608	Pediatra	Férias
28/12	Centro de Saúde Vila Clemente	Carmem Lúcia Nery Alves	11110	Ginecologia	Falta

	Ciams Úrias Magalhães	Mara Rúbia de Paiva	4271	Pediatra	Férias
	Centro de Saúde Criméia Leste	Túlio César Magalhães	3319	Clínico Geral	Grade Equivocada - Profissional de Férias
	Cais Campinas	Bruno Pascoal Borges	12898	Clínico Geral	Falta
29/12	Centro de Saúde Vila Clemente	Maria Luisa Faria de Godoi	3401	Pediatra	Férias
	Centro de Saúde Vila Mauá	Linon Rose Arantes de Miranda	4212	Pediatra	Falta
	Cais Bairro Goiá	Erwin Moreira da Rocha	6104	Ginecologia	Folga
	Cais Finsocial	Marcelo Braga Viggiano	8621	Ginecologia	Férias
	Centro de Saúde Conjunto Riviera	Geovane José de Lima	5923	Clínico Geral	Férias
30/12	Ciams Úrias Magalhães	Sérgio Raul Aquino e Silva	6715	Ginecologia	Férias
		Júlio César Pereira Rodrigues	3466	Clínico Geral	Férias
	Ciams Novo Horizonte	Maria Suely Gomes de Azara	3622	Pediatra	Férias
	Cais Vila Nova	Michele Roncato Franca	11751	Clínico Geral	Capacitação em Hanseníase
		André Luiz Vasconcelos Borges	6540	Clínico Geral	Recesso
31/12	Cais Jd. Curitiba	David Gonçalves	6252	Ginecologia	Férias

- Estão sendo encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Setor do Observatório, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;
- Os Enfermeiros juntamente com os Supervisores Operacionais estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do IDTECH para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em apenas 09 (nove) posições de atendimento simultaneamente a cada 20 minutos, de forma aleatória. A título de melhoria do serviço, é preciso verificar a possibilidade em atender a gravação das ligações para todas as posições a fim de que o monitoramento seja efetivo como também para que haja maior segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;
- Realizada pela Coordenação Técnica reuniões com os profissionais Enfermeiros e Supervisores Operacionais para tratar de assuntos pertinentes ao Teleconsulta / busca de melhorias no atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde;
- Ofícios têm sido enviados ao Secretário Municipal de Saúde e e-mail's à Diretoria de Atenção à Saúde, para encaminhamento de planilhas contendo respostas às reclamações efetuada pelos usuários que utilizam o serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, junto a Central de Ouvidoria de Goiânia.

5.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuiu controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entrevi em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e 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 15 (quinze) equipes da Estratégia Saúde da Família conforme quadro que se segue:

RELATÓRIO DE POSICIONAMENTO DE EQUIPES DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA				
LESTE				
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	D.Com Médico	Status	Motivo
UABSF - VILA PEDROSO - EQUIPE 11	24/12/2009		Sem Médico	Déficit
UABSF- CENTRO DE SAÚDE ARUANÃ III - EQUIPE 27	19/11/2009		Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 2				
NOROESTE				
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	D.Com Médico	Status	Motivo
UABSF - CAIS FINSOCIAL - EQUIPE 36	30/12/2009	11/01/2010	Sem Médico	Férias
UABSF - CAIS JARDIM CURITIBA - EQUIPE 08	03/11/2009		Sem Médico	Déficit
UABSF - CURITIBA II - EQUIPE 09	30/12/2009		Sem Médico	Déficit
UABSF - CURITIBA II - EQUIPE 14	30/09/2009		Sem Médico	Déficit
UABSF - RECANTO DO BOSQUE - EQUIPE 48	16/11/2009		Sem Médico	Déficit
UABSF- VF18 - EQUIPE 31	18/09/2009		Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 6				
OESTE				
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	D.Com Médico	Status	Motivo

CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ I - EQUIPE 06	02/12/2009		Sem Médico	Férias
UABSF - GOIÂNIA VIVA - EQUIPE 09	30/11/2009		Sem Médico	Férias
UABSF - JARDIM MIRABEL - EQUIPE 15	18/12/2009		Sem Médico	Férias
UABSF - RESIDENCIAL ITAPUÃ - EQUIPE 03	24/11/2009		Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 4				
SUDOESTE				
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	D.Com Médico	Status	Motivo
UABSF - GARAVELO B - EQUIPE 03	08/12/2009		Sem Médico	Licença
UABSF - ELI FORTE - EQUIPE 20	30/12/2009	10/01/2009	Sem Médico	Férias
UABSF - MADRE GERMANA - EQUIPE 12	04/11/2009		Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 3				
Total Geral: 15				

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 Novembro/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 14 (quatorze) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, C. Saúde Parque Amazônia, CIAMS Jardim América, CAIS Chácara do Governador, CIAMS Novo Horizonte, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro de Saúde Vila Boa, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde Vila Redenção, Centro de Saúde Vila União, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde de Vila Mauá, CAIS Bairro Goiá e CIAMS Urias Magalhães.
- Este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
Dezembro – 2009 *				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Cais Bairro Goiá	10.560	12.842	1.117	24.519
CAIS Campinas	9.050	9.500	724	19.274
CAIS Cândida de Moraes	11.778	5.402	2.769	19.949
CAIS Chácara do Governador	19.415	17.832	520	37.767
CAIS Finsocial	7.605	815	1.158	9.578
CAIS Jardim Curitiba	5.968	363	513	6.844
CAIS Jardim Novo Mundo	17.737	15.785	712	34.234

CAIS Parque das Amendoeiras	2.354	2.258	415	5.027
CAIS Vila Nova	7.697	14.762	489	22.948
Centro de Saúde Água Branca	2.732	3.068	226	6.026
Centro de Saúde Conjunto Riviera	3.829	854	274	4.957
Centro de Saúde Criméia Leste	5.741	13.506	315	19.562
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	5.174	4.381	361	9.916
Centro de Saúde Fama	5.506	5.806	357	11.669
Centro de Saúde Itatiaia	2.185	1.841	385	4.411
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5.623	4.117	209	9.949
CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA	465	558	112	1.135
Centro de Saúde Maria Dilce	1.560	1.131	263	2.954
Centro de Saúde Marinho Lemos	4.015	8.709	318	13.042
Centro de Saúde Norte Ferroviário	7.643	8.963	440	17.046
Centro de Saúde Parque Amazônia	26.056	21.913	3.466	51.435
Centro de Saúde Parque Anhanguera	15.559	11.073	2.311	28.943
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	5.416	5.267	1.869	12.552
Centro de Saúde São Francisco	8.914	3.129	1.835	13.878
Centro de Saúde Setor Perim	3.619	3.722	310	7.651
Centro de Saúde Setor Rodoviário	7.008	3.856	1.479	12.343
Centro de Saúde Vila Boa	16.461	13.302	1.383	31.146
Centro de Saúde Vila Canaã	6.702	6.299	2.147	15.148
Centro de Saúde Vila Clemente	1.843	752	270	2.865
Centro de Saúde Vila Mauá	11.068	11.546	1.788	24.402
Centro de Saúde Vila Moraes	5.349	11.447	855	17.651
Centro de Saúde Vila Redenção	13.614	12.955	304	26.873
Centro de Saúde Vila Regina	8.034	3.833	1.098	12.965
Centro de Saúde Vila Santa Helena	9.669	8.037	427	18.133
Centro de Saúde Vila União	12.452	12.152	1.456	26.060
CIAMS Jardim América	25.445	17.564	2.134	45.143
CIAMS Novo Horizonte	18.138	18.003	4.126	40.267
CIAMS Setor Pedro Ludovico	37.653	28.315	821	66.789
CIAMS Urias Magalhães	10.214	8.611	491	19.316
Total	398.235	347.211	41.264	786.710

* Considerando o quantitativo de Unidades (38) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 38 (trinta e oito) 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 Dezembro/09 o quantitativo geral de atendimentos foi de 116.178 (cento e dezesseis mil cento e setenta e oito), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 55.646 (cinquenta e cinco mil seiscentos e quarenta e seis).
- Dos 116.178 (cento e dezesseis mil cento e setenta e oito), 55.646 (cinquenta e cinco mil seiscentos e quarenta e seis), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 60.532 (sessenta mil quinhentos e trinta e dois) 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 16.674 (dezesseis mil seiscentos e setenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 361 (trezentos e sessenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.
- Em comparação ao mês de Novembro/09, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis) para 116.178 (cento e dezesseis mil cento e setenta e oito) , um decréscimo no número de consultas marcadas de 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro) para 55.646 (cinquenta e cinco mil seiscentos e quarenta e seis).

Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

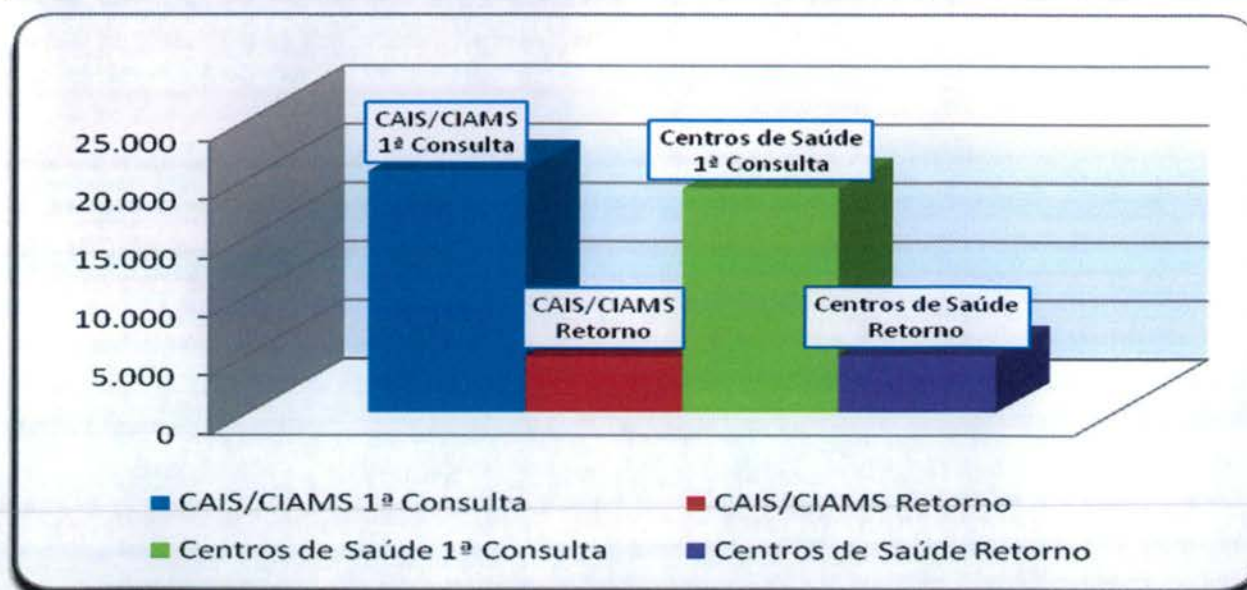
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Dezembro – 2009.

Item	Descrição	Quantidade	Percentual
1	Trote	131	0,11%
2	Somente Informação	16.545	14,24%
3	Consulta Marcada com Sucesso	55.646	47,90%
4	Consulta Não Marcada	246	0,21%
5	Fora da Área de Abrangência	26	0,02%
6	Área de PSF	2.894	2,49%
7	Outras Unidades	17	0,01%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	717	0,62%
9	Não há Vaga	16.674	14,35%
10	Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	361	0,31%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	1.216	1,05%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	2.305	1,98%
13	Recusa da Unidade Oferecida	2.345	2,02%
14	Mau atendimento da Unidade	4	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	14	0,01%
16	Longe da Residência	507	0,44%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	236	0,20%
18	Recusa do Profissional	736	0,63%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	16	0,01%

20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	5	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	953	0,82%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.494	1,29%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	146	0,13%
24	Cancelamento de Consulta	6.624	5,70%
25	Outros	430	0,37%
26	Falta Dados Cadastrais	3.134	2,70%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	1.355	1,17%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	152	0,13%
29	Não há Vaga (RETORNO)	1.249	1,08%
Total		116.178	

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

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
Clínico Geral	10.565	2.471	13.036	9.361	2.316	11.677
Ginecologia	5.052	1.334	6.386	5.459	1.605	7.064
Pediatria	4.971	959	5.930	4.318	923	5.241
Total	20.588	4.764	25.352	19.138	4.844	23.982



- **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 17.741 (dezesete mil setecentos e quarenta e um) atendimentos foram qualificados, destes 12.025 (doze mil e vinte e cinco) usuários foram atendidos, porém destes, 3.541 (três mil quinhentos e quarenta e um) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Novembro/09, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 37.886 (trinta e sete mil oitocentos e oitenta e seis) para 17.741 (dezesete mil setecentos e quarenta e um), no número de usuários atendidos de 22.482 (vinte e dois mil quatrocentos e oitenta e dois) para 12.025 (doze mil e vinte e cinco) e também um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 6.891 (seis mil oitocentos e noventa e um) para 3.541 (três mil quinhentos e quarenta e um).

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
DEZEMBRO / 2009**

ITEM	NOME	ATENDIMENTOS	CONSULTAS
1	ROSEANA COELHO QUINTANA	18	1
2	MÁRCIA MARIA DOS SANTOS BORBOREMA	14	1
3	LEIA MENDES DE LIMA E SILVA	13	1
4	VANESSA DE MORAIS GOMES CORREIA	12	1
5	ELIANE MORAIS DE SOUZA	11	1
6	MARIO BENEDITO DE PAULA	10	1
7	NEUREA DE SOUZA MENDANHA	10	1
8	MARIA VALDEREZ DE BRITO ROCHA	10	1
9	MARILDA BISPO DE SOUZA BORGES	10	1
10	ALEXANDRE OLIVEIRA FLORENCIO	10	2
11	CECILIA LOPES DA SILVA	10	2
12	ALAINA PEDROSO DOS SANTOS	10	3
13	FABIANA PAZ DINIZ	9	1
14	SEBASTIANA MESSIAS DE SOUSA SANTOS	9	3
15	NUBIA REGINA DE CARVALHO	9	4
16	LUCILENE DE LOURDES CAMPOS	8	1
17	VERIANI RODRIGUES	8	1
18	DENISE CAVALCANTE FARIA	8	1
19	CAMILA ALVES CHAGAS	8	1
20	ADRIANA MARIA DA CONCEICAO	8	1
21	LUZIA ADRIANA DE SOUZA	8	1

22	TATYANE SOUSA LIMA	8	1
23	DIVINA AUGUSTA DA SILVA	8	1
24	POLIANA PRISCILA NUNES NOGUEIRA	8	1
25	SANDRA SALUSTRE RAMOS	8	1
26	JENNIFER LYN VALENZUELA MACHADO	8	1
27	FLAVIA ROSA DA SILVA LOBO	8	1
28	MILVA ROSA DE ALMEIDA MARTINS	8	2
29	IRACI MARIA DE JESUS	8	5
30	GISELE CARDOSO FERREIRA	7	1
31	ADELINA DA CRUZ PEREIRA	7	1
32	JULLIELE VIERA DA SILVA	7	1
33	ELIETE SOUZA NASCIMENTO	7	1
34	CARTOS HUMBERTO BUENO DA CRUZ FARIA	7	1
35	ROSA DOS SANTOS CARDOSO	7	1
36	ZILDA EMIDIO LOPES ALVES	7	1
37	VANESSA DE JESUS CARNEIRO VALE	7	1
38	DANIEL JOAQUIM PEREIRA	7	1
39	LUCI MARQUES DE SOUSA	7	1
40	CLEONICE FERREIRA CONCEICAO	7	1
41	MARIA DE LOURDES LEMES COSTA	7	1
42	MARIA APARECIDA DA SILVA	7	1
43	GUILHERME LIMA DE IUCATAN	7	1
44	EVANE DA SILVA SOUSA VASSALO	7	1
45	KARINA MATEUS RODRIGUES	7	1
46	MARIA DO SOCORRO BEZERRA DE OLIVEIRA	7	2
47	ROSILMAR JOSE DA ROCHA	7	2
48	SELMA PRIMO RODRIGUES	7	2
49	TALITA CRISTINA ROSA	7	2
50	CILENE RODRIGUES SANTIAGO	7	2
51	LURIANNA DOS REIS	7	2
52	ROSILENE DA SILVA NASSA BARBOSA	6	1
53	LILIAN GOMES DA COSTA	6	1
54	MARIA MARIANA DA SILVA	6	1
55	ARINALDO PIRES COSTA	6	1

56	JULIANA FERREIRA DA SILVA	6	1
57	LILIANE HELENA ALVES	6	1
58	HELENOY PEREIRA DA COSTA CASTRO	6	1
59	ALANA BRANDAO MOREIRA	6	1
60	EVANUSIA MARIA DE JESUS SILVA	6	1
61	JOYCE EVANGELISTA DE JESUS	6	1
62	VALDELIA MARTINS DA ROCHA	6	1
63	LARISSA LIMA DE ALENCAR	6	1
64	NILVANDO RODRIGUES DA SILVA	6	1
65	MICHELE DE SOUZA VARGAS ARAGAO	6	1
66	LUCIVANIA NUNES DA SILVEIRA	6	1
67	CATARINA FRANCISCA DO ESPIRITO SANTO	6	1
68	VALDECI FERREIRA LUIZ	6	1
69	ELIANA APARECIDA DOS SANTOS	6	1
70	VERA LUCIA DA SILVA	6	1
71	JOSENILDE SOUSA COELHO	6	1
72	TATIANA BATISTA ARAUJO ALVES	6	1
73	MARIA MACHADO MOREIRA	6	1
74	EDINAMAR RIBEIRO DE CASTILHO	6	1
75	ZELIA CARDOSO MACHADO	6	1
76	CARLOS DOS SANTOS DA ROCHA PINTO	6	1
77	DEUZIENE ROSA DE ARAUJO	6	1
78	MARIA DA GLORIA SILVA	6	1
79	MARIA DE JESUS RIBEIRO COSTA	6	1
80	CLAIBER FRANCISCO DE OLIVEIRA	6	1
81	NATHALIA PEREIRA D ASSUMPCAO	6	1
82	CHRISTIELLY ALVES VAZ	6	1
83	LUANA EDUARDA FELIX	6	1
84	ALINE MAGALHAES ABREU	6	1
85	JOSIVANIA CARDOSO NEVES	6	1
86	SANDRA VIEIRA DUARTE	6	1
87	MARIA DO NASCIMENTO OLIVEIRA	6	1
88	DARCI CARDOSO DUARTE	6	1
89	VANIL PEDRO CARDOSO	6	1

90	CARIME DAISA HELOU	6	1
91	IOLE CRISTINA SILVA RIBEIRO	6	1
92	JAQUELINE MORAIS DA SILVA COLODINO	6	1
93	LUZIA AMERICO DE AZEVEDO	6	2
94	LUAN VICTOR MAX PEREIRA DE SOUZA	6	2
95	SUELLY BORGES DE BARROS	6	2
96	MARIA DO CARMO SANTOS MELO	6	2
97	MARIA MAXIMA ALVES DE MIRANDA	6	2
98	MARLY DE FATIMA BARBOSA BOREM	6	2
99	DANIELA SILVA MOREIRA COSTA	6	2
100	KARLA OLIVEIRA DA SILVA	6	3
101	MARCIA DE CASTRO BRANQUINHO	6	5
102	ARGEMIRO CARDOSO DE SOUSA FILHO	5	1
103	HELOISA CARVALHO LUZ	5	1
104	TANIA MARTINS DE SOUZA BENTO	5	1
105	RITA RODRIGUES GOMES	5	1
106	ROSANA EDUARDO MAIA	5	1
107	OSVALDO NUNES DE OLIVEIRA	5	1
108	ADRIANE PIRES DA SILVA	5	1
109	PAMELA DIAS AMORIM	5	1
110	SIMONE RODRIGUES DE CARVALHO	5	1
111	LUCAS GABRIEL PEREIRA PERES	5	1
112	CLEIDIANE LIMA DA SILVA	5	1
113	SILVANI DE SOUSA SILVA	5	1
114	GUIOMAR MARIA SANTANA ALVES	5	1
115	THAIS CRISTINA MENDES RODRIGUES	5	1
116	CECILIA ALVES DOS SANTOS	5	1
117	IZABEL DA PENHA	5	1
118	SONIA MARIA DE SOUSA RESIO	5	1
119	ROSILEIA DA ANUNCIACAO SILVA	5	1
120	FRANCIRLENE DOS SANTOS PRADO SOUSA	5	1
121	ELEUZA FRANCISCA DE AZEREDO	5	1
122	LEIDIJANE FRANCISCA DA SILVA	5	1
123	AGNANDES ANTUNES DE SOUZA	5	1

124	IRACEMA SILVA DE ANDRADE	5	1
125	NILVA APARECIDA GOMES DA SILVEIRA	5	1
126	DOMINGOS LAZARO ALVES	5	1
127	TOME JOAO BEZERRA	5	1
128	SARA EMILI DE OLIVEIRA NUNES	5	1
129	GISELLE MOREIRA DA MATA	5	1
130	EVELYN GOMES RODRIGUES	5	1
131	ANDREIA DOS SANTOS	5	1
132	NELCINA RIBEIRO SOBRINHO	5	1
133	ANA KOSLOWSKI CAMARGO	5	1
134	ELIZANGELA RODRIGUES HONORIO	5	1
135	ELIZABETE MARIA DA SILVA QUEIROZ	5	1
136	MARTA GARCIA PEREIRA BORGES	5	1
137	MARIA LUCIA BRAZ ARAUJO	5	1
138	DANIELLE KAMLA DE OLIVEIRA	5	1
139	WANDER MATIAS GONCALVES	5	1
140	SENHORINHA RIBEIRO DOS SANTOS	5	1
141	JOANA CANDIDA DE OLIVEIRA	5	1
142	PRISCILA REGINA XAVIER NEVES	5	1
143	ROSIMEIRE SAMPAIO SOARES	5	1
144	GLAUCIA CRAVIERO DA SILVA	5	1
145	JULIANA LINHARES DA ROCHA	5	1
146	ELENITA OLIVEIRA CARRIJO	5	1
147	ELISANGELA FREITAS SILVA	5	1
148	DENY MARTINS DE MOURA	5	1
149	MICHELLY LORHANA REIS GONCALVES	5	1
150	MARIA ROSA FORNAZIER DOS SANTOS	5	1
151	DEUSIRENE DOS SANTOS CARMO	5	1
152	ELZIANE PEREIRA CHAVES	5	1
153	CLAUDIO APINAJE DE LIMA	5	1
154	DAIRES DA PAIXAO RODRIGUES	5	1
155	MARCELINO GERALDO LEMES	5	1
156	ERICO MACEDO BRANDAO	5	1
157	FLAVIA SIQUEIRA DA SILVA	5	1

158	KATIA CILENE PARO MASSOKUETI	5	1
159	ELENICE APARECIDA BATISTA	5	1
160	DOMINGAS XAVIER FERRAZ	5	1
161	ANTONIA ALVES DA SILVA	5	1
162	TAYNARA DA SILVA MACHADO	5	1
163	EDIVAL ALVES BRINGEL	5	1
164	AMANDA LUIZA NUNES	5	1
165	EDITH DOS PRAZERES MOTA	5	1
166	MARIA CARDOSO DE REZENDE	5	1
167	THIARY THAIS SILVA ANDRADE	5	1
168	ILMA ALVES RAMOS	5	1
169	JANAISE PEREIRA DA SILVA	5	1
170	MARIA JOAQUINA DE SOUZA	5	1
171	ILVANE VARANDA RABELO	5	1
172	LUDMYLA BATISTA DINIZ LINHARES	5	1
173	LINDOMAR RODRIGUES FERREIRA	5	1
174	LUCIMAR FERREIRA DA SILVA	5	1
175	NEIDE CRISTIANE FERREIRA DA SILVA	5	1
176	VALDETE DA CONCEIAAO CRUZ	5	1
177	PAULO ROBERTO MARQUES	5	1
178	VALDICE DOS SANTOS LEITE	5	1
179	VANIA DOS SANTOS FARIAS	5	2
180	LENICE OLIVEIRA COUTO	5	2
181	DEUSILENE FERREIRA GUIMARAES	5	2
182	ZENILDE VILARINS OLIVEIRA	5	2
183	ELMAR MIRANDA XAVIER	5	2
184	ANA PAULA MUNIZ SOARES	5	2
185	MARIA DE FATIMA DOURADO LIMA	5	2
186	JANAINA ALBINO CARDOSO	5	2
187	LOURDES ROSA CARDOSO	5	2
188	MARIA LOPES DO BOMFIM	5	2
189	JANE BARBOSA LIMA FELIPE	5	2
190	MARIA DAS DORES NERES ALVES	5	2
191	VANUZA ALVES DE OLIVEIRA	5	2

192	GISLAINE DE FATIMA SILVA OLIVEIRA	5	2
193	JANDIRA ADORNO MARTINS	5	2
194	ELAINE CARDOSO DE ALMEIDA	5	2
195	LOURDES TEIXEIRA RODRIGUES	5	2
196	ANTONIA MARLETE DE LIMA DIAS	5	2
197	ELAINE CRISTINA BARROS BARBOSA	5	2
198	JOSILENE APARECIDA DORNELES	5	2
199	LEILA CARVALHO SOARES	5	2
200	LEOLINA MARIA DE ALMEIDA	5	2
201	LAURINDA TEREZA DE SACRAMENTO	5	2
202	WADINA FERREIRA DE MORAIS	5	2
203	CRISTIANA BASILIO DE SOUSA	5	2
204	STEFANNYA FERNANDES DA SILVA MARQUES	5	2
205	VALDETE ALVES RIBEIRO	5	3
206	ELISANGELA ZENON NUNES COELHO	5	3
207	MARY JOYCE BORGES DO SANTOS	5	4
208	ROSIRENE CAVALCANTE MONTELO AQUINO	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 Dezembro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 7,83% (sete ponto oitenta e três por cento) referiram ser portadores de diabetes, 12,16% (doze ponto dezesseis por cento) portadores de hipertensão e 80,01% (oitenta ponto zero um 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 Dezembro/09

Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiás	8,55%	13,21%	78,24%
CAIS Campinas	7,93%	13,19%	78,88%
CAIS Cândida de Moraes	8,03%	12,57%	79,41%
CAIS Chácara do Governador	7,80%	11,37%	80,83%
CAIS Finsocial	11,75%	14,75%	73,50%
CAIS Jardim Novo Mundo	6,53%	12,17%	81,31%
CAIS Parque das Amendoeiras	10,63%	15,01%	74,35%
CAIS Vila Nova	7,49%	11,46%	81,05%
Centro de Saúde Água Branca	8,92%	13,54%	77,54%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	6,82%	10,61%	82,58%
Centro de Saúde Criméia Leste	9,13%	12,36%	78,51%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	7,07%	11,83%	81,10%
Centro de Saúde Fama	8,08%	12,71%	79,21%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	6,86%	11,62%	81,53%
Centro de Saúde Jardim Guanabara	14,29%	15,18%	70,54%
Centro de Saúde Maria Dilce	9,19%	15,60%	75,22%
Centro de Saúde Marinho Lemos	7,18%	13,83%	78,99%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	5,91%	8,37%	85,71%
Centro de Saúde Parque Amazonia	6,95%	12,05%	81,00%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	6,24%	9,17%	84,59%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	7,35%	10,56%	82,09%
Centro de Saúde São Francisco	9,64%	12,18%	78,18%
Centro de Saúde Setor Perim	9,17%	13,17%	77,67%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	5,08%	11,04%	83,89%
Centro de Saúde Vila Boa	8,63%	10,83%	80,53%

Centro de Saúde Vila Canaã	8,50%	10,54%	80,96%
Centro de Saúde Vila Clemente	6,37%	11,09%	82,55%
Centro de Saúde Vila Mauá	9,52%	11,82%	78,66%
Centro de Saúde Vila Moraes	8,11%	12,64%	79,24%
Centro de Saúde Vila Redenção	6,68%	12,98%	80,34%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	9,10%	10,49%	80,40%
Centro de Saúde Vila União	7,82%	9,70%	82,47%
CIAMS Jardim América	6,56%	11,07%	82,36%
CIAMS Novo Horizonte	6,41%	12,56%	81,03%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	5,64%	11,91%	82,45%
CIAMS Urias Magalhães	7,07%	12,99%	79,95%
Total	7,83%	12,16%	80,01%

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

Nesse período foram registradas 80.809 (oitenta mil oitocentos e nove) ligações, destas 43.105 (quarenta e três mil cento e cinco) resultaram em consultas marcadas, com 53,34% (cinquenta e três ponto trinta e quatro por cento) de aproveitamento.

Agente de Atendimento	Ligações	Consultas	Aproveitamento
DORLANES DE SOUZA NOGUEIRA	1.309	847	64,71%
AMANDA DE OLIVEIRA SANTANA	858	514	59,91%
DALILA RAMOS CRUZ	1.515	1036	68,38%
KÉZIA CHRISTHIANE FERREIRA	917	613	66,85%
PAULO CÉSAR GOMES	1.075	409	38,05%
JACQUELINE COSTA DE FRANÇA	1.504	805	53,52%
ALANA DA SILVA CAVALCANTE	1.229	603	49,06%
VIVIANA APARECIDA MENDES	805	410	50,93%
REGISLAINE SANTANA CHIMENES	460	205	44,57%
CHESLEY FERREIRA DA SILVA	309	118	38,19%
MICHELE FERNANDES DE OLIVEIRA	313	123	39,30%
LEILA EVENN LOBO DE ABREU	138	52	37,68%
GRACIELLE DE JESUS	1.215	784	64,53%

VANESSA MESSIAS DE SOUZA	1.299	605	46,57%
JOSÉ VINÍCIUS DE OLIVEIRA SOUSA	1.412	835	59,14%
AMANDA GUEDES DOS SANTOS	879	371	42,21%
TATYANE ESTRELA CORREA	928	394	42,46%
ANGÉLICA NEVES DA SILVA	949	543	57,22%
ANA FLÁVIA MORAES ALVES ROSA	203	126	62,07%
LAYANE FRANCIELLY THOMAS DA SILVA	541	318	58,78%
DANIELLA DELFINO DE JESUS	434	179	41,24%
RUTE SOUZA TEIXEIRA	544	227	41,73%
GRACIENE DE MORAES NOVAIS	545	265	48,62%
JESSYCA NAYARA SILVA MAIA	528	290	54,92%
ADÉLIA MOREIRA DE FREITAS NETA	951	445	46,79%
ALINE GONÇALVES BORGES	1.411	917	64,99%
SÔNIA MARA CÂNDIDO DE FARIA	929	527	56,73%
JULIANE VIEIRA DA SILVA	194	120	61,86%
RUBENS DE OLIVEIRA ARAÚJO	187	104	55,61%
JOUZE BARBOSA	1.017	420	41,30%
TAYNAN VELOSO SANTOS	980	453	46,22%
VERIDIANE RIBEIRO DE MELO	972	420	43,21%
JESUSLENE SALVADOR DA SILVA	1.007	667	66,24%
JULIANA BUENO DE MELO ALEX	14	10	71,43%
WALDA PEREIRA DE SOUZA BUENO.	15	6	40,00%
PAULA CAROLINA OLIVEIRA DE SOUZA	807	318	39,41%
NAIS NERES QUIRINO	139	58	41,73%
GISELE CELINA DOS SANTOS	1.265	810	64,03%
PATRÍCIA DA SILVA MARCONDES	958	445	46,45%
NATALIA FERNANDA DE OLIVEIRA	1.018	433	42,53%
MARÍLIA PEIXOTO CARDOSO	820	385	46,95%
CLEBER GONÇALVES OLIVEIRA	1.030	466	45,24%
EDNA RODRIGUES NUNES	1.297	796	61,37%
DÊNIO LUIS FELIX GOMES	1.066	469	44,00%
JOZIMAR MENDES VIANA	1.323	783	59,18%
FABRÍCIO FERREIRA DA SILVA	432	275	63,66%
DEBORAH VIEIRA LEITE	529	321	60,68%

OLÍVIA FERNANDA ALVES ROSA	1.289	786	60,98%
SAMUEL PEREIRA BARBOSA	1.241	697	56,16%
ADRIA SILVA SOUZA	1.035	619	59,81%
IDENISE WATANABE VIANA BRITO	1.258	795	63,20%
PRISCILLA ALVES DE CASTRO	1.522	906	59,53%
RENATO BARBOSA OLIVEIRA	1.578	724	45,88%
SUELMA TELES DE JESUS MATOS	958	448	46,76%
DANNILO DE PAULA FERREIRA	267	134	50,19%
ZAILTON TELES VANDERLEI	1.393	712	51,11%
JOSÉ CARLOS FERNANDES DOS REIS	469	157	33,48%
VANUSA NERES DOS SANTOS	435	196	45,06%
CAMILA CARVALHO E SILVA	1.005	484	48,16%
DIVAINÉ MARIA DE FÁRIA	1.024	473	46,19%
LAISA SILVA DOS ANJOS	1.248	723	57,93%
AMANDA DUARTE DE FÁRIA	1.166	671	57,55%
LOIANE CAROLINE MENDES COIMBRA	944	455	48,20%
LARISSA PEREIRA DE CARVALHO	1.159	690	59,53%
IARA NUNES DOS SANTOS	1.050	671	63,90%
RENATA FREITAS AUGUSTO	882	488	55,33%
ARTHUR ALVES SANTIAGO	584	360	61,64%
DEISIANE RIBEIRO SANTOS	508	291	57,28%
MÔNICA DOS REIS FERNANDES	521	337	64,68%
MEIRE LOPES DE ANDRADE	478	261	54,60%
ADELIA MARIA SANTANA DOS SANTOS	12	10	83,33%
ALEANDRA DOS SANTOS OLIVEIRA	183	118	64,48%
ALESSANDRA DE ALMEIDA RIBEIRO	1.033	640	61,96%
CLAUDIA FREITAS DE ARAÚJO	925	649	70,16%
ALCILÉIA MOTA CHAGAS	162	72	44,44%
CLARISSA CORDEIRO SANTOS	1.367	891	65,18%
LORENNA FRANCIELY APARECIDA PINHEIRO	1.123	716	63,76%
DAIANE KELLY FREITAS DE OLIVEIRA	1.290	702	54,42%
DANIELLE FERNANDA ALVES DA SILVA	880	394	44,77%
DEBORA SOARES DE AMORIM	956	361	37,76%
CLAUDIA VIEIRA TEIXEIRA ALVES	88	62	70,45%

CYNTIA GOMES DE MORAES	1.124	625	55,60%
DANILA CARVALHO EVANGELISTA	147	87	59,18%
DIANNY DA SILVA RODRIGUES	76	34	44,74%
ANDRESSA SOUZA E SILVA	1.237	819	66,21%
ALEXANDRE GOMES DA SILVA	241	119	49,38%
THIAGO CORTEZ DA COSTA	981	442	45,06%
CRISTINA EVARISTO ALVES	939	428	45,58%
AYRES AURÉLIO DE ALMEIDA MONTEIRO	959	504	52,55%
ÉRIKA CRISTINA SILVA CAMPOS	1.004	458	45,62%
ELISABETE DOS SANTOS QUEIROZ	1.009	357	35,38%
LARISSA BOM JARDIM PIMENTEL	1.057	455	43,05%
SHEILA DE MORAIS	973	475	48,82%
HERIC PRADO ROCHA	915	399	43,61%
NATALIA DOS SANTOS	443	205	46,28%
WILSE ALEXANDRE LEÃO	449	195	43,43%
TATIANE PIRES DA SILVA	542	268	49,45%
LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS SANTANA	410	222	54,15%

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Novembro /2009 houve um decréscimo do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 55% (cinquenta e cinco por cento) para 53,34% (cinquenta e três ponto trinta e quatro por cento).

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

No mês de Novembro /2009, observou-se que 65% (sessenta e cinco 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 (87%), CIAMS Urias Magalhães (73%), CAIS Campinas (72%), Centro de Saúde Marinho Lemos (72%), Centro de Saúde São Francisco (71%), CIAMS Jardim América (68%), Centro de Saúde Vila Boa (68%), Centro de Saúde Balneário Meia Ponte (68%), CAIS Vila Nova (68%), CAIS Cândida de Moraes (67%), Centro de Saúde Conjunto Riviera (67%), CIAMS Novo Horizonte (67%). Em contra partida o Centro de Saúde Perim efetivou apenas (37%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 65 % (sessenta e cinco por cento) foram efetivadas, 23 % (vinte e três por cento) não efetivadas e 12 % (doze por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Novembro/09 pode-se observar que houve um acréscimo das consultas efetivadas de 62% (sessenta e dois por cento) para 65% (sessenta e cinco por cento) , um acréscimo de não efetivadas de 19 % (dezenove por cento) para 23% (vinte e três por cento) e um decréscimo no número de não informado de 19 % (dezenove por cento) para 12% (doze por cento).

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional Mês de Dezembro de 2009			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
Cais Bairro Goiá	62%	28%	10%
Cais Campinas	72%	21%	7%
CAIS Candida De Moraes	67%	21%	12%
CAIS Chácara Do Governador	71%	21%	8%
Cais Finsocial	62%	32%	6%
Cais Jardim Curitiba	75%	21%	4%
Cais Jardim Novo Mundo	70%	19%	11%
CAIS Parque Das Amendoeiras	58%	28%	14%
Cais Vila Nova	68%	23%	9%
Centro De Saúde Água Branca	38%	55%	7%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	67%	23%	10%
Centro De Saúde Criméia Leste	65%	23%	12%
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	70%	20%	10%
Centro De Saúde Fama	66%	22%	12%
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	68%	21%	11%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	49%	46%	5%
Centro De Saúde Maria Dilce	64%	29%	7%
Centro De Saúde Marinho Lemos	72%	20%	8%
Centro De Saúde Norte Ferroviário	87%	1%	12%
Centro De Saúde Parque Amazonia	59%	24%	17%
Centro De Saúde Parque Anhanguera	60%	23%	17%
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	65%	24%	11%
Centro De Saúde São Francisco	71%	22%	7%
Centro De Saúde Setor Perim	37%	55%	8%
Centro De Saúde Setor Rodoviário	63%	24%	13%
Centro De Saúde Vila Boa	68%	17%	15%
Centro De Saúde Vila Canaã	59%	20%	21%
Centro De Saúde Vila Clemente	60%	31%	9%

Centro De Saúde Vila Mauá	60%	22%	18%
Centro De Saúde Vila Moraes	65%	23%	12%
Centro De Saúde Vila Redenção	49%	41%	10%
Centro De Saúde Vila Santa Helena	70%	18%	12%
Centro De Saúde Vila União	66%	19%	15%
Ciams Jardim América	68%	23%	9%
Ciams Novo Horizonte	67%	20%	13%
Ciams Setor Pedro Ludovico	63%	21%	16%
Ciams Urias Magalhães	73%	17%	10%
Total	65%	23%	12%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Dezembro /2009, 65.972 (sessenta e cinco mil novecentos e setenta e dois) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 49.334 (quarenta e nove mil trezentos e trinta e quatro) foram marcadas, 7.802 (sete mil oitocentos e dois) foram canceladas e 8.836 (oito mil oitocentos e trinta e seis) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Dezembro de 2009													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.897	1.349	1.172	127	50	550	412	133	5	998	617	98	283
CAIS Campinas	1.673	1.029	879	141	9	118	118	0	0	526	449	19	58
CAIS Cândida de Moraes	4.596	2.343	1.982	229	132	1.271	1.134	109	28	982	799	159	24
CAIS Chácara do Governador	3.367	2.080	1.713	349	18	365	342	20	3	922	602	96	224
CAIS Finsocial	947	349	263	73	13	557	285	23	249	41	11	14	16
CAIS Jardim Curitiba	438	0	0	0	0	238	152	12	74	200	130	18	52
CAIS Jardim Novo Mundo	2.411	1.011	836	166	9	435	340	93	2	965	710	0	255
CAIS Parque das Amendoeiras	2.559	1.222	807	180	235	694	510	66	118	643	80	146	417
CAIS Vila Nova	2.308	1.537	1.313	193	31	160	136	23	1	611	443	40	128
Centro de Saúde Água Branca	1.471	557	496	38	23	214	145	61	8	700	249	64	387
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.597	520	446	65	9	457	335	18	104	620	147	13	460
Centro de Saúde Criméia Leste	1.655	735	560	115	60	373	199	172	2	547	275	35	237
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.599	593	545	13	35	459	392	53	14	547	249	26	272

Centro de Saúde Fama	1.247	549	471	70	8	396	351	35	10	302	175	14	113
Centro de Saúde Itatiaia	1.868	836	742	72	22	448	352	94	2	584	375	39	170
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	501	334	73	81	180	96	55	0	41	71	9	10	52
Centro de Saúde Maria Dilce	1.301	552	414	66	72	402	281	49	72	347	122	26	199
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.191	344	296	14	34	411	382	25	4	436	159	48	229
Centro de Saúde Norte Ferroviário	797	197	177	20	0	193	189	0	4	407	173	0	234
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.746	900	713	183	4	385	312	71	2	461	233	226	2
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.526	691	462	224	5	537	465	57	15	298	244	46	8
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.242	856	690	132	34	210	186	20	4	176	160	14	2
Centro de Saúde São Francisco	1.187	544	436	97	11	350	285	12	53	293	187	0	106
Centro de Saúde Setor Perim	1.205	574	468	26	80	288	280	0	8	343	158	0	185
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.538	455	388	56	11	637	562	53	22	446	213	231	2
Centro de Saúde Vila Boa	2.216	634	522	109	3	637	564	66	7	945	638	133	174
Centro de Saúde Vila Canaã	1.040	502	438	63	1	444	312	125	7	94	94	0	0
Centro de Saúde Vila Clemente	1.634	584	403	113	68	411	252	64	95	639	127	39	473
Centro de Saúde Vila Mauá	1.614	893	757	108	28	377	227	147	3	344	277	46	21
Centro de Saúde Vila Moraes	1.379	785	748	13	24	365	325	35	5	229	201	16	12
Centro de Saúde Vila Redenção	1.444	495	436	52	7	359	316	37	6	590	221	72	297
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.429	598	535	54	9	213	151	60	2	618	315	39	264
Centro de Saúde Vila União	1.211	635	534	100	1	240	201	37	2	336	249	70	17
CIAMS Jardim América	2.874	1.360	1.261	97	2	956	913	16	27	558	429	110	19
CIAMS Novo Horizonte	2.787	1.477	1.272	182	23	845	782	52	11	465	400	54	11
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.094	270	269	0	1	813	757	41	15	1.011	648	76	287
CIAMS Urias Magalhães	3.383	1.346	1.196	128	22	495	450	31	14	1.542	603	106	833
Total Geral	65.972	29.736	24.713	3.749	1.274	16.399	13.450	1.910	1.039	19.837	11.171	2.143	6.523

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Novembro/09 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 75.284 (setenta e cinco mil duzentos e oitenta e quatro para 65.972 (sessenta e cinco mil novecentos e setenta e dois), um decréscimo no número de consultas marcadas de 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove) para 49.334 (quarenta e nove mil trezentos e trinta e quatro), um acréscimo no número de disponível de 6.527 (seis mil quinhentos e vinte e sete) para 8.836 (oito mil oitocentos e trinta e seis) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 5.228 (cinco mil duzentos e vinte e oito para 7.802 (sete mil oitocentos e dois).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Dezembro/09, 73,81 % (setenta e três ponto oitenta e um por cento) das consultas foram marcadas, 11,68 % (onze ponto sessenta e oito por cento) disponível e 4,35 % (quatro ponto trinta e cinco) canceladas, como se segue:

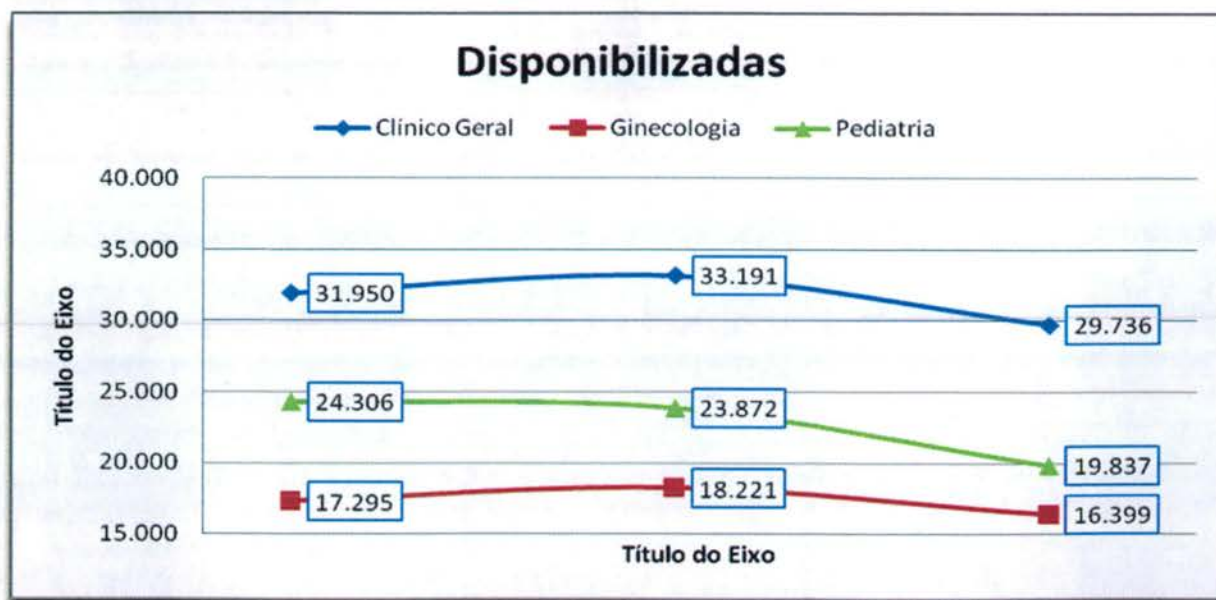
Relatório de Aproveitamento de Consultas – Dezembro de 2009 (Percentual)												
Unidade de Saúde	Clínico Geral			Ginecologia				Pediatria				
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.897	86,88%	9,41%	3,71%	550	74,91%	24,18%	0,91%	998	61,82%	9,82%	28,36%
CAIS Campinas	1.673	85,42%	13,70%	0,87%	118	100,00%	0,00%	0,00%	526	85,36%	3,61%	11,03%
CAIS Cândida de Moraes	4.596	84,59%	9,77%	5,63%	1.271	89,22%	8,58%	2,20%	982	81,36%	16,19%	2,44%
CAIS Chácara do Governador	3.367	82,36%	16,78%	0,87%	365	93,70%	5,48%	0,82%	922	65,29%	10,41%	24,30%
CAIS Finsocial	947	75,36%	20,92%	3,72%	557	51,17%	4,13%	44,70%	41	26,83%	34,15%	39,02%
CAIS Jardim Curitiba	438				238				200	65,00%	9,00%	26,00%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.411	82,69%	16,42%	0,89%	435	78,16%	21,38%	0,46%	965	73,58%	0,00%	26,42%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.559	66,04%	14,73%	19,23%	694	73,49%	9,51%	17,00%	643	12,44%	22,71%	64,85%
CAIS Vila Nova	2.308	85,43%	12,56%	2,02%	160	85,00%	14,38%	0,63%	611	72,50%	6,55%	20,95%
Centro de Saúde Água Branca	1.471	89,05%	6,82%	4,13%	214	67,76%	28,50%	3,74%	700	35,57%	9,14%	55,29%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.597	85,77%	12,50%	1,73%	457	73,30%	3,94%	22,76%	620	23,71%	2,10%	74,19%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.655	76,19%	15,65%	8,16%	373	53,35%	46,11%	0,54%	547	50,27%	6,40%	43,33%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.599	91,91%	2,19%	5,90%	459	85,40%	11,55%	3,05%	547	45,52%	4,75%	49,73%
Centro de Saúde Fama	1.247	85,79%	12,75%	1,46%	396	88,64%	8,84%	2,53%	302	57,95%	4,64%	37,42%
Centro de Saúde Itatiaia	1.868	88,76%	8,61%	2,63%	448	0,00%	0,00%	0,00%	584	64,21%	6,68%	29,11%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	501	21,86%	24,25%	53,89%	96	57,29%	0,00%	42,71%	71	12,68%	14,08%	73,24%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.301	75,00%	11,96%	13,04%	402	69,90%	12,19%	17,91%	347	35,16%	7,49%	57,35%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.191	86,05%	4,07%	9,88%	411	92,94%	6,08%	0,97%	436	36,47%	11,01%	52,52%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	797	89,85%	10,15%	0,00%	193	97,93%	0,00%	2,07%	407	42,51%	0,00%	57,49%
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.746	79,22%	20,33%	0,44%	385	81,04%	18,44%	0,52%	461	50,54%	49,02%	0,43%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.526	66,86%	32,42%	0,72%	537	86,59%	10,61%	2,79%	298	81,88%	15,44%	2,68%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.242	80,61%	15,42%	3,97%	210	88,57%	9,52%	1,90%	176			
Centro de Saúde São Francisco	1.187	80,15%	17,83%	2,02%	350	81,43%	3,43%	15,14%	293	63,82%	0,00%	36,18%
Centro de Saúde Setor Perim	1.205	81,53%	4,53%	13,94%	288	97,22%	0,00%	2,78%	343	46,06%	0,00%	53,94%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.538	85,27%	12,31%	2,42%	637	88,23%	8,32%	3,45%	446	47,76%	51,79%	0,45%

Centro de Saúde Vila Boa	2.216	82,33%	17,19%	0,47%	637	88,54%	10,36%	1,10%	945	67,51%	14,07%	18,41%
Centro de Saúde Vila Canaã	1.040	87,25%	12,55%	0,20%	444	70,27%	28,15%	1,58%	94	100,00%	0,00%	0,00%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.634	69,01%	19,35%	11,64%	411	61,31%	15,57%	23,11%	639	19,87%	6,10%	74,02%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.614	84,77%	12,09%	3,14%	377	60,21%	38,99%	0,80%	344	80,52%	13,37%	6,10%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.379	95,29%	1,66%	3,06%	365	89,04%	9,59%	1,37%	229	87,77%	6,99%	5,24%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.444	88,08%	10,51%	1,41%	359	88,02%	10,31%	1,67%	590	37,46%	12,20%	50,34%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.429	89,46%	9,03%	1,51%	213	70,89%	28,17%	0,94%	618	50,97%	6,31%	42,72%
Centro de Saúde Vila União	1.211	84,09%	15,75%	0,16%	240	83,75%	15,42%	0,83%	336	74,11%	20,83%	5,06%
CIAMS Jardim América	2.874	92,72%	7,13%	0,15%	956	95,50%	1,67%	2,82%	558	76,88%	19,71%	3,41%
CIAMS Novo Horizonte	2.787	86,12%	12,32%	1,56%	845	92,54%	6,15%	1,30%	465	86,02%	11,61%	2,37%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.094	99,63%	0,00%	0,37%	813	93,11%	5,04%	1,85%	1.011	64,09%	7,52%	28,39%
CIAMS Urias Magalhães	3.383	88,86%	9,51%	1,63%	495	90,91%	6,26%	2,83%	1.542	39,11%	6,87%	54,02%
Total Geral	65.972	83,11%	12,61%	4,28%	16.399	82,02%	11,65%	6,34%	19.837	56,31%	10,80%	32,88%

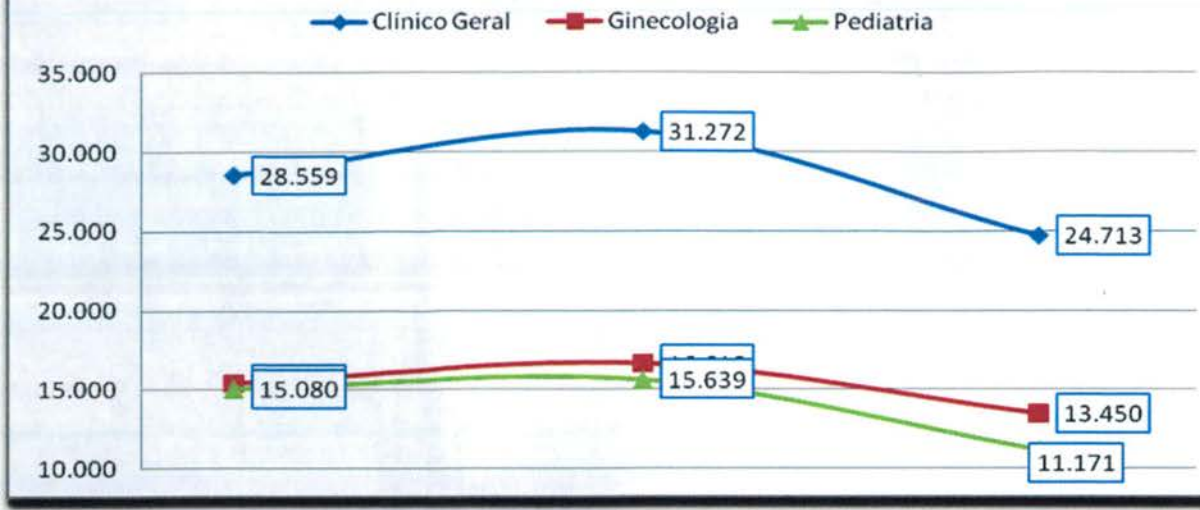
Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Novembro / 09 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 83,64 % (oitenta e três ponto sessenta e quatro por cento) para 73,81 % (setenta e três ponto oitenta e um por cento), um acréscimo de consultas canceladas de 7,16 % (sete ponto dezesseis por cento) para 11,68% (onze ponto sessenta e oito por cento) e um decréscimo de 9,19 % (nove ponto dezenove por cento) de disponíveis para 4,35% (quatro ponto trinta e cinco por cento).

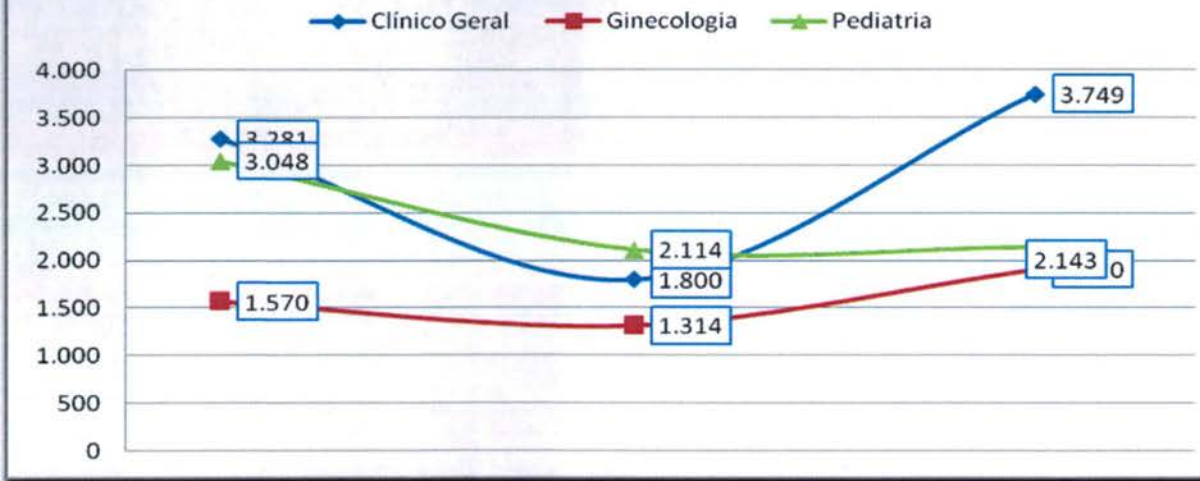
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:



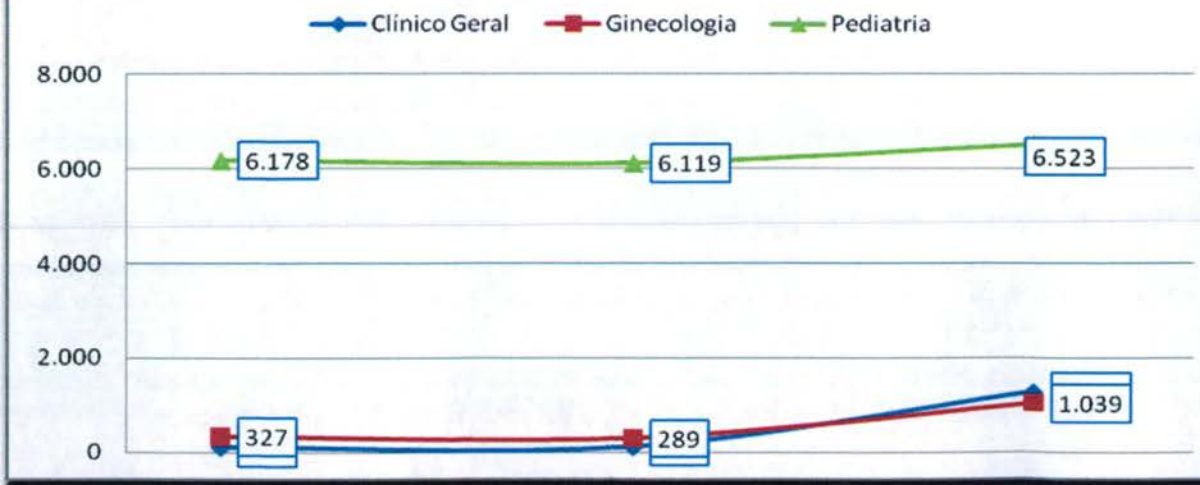
Marcadas



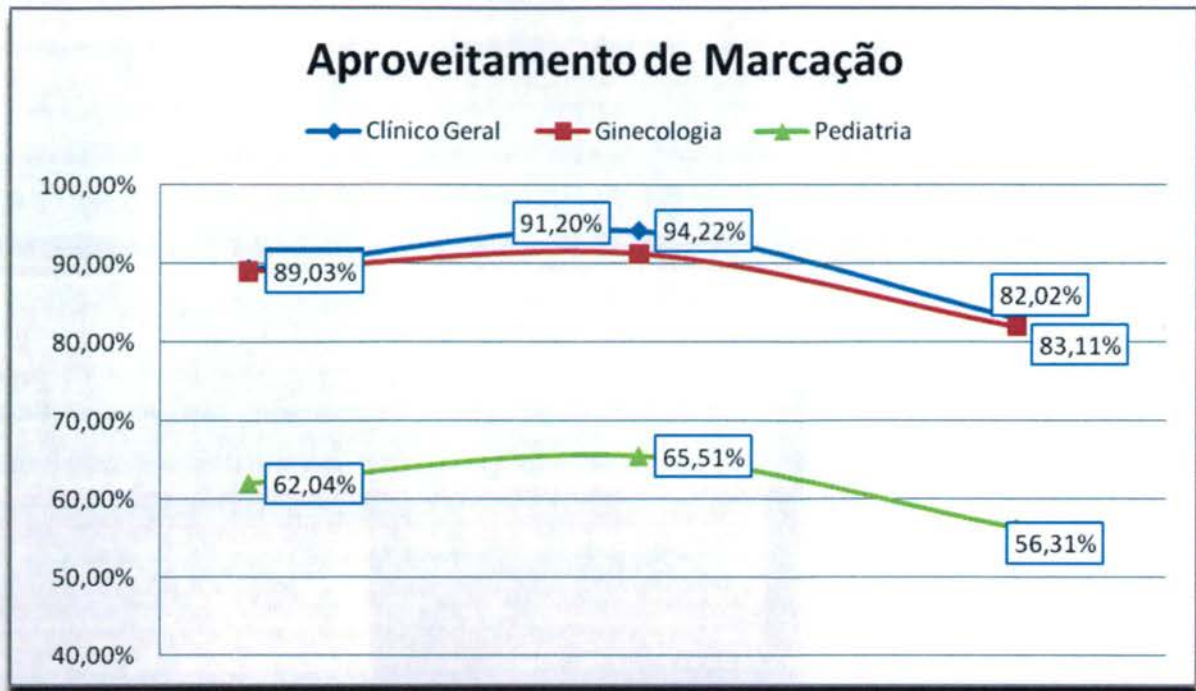
Canceladas



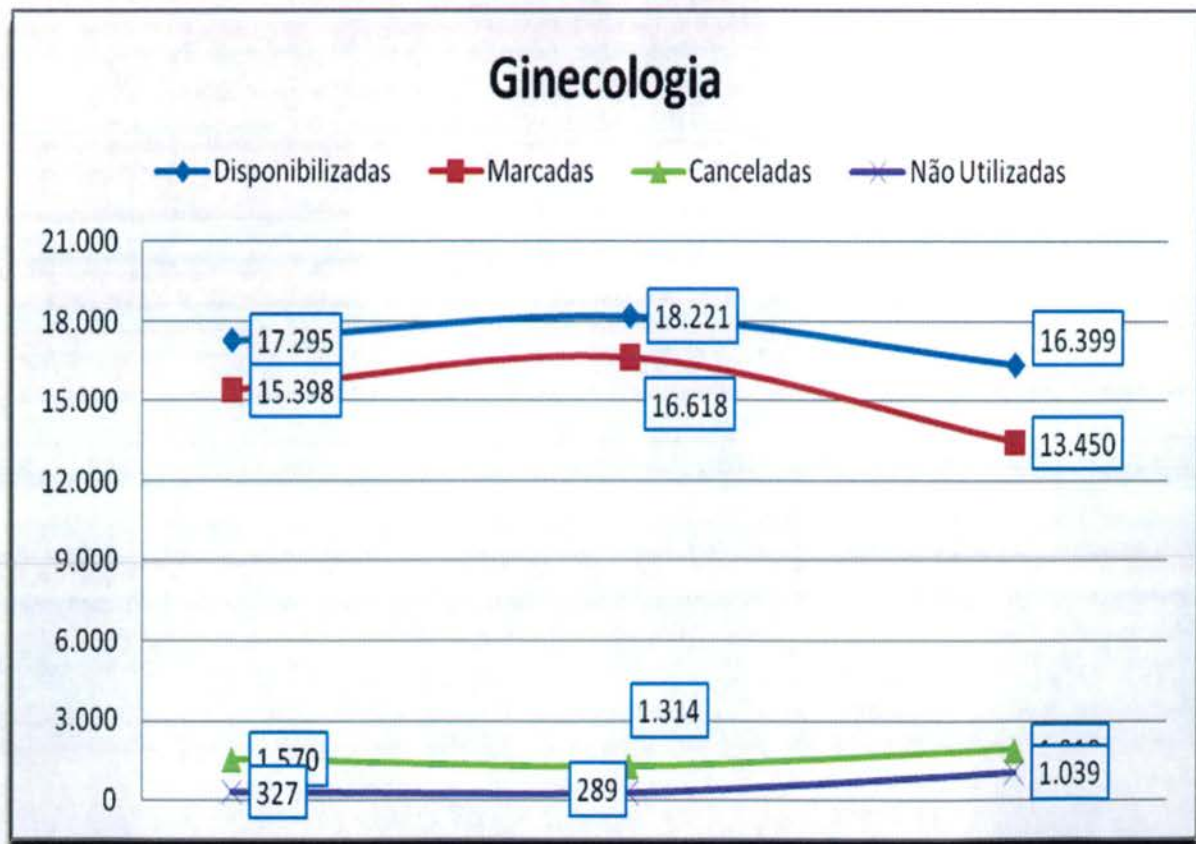
Não Utilizadas



Análise Gráfica Por Status



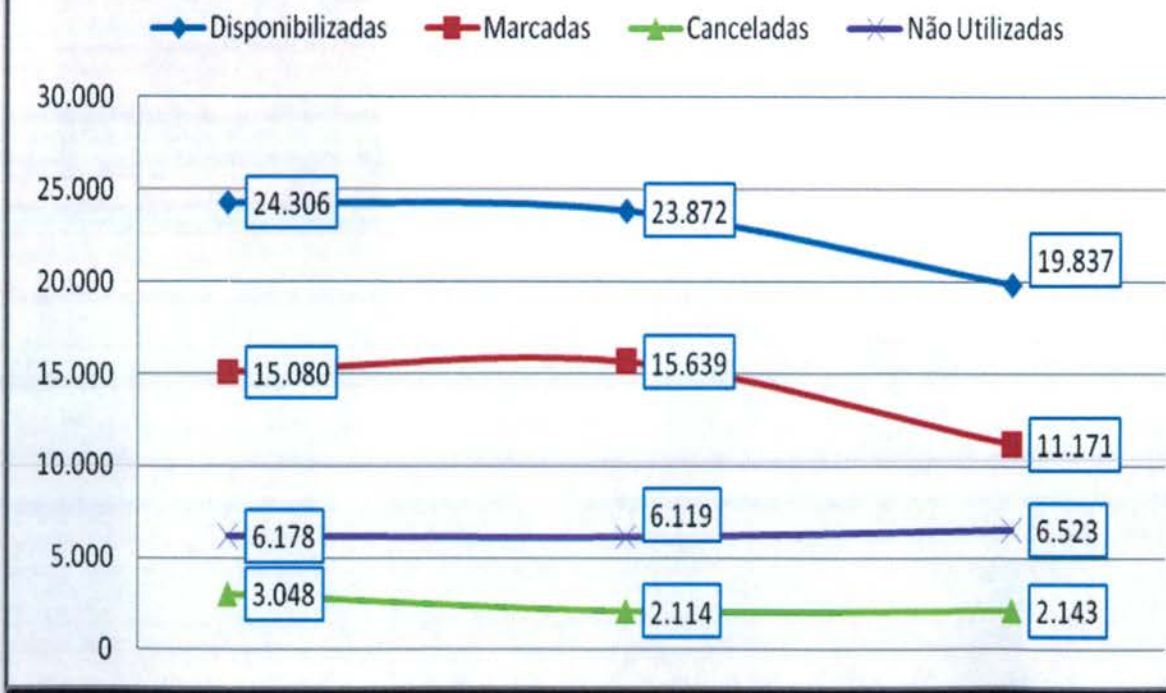
Análise Gráfica Por Especialidade Médica



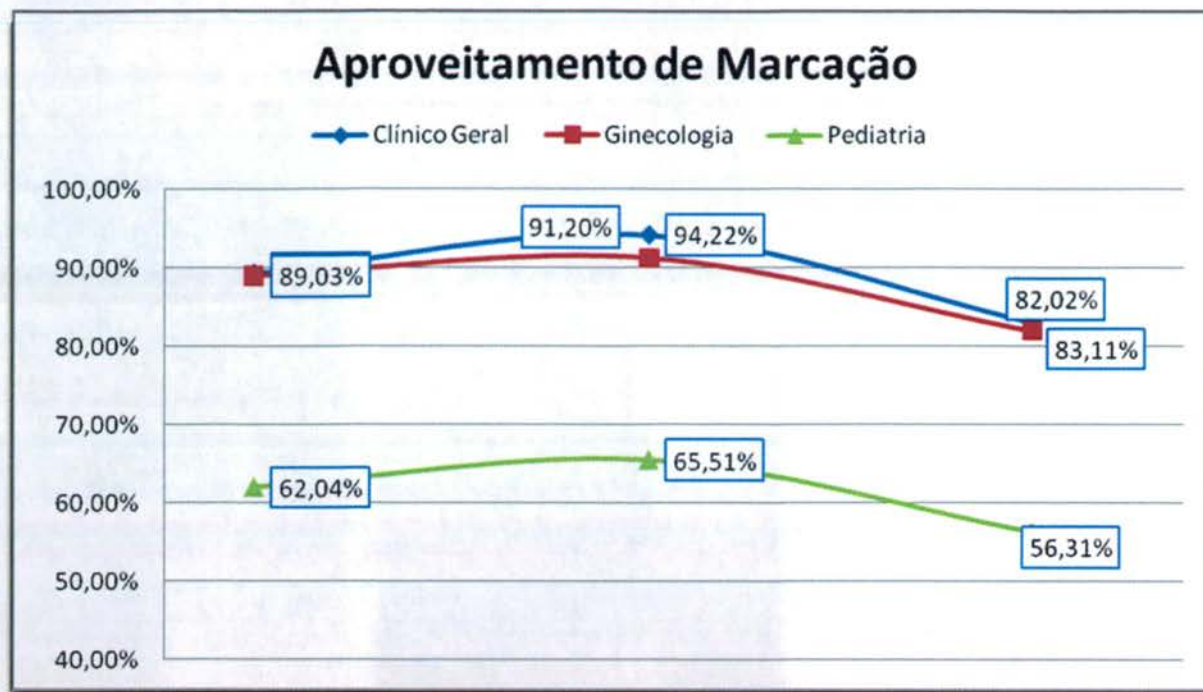
Clínico Geral



Pediatria



Índice de Aproveitamento de Consultas



e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Dezembro/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 4** que apenas a Unidade Centro de Saúde São Francisco não solicitou cancelamento de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 402 (quatrocentos e dois) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 07 (sete) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Dezembro/09, no quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	3.189
2	Jardim América	1.966
3	Setor Pedro Ludovico	1.620
4	Jardim Balneário Meia Ponte	1.547
5	Parque Amazônia	1.544
6	Jardim Nova Esperança	1.524
7	Setor Urias Magalhães	1.173
8	Setor Leste Vila Nova	992
9	Parque Industrial João Braz	901
10	Cidade Jardim	836
11	Jardim Europa	784

12	Vila Santa Helena	673
13	Vila Novo Horizonte	666
14	Bairro Capuava	663
15	Parque Santa Cruz	657
16	Setor São José	648
17	Jardim Vila Boa	643
18	Setor Campinas	626
19	Setor Sudoeste	622
20	Setor Santos Dumont	619
21	Façallville	594
22	Setor Central	530
23	Setor Criméia Leste	503
24	Vila Redenção	470
25	Parque Anhanguera Ii	465
26	Setor Centro Oeste	434
27	Setor Negrão De Lima	428
28	Jardim Presidente	416
29	Vila João Vaz	411
30	Bairro Água Branca	408
31	Setor Perim	385
32	Setor Rio Formoso	367
33	Setor Norte Ferroviário	349
34	Bairro São Francisco	343
35	Bairro Santa Rita	340
36	Vila Morais	340
37	Jardim Petrópolis	336
38	Setor Bueno	319
39	Chácara Do Governador	307
40	Jardim Bela Vista	307
41	Parque Anhanguera	298
42	Setor Cândida De Morais	298
43	Setor Coimbra	296
44	Setor Leste Universitário	296
45	Setor Progresso	292
46	Setor União	287

47	Jardim Goiás	270
48	Vila Finsocial	264
49	Setor Dos Funcionários	262
50	Vila Monticelli	258
51	Jardim Brasil	252
52	Bairro Santa Genoveva	246
53	Bairro Rodoviário	225
54	Parque Oeste Industrial	224
55	Vila Mauá	223
56	Conjunto Riviera	218
57	Jardim Planalto	218
58	Residencial Solar Vile	218
59	Vila Bandeirantes	218
60	Vila Maria Dilce	210
61	Vila Maria Luiza	209
62	Vila São Paulo	208
63	Solange Park I	206
64	Madre Germana Ii	202
65	Loteamento Carolina Parque	198
66	Vila Viana	198
67	Vila Regina	196
68	Bairro Jardim Diamantina	192
69	Vila Jardim Vitória	192
70	Granja Cruzeiro Do Sul	191
71	Jardim Atlântico	191
72	Jardim Da Luz	191
73	Jardim Ana Lúcia	187
74	Residencial Parque Das Flores	182
75	Bairro Dos Aeroviários	172
76	Residencial Parque Flamboyant	172
77	Bairro Boa Vista	168
78	Curitiba I	168
79	Vila Isaura	161
80	Setor Sul	156
81	Setor Aeroporto	154

82	Vila Rosa	154
83	Setor Morais	151
84	Vila Santa Rita	148
85	Jardim Santo Antônio	144
86	Vera Cruz Ii	143
87	Residencial Itamaracá	142
88	Bairro São Domingos	137
89	Parque Industrial De Goiânia	133
90	Bairro Jardim Das Esmeraldas	132
91	Vila Abajá	132
92	Nova Vila	131
93	Residencial Serra Azul	130
94	Setor Bela Vista	129
95	Setor Marechal Rondon	127
96	Setor Gentil Meireles	126
97	Setor Oeste	125
98	Vila Aurora	121
99	Vila Alvorada	120
100	Vereda Dos Buritis	117
101	Carolina Parque Extensão	116
102	Residencial Goiânia Viva	116
103	Esplanada Do Anicuns	114
104	Goiânia 2	110
105	Vila Romana	109
106	Bairro Da Floresta	104
107	Conjunto Aruanã I	103
108	Jardim Leblon	102
109	Vila Lucy	102
110	Vila Fróes	100
111	Parque Das Laranjeiras	98
112	Residencial Canadá	98
113	Conjunto Caiçara	94
114	Vila Coronel Cosme	94
115	Vila Cristina	92
116	Vila Santa Tereza	91

117	Vila Clemente	88
118	Vila Irany	87
119	Vila Nova Canaã	87
120	Bairro Nossa Senhora De Fátima	85
121	Setor Marista	84
122	Vila Paraíso	84
123	Albino Boa Ventura	82
124	Setor Sevene	82
125	Solange Park Ii	81
126	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	80
127	Setor Urias Magalhães Ii	79
128	Bairro Ananguera	77
129	Vila Parque Santa Maria	76
130	Jardim Tancredo Neves	75
131	Sítio Recreio Mansões Do Campus	74
132	Bairro Residencial Funcionários Públicos	72
133	Vila Alto Da Glória	72
134	Bairro Industrial Mooca	71
135	Bairro Nova Suíça	70
136	Conjunto Fabiana	70
137	Jardim Xavier	66
138	Bairro Feliz	64
139	Residencial Hugo Moraes	64
140	Chácara De Recreio São Joaquim	60
141	Panorama Park	60
142	Setor Jaó	60
143	Bairro Alto Da Glória	59
144	Vila Adélia	59
145	Residencial Monte Carlo	58
146	Vila Nossa Senhora Aparecida	58
147	Jardim Califórnia	57
148	Vila Luciana	57
149	Jardim Novo Mundo Ii	56
150	Residencial 14 Bis	56
151	Vila Alpes	56

152	Vila Itatiaia	56
153	Vila Resende	55
154	Araguaia Park	54
155	Vila São Francisco	53
156	Parque Paraíso	51
157	Residencial Licardino Ney	51
158	Vila Aurora Oeste	51
159	Condomínio Anhanguera	50
160	Residencial Cid Verde	50
161	Jardim Do Cerrado 1	47
162	Vila Santana	47
163	Celina Park	46
164	Jardim Clarissa	46
165	Parque Das Nações	46
166	Vila Bethel	45
167	Setor Norte Ferroviário Ii	44
168	Vila Canaã	44
169	Solange Park Iii	43
170	Vila Jaraguá	43
171	Vila Legionárias	43
172	Bairro Ipiranga	41
173	Loteamento Tropical Verde	41
174	Residencial Real Conquista 1º Etapa	41
175	Setor Criméia Oeste	41
176	Bairro Da Serrinha	40
177	Setor Três Marias	40
178	Vila Perdiz	40
179	Residencial Eldorado	39
180	Residencial Campus Dourados	39
181	Conjunto Aruanã Ii	38
182	Vila São João	38
183	Vila São José - Extensão	38
184	Jardim Itaipu	37
185	Residencial Das Acácias	36
186	Outros Municípios	35

187	Vila Boa Sorte	35
188	Curitiba IV	34
189	Jardim Liberdade	34
190	Mansões Goiânia	34
191	Bairro Goiá	32
192	Conjunto Residencial Rodoviário	32
193	Jardim Do Cerrado 3	32
194	Residencial Primavera	32
195	Setor Noroeste	31
196	Setor Ulisses Guimarães	31
197	Vila Adélia II	31
198	Loteamento Areião I	30
199	Setor Barra Da Tijuca	30
200	Setor Das Nações	30
201	Conjunto Morada Nova	29
202	Residencial Santa Fé	29
203	Residencial Park Solar	28
204	Residencial Sonho Verde	28
205	Setor Marabá	28
206	Curitiba II	27
207	Vila Bela	27
208	Vila Megale	26
209	Vila São Luiz	26
210	Residencial Itapuã	25
211	Residencial Balneário	25
212	Residencial Brisas Da Mata	25
213	Vila Anchieta	25
214	Recanto Do Bosque	24
215	Vila Jacareí	24
216	Vila Santa Isabel	24
217	Jardim Leblon II	23
218	Parque Acalanto	23
219	Residencial Aquarius	23
220	Residencial London Park	23
221	Conjunto Residencial Padre Pelágio	22

222	Jardim Bonanza	22
223	Parque Industrial Paulista	22
224	Residencial Carla Cristina	22
225	Residencial Village Santa Rita Iv	22
226	Conjunto Anhanguera	21
227	Residencial Kátia	21
228	Residencial Privê Itanhangá	21
229	Vila Cristina Continuação	21
230	Conjunto Castelo Branco	20
231	Parque Balneário	20
232	Residencial Portinari	20
233	Residencial Dos Ipê	20
234	Vila Santo Afonso	20
235	Chácara Samambaia	19
236	Residencial Elza Fronza	19
237	Residencial Guarema	19
238	Sítio De Recreio Dos Bandeirantes	19
239	Vila Maria José	19
240	Village Atalaia	19
241	Bairro Santo Hilário	17
242	Residencial Eli Forte	17
243	Vila Martins	17
244	Vila Vera Cruz	17
245	Colônia Santa Marta	15
246	Residencial Vale Do Araguaia	15
247	Vila Aguiar	15
248	Conjunto Aruanã Iii	14
249	Mundo Novo 3	14
250	Residencial Goyaz Park	14
251	Residencial Sonho Verde Complemento	14
252	Setor Das Nações Extensão	14
253	Vila Americano Do Brasil	14
254	Residencial Maria Lourenço	13
255	Setor Orientville	13
256	Vila Oswaldo Rosa	13

257	Vila Santa Ifigênia	13
258	Bairro Goiá Setor Veloso	12
259	Capuava Residencial Prive	12
260	Jardim Pampulha	12
261	Vila Teofilo Neto	12
262	Jardim Guanabara	11
263	Jardim Guanabara Iii	11
264	Parque Santa Rita	11
265	Residencial Antônio Barbosa	11
266	Residencial Fortaleza	11
267	Setor Morada Do Sol	11
268	Vila Colemar Natal E Silva	11
269	Aruanã Parque	10
270	Residencial Alice Barbosa	10
271	Residencial Barravento	10
272	Residencial Itália	10
273	Residencial Mendanha	10
274	Residencial Morada Do Ipê	10
275	Setor Sol Nascente	10
276	Sítio Ipê	10
277	Curitiba III	9
278	Jardim Santa Cecília	9
279	Privê Atlântico	9
280	Jardim Ipê	8
281	Residencial Granville	8
282	Residencial Talismã	8
283	Residencial Village Santa Rita I	8
284	Condomínio Santa Rita	7
285	Conjunto Vila Isabel	7
286	Jardim Moema	7
287	Parque Industrial João Braz Ii	7
288	Residencial Manhattan	7
289	Residencial Aruanã	7
290	Residencial Ilha Do Caribe	7
291	Residencial Nova Aurora	7

292	Vila Fernandes	7
293	Loteamento Grande Retiro	6
294	Vila Mooca - Complemento	6
295	Vila São José - Complemento	6
296	Ana Moraes	5
297	Chácara Maria Dilce	5
298	Conjunto Residencial Romildo F.R. Do Amaral	5
299	Jardim Madri	5
300	Jardim Paris	5
301	Res. Morumbi	5
302	Residencial Aldeia Do Vale	5
303	Residencial Flamingo	5
304	Residencial Moinho Dos Ventos	5
305	Residencial Porto Seguro	5
306	Setor Dos Afonsos	5
307	Vera Cruz I	5
308	Vila Concórdia	5
309	Conjunto Guadalajara	4
310	Jardim Camargo	4
311	Jardim Mariliza	4
312	Jardim Sonia Maria	4
313	Loteamento Morada Dos Sonhos	4
314	Res. Buena Vista	4
315	Residencial Atalaia	4
316	Residencial Jardins Florença	4
317	Residencial Morada Da Bosque	4
318	Residencial Nunes De Moraes I Etapa	4
319	Setor Caravelas	4
320	Setor Garavelo B	4
321	Vila Viandeli	4
322	Chácara Elísio Campos	3
323	Chácara Shangri-La	3
324	Condomínio Parque Dos Cisnes	3
325	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	3
326	Jardim Bom Jesus	3

327	Jardim Eli Forte	3
328	Loteamento Portal Do Sol Ii	3
329	Loteamento Recanto Barravento	3
330	Parque Atheneu	3
331	Parque Das Paneiras	3
332	Parque Das Paneiras Ii Etapa	3
333	Res Village Santa Rita Vii	3
334	Residencial Nossa Morada	3
335	Residencial Sevilha	3
336	Vila Martins Extensão	3
337	Bairro Goiás 2	2
338	Bairro Alto Da Boa Vista	2
339	Chácara Santa Rita	2
340	Condomínio Amin Camargo	2
341	Conjunto Residencial Campos	2
342	Economisa Caiçara	2
343	Jardim Das Aroeiras	2
344	Jardim Das Hortências	2
345	Jardim Mirabel	2
346	Jardim Ipanema	2
347	Loteamento Manso Pereira	2
348	Parque Tremendão (Novo)	2
349	Parque Das Amendoeiras	2
350	Parque Das Paneiras Iii Etapa	2
351	Parque Das Paneiras Iv Etapa	2
352	Recreio Panorama	2
353	Residencial Village Santa Rita V	2
354	Residencial Dom Rafael	2
355	Residencial Forteville	2
356	Residencial Mar Del Plata	2
357	Residencial Petrópolis	2
358	Residencial Vale Dos Sonhos	2
359	Sítio Recreio São Geraldo	2
360	Vila Jardim São Judas Tadeu	2
361	Vila Pedroso Extensão	2

362	Vila São José	2
363	Vila Yate	2
364	Vilage Maringá	2
365	Bairro Goiânia 2 Complemento	1
366	Bairro Jardim Vitória	1
367	Campus Universitário	1
368	Chácara Botafogo	1
369	Chácara Maringá	1
370	Condomínio Cidade Universitária	1
371	Conjunto Primavera	1
372	Curitiba Iv Industrial	1
373	Jardim Califórnia Industrial	1
374	Jardim Das Rosas	1
375	Jardim Dom Fernando I	1
376	Jardim Dom Fernando Ii	1
377	Jardim Presidente Extensão Iii	1
378	Jardim São José (Res São José)	1
379	Lorena Parque	1
380	Loteamento Portal Do Sol I	1
381	Parque Oeste Industrial Extensão	1
382	Residencial Alphaville Flamboyant	1
383	Residencial Clea Borges	1
384	Residencial Humaita	1
385	Residencial Itaipu	1
386	Residencial Jardim Leblon	1
387	Residencial Nunes De Moraes 3 Etapa	1
388	Residencial Olinda	1
389	Residencial Privê Norte	1
390	Residencial Real Conquista	1
391	Residencial Recreio Panorama	1
392	Residencial Tempo Novo	1
393	Setor Cristina	1
394	Setor Empresarial	1
395	Setor Estrela Dalva	1
396	Setor Recanto Das Minas Gerais	1

397	Sítio De Recreio Pindorama	1
398	Sítio Recreio Panorama	1
399	Vila Jardim Pompéia	1
400	Vila Mooca	1
401	Vila Mutirão I	1
402	Vila Pedroso	1

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

No mês de Dezembro /2009 o Agente de Atendimento **Dalila Ramos Cruz** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.036 (hum mil e trinta e seis) marcações, como se segue:

Relatório De Consultas Agendadas Por Agente de Atendimento - Mês de Dezembro/09	
Agente De Atendimento	Quantidade
Adelia Maria Santana Dos Santos	10
Adélia Moreira De Freitas Neta	445
Adria Silva Souza	619
Alana Da Silva Cavalcante	603
Alciléia Mota Chagas	72
Aleandra Dos Santos Oliveira	118
Alessandra De Almeida Ribeiro	640
Alexandre Gomes Da Silva	119
Aline Gonçalves Borges	917
Amanda De Oliveira Santana	514
Amanda Duarte De Faria	671
Amanda Guedes Dos Santos	371
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	126
Anália Fernanda Queiroz	612
Andressa Souza E Silva	819
Angélica Neves Da Silva	543
Arthur Alves Santiago	360
Ayres Aurélio De Almeida Monteiro	504
Camila Carvalho E Silva	484
Chesley Ferreira Da Silva	118
Cinthy Kelley Dias Teles	20
Clarissa Cordeiro Santos	891
Claudia Freitas De Araújo	649
Claudia Vieira Teixeira Alves	62
Cleber Gonçalves Oliveira	466

Cristina Evaristo Alves	428
Cristina Manicardi	4
Cyntia Gomes De Moraes	625
Daiane Kelly Freitas De Oliveira	702
Daiane Lima Bandeira De Moraes	26
Dalila Ramos Cruz	1.036
Daniella Delfino De Jesus	179
Danielle Fernanda Alves Da Silva	394
Danila Carvalho Evangelista	87
Dannilo De Paula Ferreira	134
Debora Soares De Amorim	361
Deborah Vieira Leite	321
Deisiane Ribeiro Santos	291
Dênio Luis Felix Gomes	469
Dianny Da Silva Rodrigues	34
Divaine Maria De Faria	473
Dorlanes De Souza Nogueira	847
Edna Rodrigues Nunes	796
Elisabete Dos Santos Queiroz	357
Érika Cristina Silva Campos	458
Esterliane Neres Souza	986
Fabiana De Paula Oliveira	10
Fabício Ferreira Da Silva	275
Gisele Celina Dos Santos	810
Gracielle De Jesus	784
Graciene De Moraes Novais	265
Heric Prado Rocha	399
Iara Nunes Dos Santos	671
Idenise Watonabe Viana Brito	795
Jacqueline Costa De França	805
Jessyca Nayara Silva Maia	290
Jesuslene Salvador Da Silva	667
José Carlos Fernandes Dos Reis	157
José Vinícius De Oliveira Sousa	835
Jouze Barbosa	420
Jozimar Mendes Viana	783
Juliana Bueno De Melo Alex	10
Juliana Martins Da Costa	803
Juliane Vieira Da Silva	120

Kézia Christhiane Ferreira	613
Laisa Silva Dos Anjos	723
Larissa Bom Jardim Pimentel	455
Larissa Pereira De Carvalho	690
Layane Francielly Thomas Da Silva	318
Leila Evenn Lobo De Abreu	52
Loiane Caroline Mendes Coimbra	455
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	716
Luiz Henrique Dos Santos Santana	222
Luiza Cruz Fagundes	1
Marília Peixoto Cardos	385
Maxilley Souza Lima	582
Meire Lopes De Andrade	261
Michele Fernandes De Oliveira	123
Mônica Dos Reis Fernandes	337
Nais Neres Quirino	58
Natalia Dos Santos	205
Natalia Fernanda De Oliveira	433
Nayara Vieira Leite	735
Olívia Fernanda Alves Rosa	786
Patrícia Da Silva Marcondes	445
Paula Carolina Oliveira De Souza	318
Paulo César Gomes	409
Priscilla Alves De Castro	906
Regina Celestino Santanar	139
Regislaine Santana Chimenes	205
Renata Freitas Augusto	488
Renato Barbosa Oliveira	724
Rubens De Oliveira Araújo	104
Rute Souza Teixeira	227
Samuel Pereira Barbosa	697
Severiano Pereira Nunes Júnior	675
Sheila De Moraes	475
Sônia Mara Cândido De Faria	527
Suelma Teles De Jesus Matos	448
Tatiane Lemes Moreira	292
Tatiane Pires Da Silva	268
Tatyane Estrela Correa	394
Taynan Veloso Santos	453

Thiago Cortez Da Costa	443
Thiago Leite De Jesus	452
Vanessa Messias De Souza	605
Vanusa Neres Dos Santos	196
Veridiane Ribeiro De Melo	420
Viviana Aparecida Mendes	410
Walda Pereira De Souza Bueno.	6
Wilse Alexandre Leão	195
Zacarias Lopes Barros Teixeira	891
Zailton Teles Vanderlei	712

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 DEZEMBRO/09					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS BAIRRO GOIÁ	172	332	429	1.268	2.201
CAIS Campinas	73	276	294	803	1.446
CAIS Cândida de Moraes	159	625	702	2.429	3.915
CAIS Chácara do Governador	109	513	532	1.503	2.657
CAIS Finsocial	59	70	90	340	559
CAIS Jardim Curitiba	23	38	36	185	282
CAIS Jardim Novo Mundo	83	338	352	1.113	1.886
CAIS Parque das Amendoeiras	99	111	256	931	1.397
CAIS Vila Nova	81	315	364	1.132	1.892
Centro de Saúde Água Branca	57	163	175	495	890
Centro de Saúde Conjunto Riviera	61	119	155	593	928
Centro de Saúde Criméia Leste	99	154	192	589	1.034
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	102	186	209	689	1.186
Centro de Saúde Fama	38	169	192	598	997

Centro de Saúde Itatiaia	97	239	269	864	1.469
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	9	6	24	98	137
Centro de Saúde Maria Dilce	68	104	146	499	817
Centro de Saúde Marinho Lemos	35	136	159	507	837
Centro de Saúde Norte Ferroviário	46	100	98	295	539
Centro de Saúde Parque Amazônia	6	270	262	720	1.258
Centro de Saúde Parque Anhanguera	23	218	224	706	1.171
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	45	164	208	619	1.036
Centro de Saúde São Francisco	27	146	192	543	908
Centro de Saúde Setor Perim	101	119	153	533	906
Centro de Saúde Setor Rodoviário	32	193	224	714	1.163
Centro de Saúde Vila Boa	44	307	320	1.053	1.724
Centro de Saúde Vila Canaã	12	175	170	487	844
Centro de Saúde Vila Clemente	58	100	131	493	782
Centro de Saúde Vila Mauá	54	190	232	785	1.261
Centro de Saúde Vila Moraes	48	198	238	790	1.274
Centro de Saúde Vila Redenção	29	189	178	577	973
Centro de Saúde Vila Santa Helena	63	183	191	564	1.001
Centro de Saúde Vila União	16	174	183	611	984
CIAMS Jardim América	53	471	515	1.564	2.603
CIAMS Novo Horizonte	44	429	458	1.523	2.454
CIAMS Setor Pedro Ludovico	95	261	273	1.045	1.674
CIAMS Urias Magalhães	155	366	412	1.316	2.249
Total	2.375	8.147	9.238	29.574	49.334

Desta forma, no mês de Dezembro/09 foram agendadas 2.375 (dois mil trezentos e setenta e cinco) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

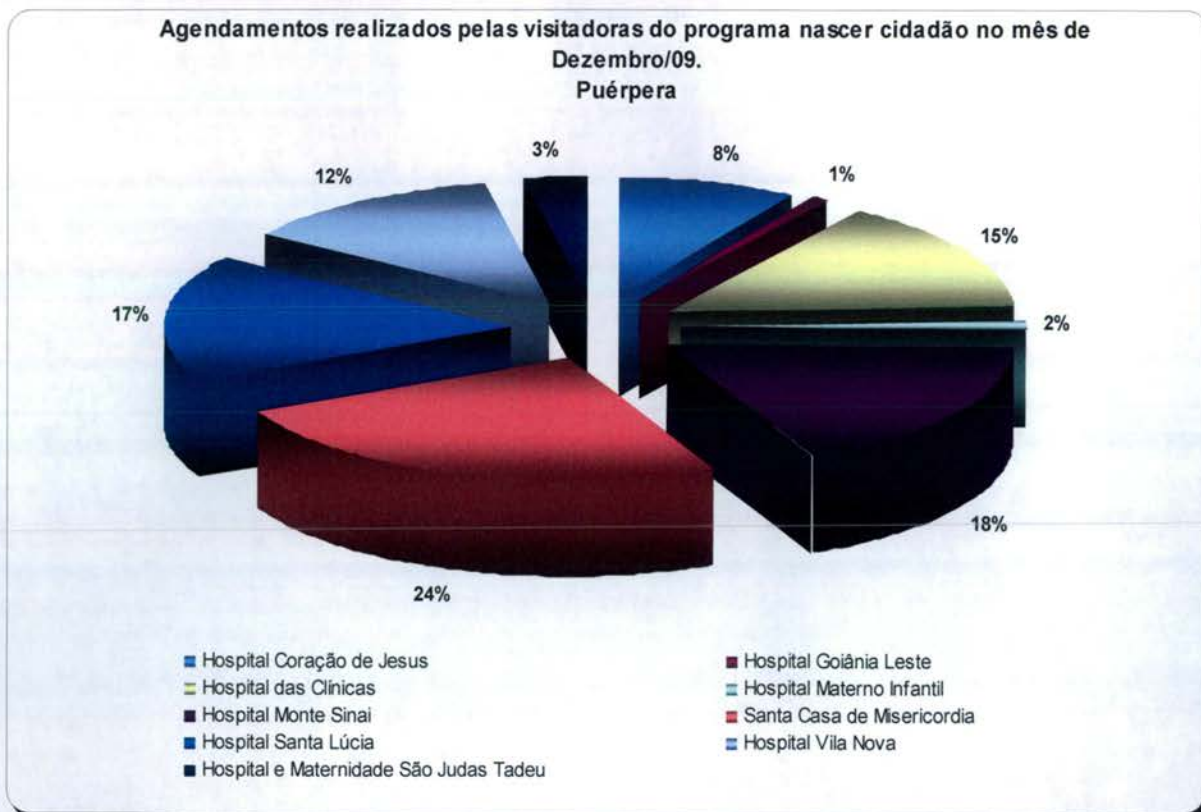
Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio/08 quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a puerpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de

bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital.

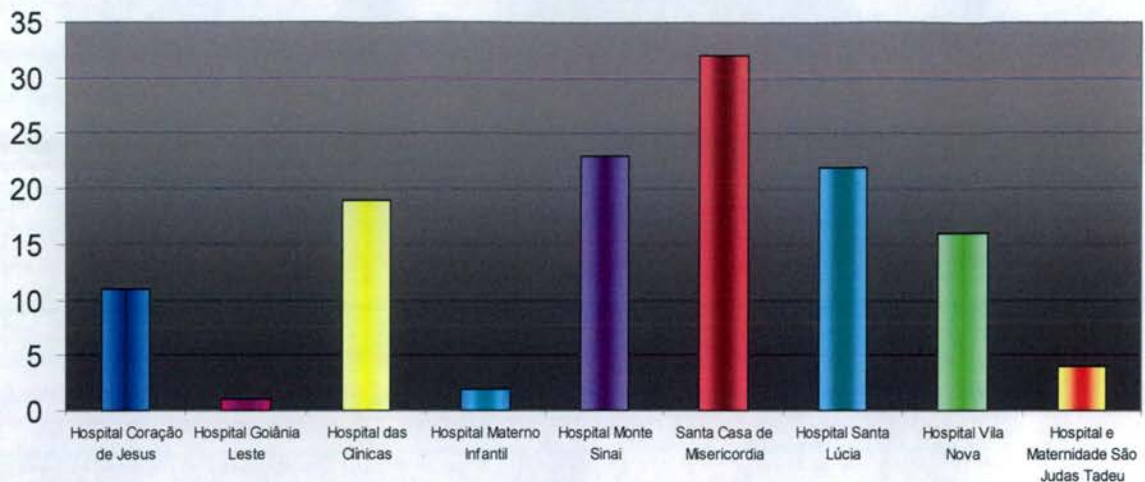
O quadro abaixo demonstra de forma compactada os agendamentos realizados pelas visitadoras por unidade, no mês de Dezembro/09.

AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE DEZEMBRO/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Coração de Jesus	11	11	22
Goiânia Leste	1	1	2
Hospital das Clínicas	19	16	35
Materno Infantil	2	2	4
Monte Sinai	23	24	47
Santa Casa	32	33	65
Santa Lúcia	22	21	43
São Judas	16	15	31
Vila Nova	4	2	6
Total	130	125	255

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

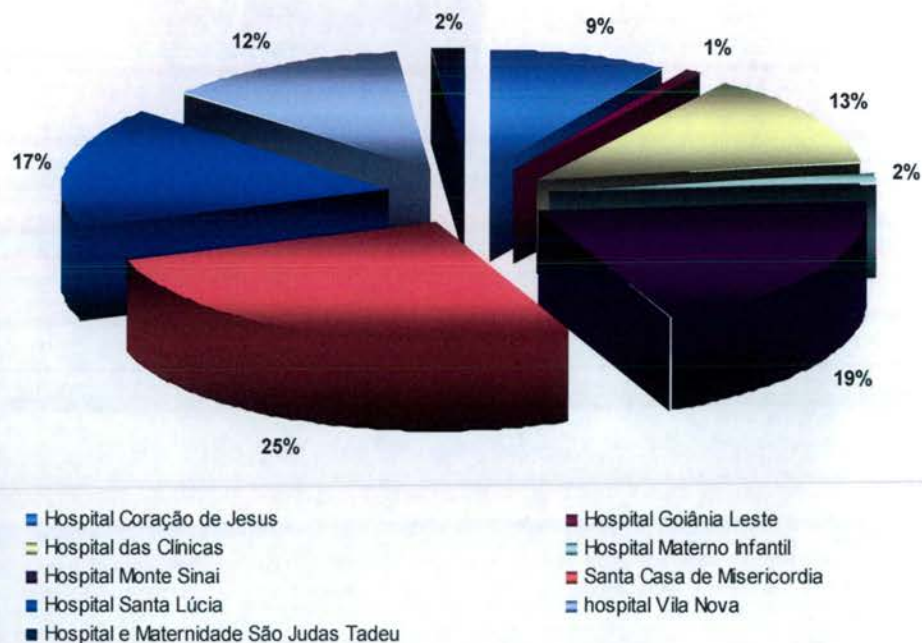


Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Dezembro/09.
Puérpera

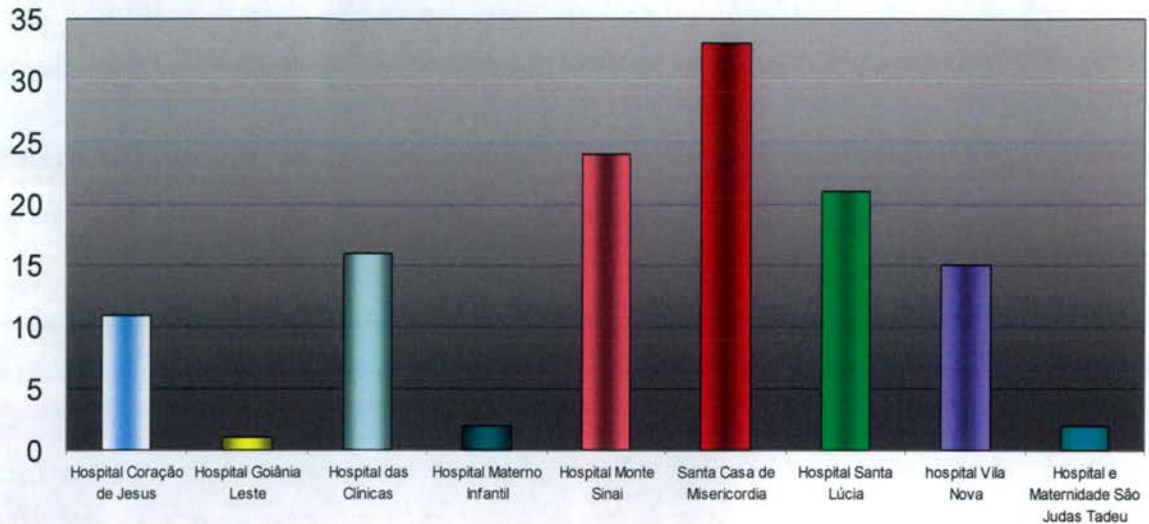


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE DEZEMBRO/09

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



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



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

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Puérpera

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	27/12	ADIRLEN E ALVES DE SOUZA	794347	13/09/1981	Hospital e Maternidade e Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº3341771 Data:31/12/2009- 07:00 (Enf Cinthya)
2	29/12	ADRIANA BATISTA DA SILVA	271354	10/06/1976	Hospital Santa Lucia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: HELIO ALVES CRUVINEL Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3351335 Data: 8/1/2010 - 07:00 (Ester)
3	1/12	ADRIANA TEIXEIRA ALEXANDRE	448633	09/04/87	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: CS Fama Consulta Nº: 3275509 Data: 11/12/2009 - 07:00 (Ester)
4	1/12	AILCE MARTINS BRAUNA	557872	21/04/89	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO Unidade de Saúde: CS Criméia Leste

							CONSULTA Nº: 3274794 DATA: 10/12/2009 - 10:30min (Maxilley)
5	7/12	ALCIRLE NE DUARTES MEDEIRO S GAMA	360919	12/08/198 5	Hospital e Maternidad e Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 3313224 Data: 17/12/2009 - 07:00 (Ester)
6	27/12	ALESSAN DRA FERREIR A DE JESUS	794351	03/05/198 4	Hospital e Maternidad e Vila Nova	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde:DAVID GONCALVES DE MORAIS Unidade de Saúde: CAIS JARDIM CURITIBA Consulta N3342363 Data:31/12/2009- 07:00 (Enf Cinthya)
7	5/12	ALINE AUGUSTA DA CUNHA	527052	02/11/88	Santa Casa de Misericórdi a de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JACINTO JOSE DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3309751 Data: 14/12/2009 - 07:00 (Enf. Fabiana)
8	2/12	ALINE FAUSTIN O OLIVEIRA	712152	09/07/80	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	SERGIO RAUL AQUINO E SILVA UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHÃES CONSULTA Nº: 3276475 DATA: 10/12/2009 - 08:30min (Maxilley)
...
124	23/12	VALDIRE NE PEREIRA DE SA	387891	10/08/198 9	Hospital e Maternidad e Vila Nova	Maria de Fatima Rodrigues	Profissional de Saúde: AZOR ALVES Unidade de Saúde: CS CONJUNTO RIVIERA Consulta Nº: 3335562 Data: 30/12/2009 - 13:30 (Ester)
125	8/12	VALERIA INACIO FERREIR A	642956	01/01/83	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: LEONARDO ALVES FERREIRA Unidade de Saúde: CS ESPLANADA DO ANICUNS CONSULTA Nº: 3315279 DATA: 17/12/2009 - 14:30min (Maxilley)
126	17/12	VALERIA NA ARAUJO DA CONCEIC AO	696539	21/11/199 1	Santa Casa de Misericordi a de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 3327704 Data: 23/12/2009 - 15:00 (Ester)
127	5/12	VALQUIRI A GOMES DIAS	333908	12/07/86	Santa Casa de Misericórdi a de	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: FLORISBELA DIAS VASQUES Unidade de Saúde:

					Goiânia		CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3309768 Data: 14/12/2009 - 07:00 (Enf. Fabiana)
128	24/12	VIVIANE DOS SANTOS SOUZA	624814	30/06/1978	Santa Casa de Misericórdia de Goiania	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JOSE JANOS RAVEN NUNES Unidade de Saúde: CS CONJUNTO RIVIERA Consulta Nº: 3335585 Data: 30/12/2009 - 07:00 (Ester)
129	27/12	WELIDA BRAZ RODRIGUES	30302	09/01/1987	Hospital Santa Lucia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº3344028 Data: 31/12/2009-07:00 (Enf Cinthya)
130	27/12	ZANAIDE ROCHA DE MELO	794365	08/01/1987	Hospital da Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Profissional de Saúde: LEONARDO ALVES FERREIRA Unidade de Saúde: CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta Nº3343167 Data: 30/12/2009-14:30 (Enf Cinthya)

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

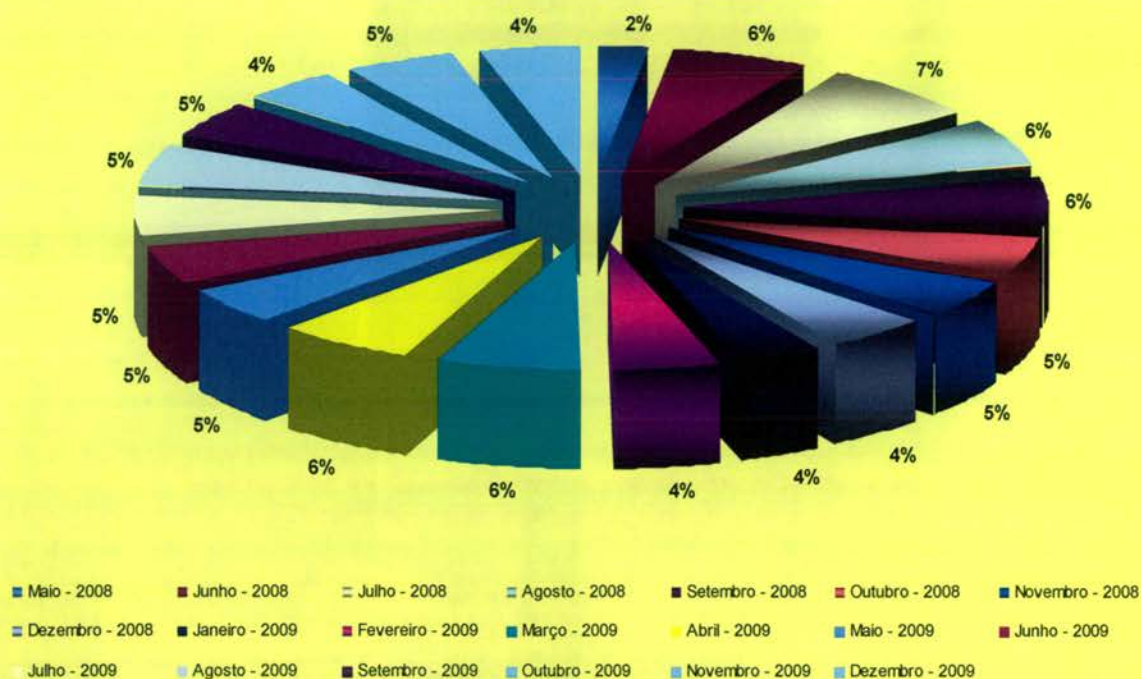
Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	5/12	RN ALINE AUGUSTA DA CUNHA	788327	04/12/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA INES DA SILVA PIRES Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3309778 Data: 14/12/2009 - 07:00 (Enf. Fabiana)
2	24/12	RN ALINE HILARIO DA SILVA	794150	24/12/2009	Hospital e Maternidade São Judas Tadeu	Maria de Fatima Rodrigues	Profissional de Saúde: TANIT RIBEIRO CARMO Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 3336154 Data: 31/12/2009 - 07:00(Severiano)
3	12/12	RN CARLANE TAISE PEREIRA SILVA	790589	11/12/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiania	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: EDSON ALVES RIBEIRO Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHÃES Consulta nº.: 3319954 Data: 21/12/2009 - 07:00 [Daiane Lima]
4	12/12	RN DE JANE APARECIDA PRADO	790593	10/11/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiania	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: LINON ROSE Unidade de Saúde: CS VILA MAUÁ Consulta Nº: 3323256 Data: 21/12/2009 - 07:00 [Daiane Lima]
5	27/12	RN DE ADIRLENE ALVES DE SOUZA	794348	26/12/2009	Hospital e Maternidade Vila Nova	Terezinha dos Santos Mauricio	Profissional de Saúde: CARITAS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº3345016 Data: 30/12/2009- 12:30 (Enf Cinthya)

6	29/12	RN DE ADRIANA BATISTA DA SILVA	795208	28/12/2009	Hospital Santa Lucia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARIA DA CONCEICAO MATOS MACHADO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3351354 Data: 8/1/2010-07:00 (Ester)
7	1/12	RN DE ADRIANA TEIXEIRA ALEXANDRE	785410	30/11/2009	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: CS de Saúde Fama Consulta Nº: 3275509 Data: 11/12/2009 - 07:00 (Ester)
8	1/12	RN DE AILCE MARTINS BRAUNA	785320	30/11/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: TANIA MOREIRA NOBREGA UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE CONSULTA Nº: 3274807 DATA: 10/12/2009 - 12:30min (Maxilley)
...
120	12/12	RN MARIA DE FATIMA VIANA DE SOUZA	790540	12/12/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: HELIO GONCALVES Unidade de Saúde: CIAMS AGUA BRANCA Consulta Nº: 33048733 Data: 17/12/2009 - 07:00 [Daiane Lima]
121	19/12	RN MICHELLE CRISTINA DIAS OLIVEIRA	792955	18/12/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: CARITAS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: 31/12/2009 Centro de Saúde Vila Santa Helena Consulta nº 3334207 Data: 28/12/2009 - 07:00 (Enf. Daiane)
122	5/12	RN OLGA CRISTIANE RODRIGUES FERNANDES	788344	03/12/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JANETE GUIMARAES ALVES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3315436 Data: 14/12/2009 - 07:00 (Enf. Fabiana)
123	27/12	RN PATRICIA BITENCOURT LOBATO	794393	27/12/2009	Hospital Santa Lucia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: CELIA MENDONCA DA SILVA BORGES Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHÃES Consulta Nº: 3334945 Data: 30/12/2009-06:31 (Enf Cinthya)
124	5/12	RN SUEILA GREGORIO DA SILVA	788342	03/12/09	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JANETE GUIMARAES ALVES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3315436 Data: 14/12/2009 - 07:00 (Enf. Fabiana)
125	5/12	RN VALQUIRIA GOMES DIAS	788326	04/12/09	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA INES DA SILVA PIRES Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3309779 Data: 14/12/2009 - 07:00 (Enf. Fabiana)

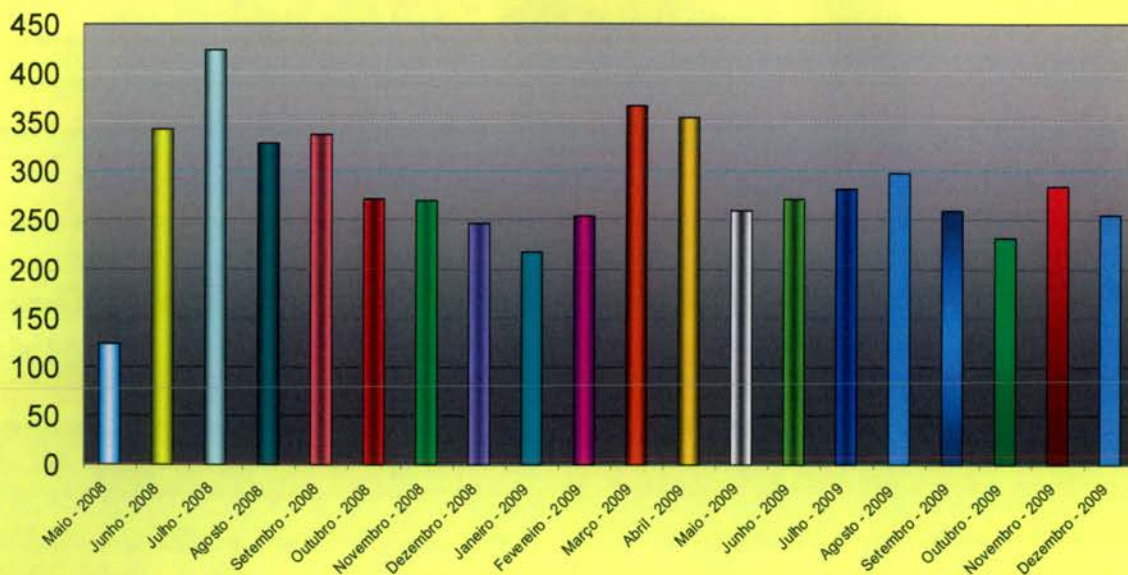
Esta planilha demonstra o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta desde o início do seu trabalho integrado com o Programa Nascer Cidadão em Maio/2008.

Período de 05/2008 à 12/2009		
Mês	Quantidade de Chamadas	Percentual
Maio - 2008	123	2 %
Junho - 2008	343	6 %
Julho - 2008	423	7 %
Agosto - 2008	329	6 %
Setembro - 2008	337	6 %
Outubro - 2008	271	5 %
Novembro - 2008	270	5 %
Dezembro - 2008	246	4 %
Janeiro - 2009	217	4 %
Fevereiro - 2009	254	4 %
Março - 2009	367	6 %
Abril - 2009	355	6 %
Maio - 2009	259	5 %
Junho - 2009	271	5 %
Julho - 2009	281	5 %
Agosto - 2009	297	5 %
Setembro - 2009	259	5 %
Outubro - 2009	231	4 %
Novembro - 2009	285	5 %
Dezembro - 2009	255	4 %
TOTAL	5.673	100%

Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascido Cidadão de Maio/08 à Dezembro/09.



Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascido Cidadão - Maio/2008 à Dezembro/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):

- 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;
- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- 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**);
- O Observatório realizou no mês de Dezembro /2009 do corrente ano o agendamento de 1.482 (hum mil quatrocentos e oitenta e dois) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.308 (hum mil trezentos e oito) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 178 (cento e setenta e oito) foram solicitadas pelas Unidades.

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

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

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/12	ERILENE DA CONCEICAO SILVA	575017	Ginecologista	Profissional de Saúde: GILSON MOURA DE BRITO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Marinho Lemos Consulta Nº: 3259476 Data: 03/12/2009 – 07h00min (Tatiane) Solicitante: Cotec (Gabinete do Secretário – Janete)
02	01/12	MARCIA MENDES	89129	Clínico	Profissional de Saúde: AFONSO RUFINO DE SOUSA Unidade de Saúde: CIAMS Urias Magalhães Consulta Nº: 3276074 Data: 08/12/2009 - 10:31 (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Suely
03	01/12	THAIS DE PAULA ROCHA	348299	Ginecologista Ligou varias vezes	Profissional de Saúde: THELMA WALKIRIA SIRIO Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 3285051 Data: 8/12/2009 - 07h00min (Ester) Solicitante: Enf Cinthya

04	01/12	MARIA DE LOURDES AIRES RAMOS	737660	Clinico Geral Não esta conseguindo agendar	Profissional de Saúde: MARIA EDNA PEREIRA Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta N°: 3282928 Data: 8/12/2009 - 07:00 (Ester) Solicitante: Enf Cinthya
05	01/12	ADRIANA RIBEIRO DA SILVA SOUZA	784224	Ginecologista Gestante com dores BV e alteração USG	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI FARIAS Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 3281325 Data: 8/12/2009 - 10:30 (Ester) Solicitante: Drª. Salma
06	01/12	DEBORA CANDIDA SIEIRA	259335	Ginecologista Ligou varias vezes	Profissional de Saúde: SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CS VILA BOA Consulta N°: 3279053 Data: 8/12/2009 - 07:00 (Ester) Solicitante: Enf Cristina
07	01/12	JOSELIA DA SILVA PINTO	20543	Ginecologista Relata dor ao urinar e ligou varias vezes	Profissional de Saúde: MARIA ELIZABETH DE MORAES Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 3285044 Data: 8/12/2009 - 07h00min (Ester) Solicitante: Drª. Salma
08	01/12	IDELZA CORREA PIRES	687925	Clinico Geral DM, HAS obesa necessita de acompanhamento	Profissional de Saúde: BERNARDO PAULA NETO Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta N°: 3282862 Data: 8/12/2009 - 12:30 (Ester) Solicitante: Drª. Salma
1341	30/12	LUCIANE GOMES LIMA	16986	PTE COM DOR EM BAIXO VENTRE	Profissional de Saúde: HELIO ALVES CRUVINEL Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 3350867 Data: 4/1/2010 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drº Carlos Abel
1342	30/12	RIAN FILLIPE SILVA RAMOS	785283	ENTREGA DE EXAMES	Profissional de Saúde: RENATTA EGIDO VOLU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta N°: 3346325 Data: 6/1/2010 - 14:30 [Zacarias] Solicitante: Ismênia / Centro de Saúde Fama
1343	30/12	SONIA ANASENKO GONCALVES	514669	VÁRIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 3353605 Data: 4/1/2010 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Drº Carlos Abel
1344	31/12	MARIA APARECIDA CARDOSO GOMES	74499	Ginecologista Tentativas sucessivas de agendamento	Profissional de Saúde: JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS Vila Nova Consulta N°: 3354624 Data: 7/1/2010-07:00 (Ester) Tabela de fim de semana: Enf Fabiana Avisada irmã: Joana Darque
1345	31/12	ILSON DOS SANTOS DIAS	795692	Clinico Geral	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO VAZ Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta N°: 3350307 Data: 4/1/2010 - 14:30 (Ester) Consulta solicitada pela unidade: Vera
1346	31/12	MAIARA DA SILVA RIBEIRO	795700	Ginecologista Iniciar pré-natal	Profissional de Saúde: DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE Consulta N°: 3345556 Data: 6/1/2010 - 10:30 (Ester) Solicitante: Drª. Fernanda
1347	31/12	EUTALIA DIVA DA SILVA	17656	PTE CARDIOPATA SEM MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: GRACYELLA PEDROSA NAVES Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta N°: 3348424 Data: 5/1/2010 - 16:00 [Zacarias] Solicitante: Daiane Lima
1348	31/12	GENI GONCALVES DA COSTA	296462	PTE HIPERTENSA SEM MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: SUZANA NOVAIS TEIXEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta N°: 3349244 Data: 5/1/2010 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Fernanda Silveira

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 178

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	1482
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	178
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	1304

- 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.

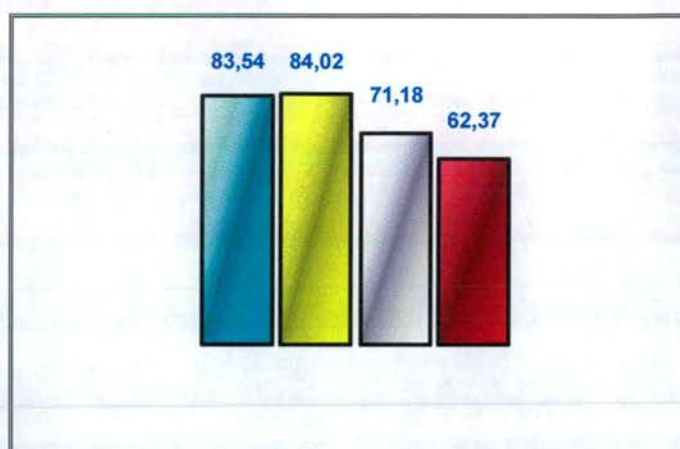
SEMANAS	AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS)	AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS)	PERCENTUAL
07 a 12/12	17619	14736	83,54%
14 a 19/12	17521	14722	84,02%
21 a 26/12	17344	12346	71,18%
28 a 02/12	17450	10884	62,37%

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

UNIDADES	Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Dezembro de 2009.											
	07 a 12/12			14 a 19/12			21 a 26/12			28/12 a 02/01		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	663	571	86,12%	646	455	70,43%	646	441	68,27%	646	349	54,02%
CAIS CAMPINAS	414	366	88,41%	414	414	100,00%	414	313	75,60%	414	242	58,45%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1316	892	67,78%	1124	873	77,67%	1124	826	73,49%	1174	857	73,00%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	818	794	97,07%	822	810	98,54%	750	570	76,00%	818	533	65,16%
CAIS FINSOCIAL	273	239	87,55%	297	175	58,92%	303	183	60,40%	303	179	59,08%
CAIS JARDIM CURITIBA	141	101	71,63%	141	101	71,63%	141	89	63,12%	141	89	63,12%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	489	488	99,80%	489	489	100,00%	489	400	81,80%	489	367	75,05%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	506	510	100,79%	510	482	94,51%	510	494	96,86%	506	506	100,00%
CAIS VILA NOVA	584	588	100,68%	584	566	96,92%	584	454	77,74%	584	374	64,04%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	392	328	83,67%	392	261	66,58%	392	239	60,97%	392	239	60,97%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	359	359	100,00%	359	320	89,14%	359	293	81,62%	359	237	66,02%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	291	66,44%	438	405	92,47%	438	353	80,59%	438	358	81,74%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	316	296	93,67%	364	252	69,23%	364	272	74,73%	316	168	53,16%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO	379	338	89,18%	379	391	103,17%	379	330	87,07%	379	276	72,82%

ANICUNS												
CENTRO DE SAUDE FAMA	306	291	95,10%	306	306	100,00%	306	226	73,86%	306	240	78,43%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	306	306	100,00%	306	306	100,00%	306	295	96,41%	306	163	53,27%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	419	419	100,00%	419	419	100,00%	419	342	81,62%	419	290	69,21%
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA III	153	113	73,85%	98	73	74,49%	113	113	100,00%	153	100	65,36%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	439	251	57,18%	439	251	57,18%	439	251	57,18%	439	223	50,80%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	376	300	79,79%	302	238	78,81%	302	236	78,15%	302	222	73,51%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	366	242	66,12%	366	170	46,45%	366	145	39,62%	366	81	22,13%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	571	360	63,05%	591	415	70,22%	591	335	56,68%	591	275	46,53%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	496	414	83,47%	510	387	75,88%	510	286	56,08%	510	211	41,37%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	345	301	87,25%	345	345	100,00%	345	236	68,41%	345	171	49,57%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	358	293	81,84%	358	363	101,40%	358	205	57,26%	358	157	43,85%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	372	352	94,62%	372	345	92,74%	372	256	68,82%	372	245	65,86%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	488	472	96,72%	558	488	87,46%	488	475	97,34%	488	452	92,62%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	265	265	100,00%	265	265	100,00%	265	215	81,13%	265	147	55,47%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	371	371	100,00%	370	371	100,27%	371	326	87,87%	371	294	79,25%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	504	376	74,60%	504	376	74,60%	504	323	64,09%	504	356	70,63%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	387	348	89,92%	387	334	86,30%	387	188	48,58%	387	220	56,85%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	368	307	83,42%	368	368	100,00%	368	337	91,58%	368	209	56,79%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	220	EM REFORMA		220	EM REFORMA		220	EM REFORMA		220	EM REFORMA	
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	319	293	91,85%	319	308	96,55%	319	259	81,19%	319	216	67,71%
CIAMS JARDIM AMERICA	898	812	90,42%	898	770	85,75%	898	406	45,21%	898	378	42,09%
CIAMS NOVO HORIZONTE	691	602	87,12%	748	644	86,10%	691	564	81,62%	691	490	70,91%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	717	332	46,30%	717	481	67,09%	717	434	60,53%	717	348	48,54%
CIAMS URIAS MAGALHAES	796	755	94,85%	796	705	88,57%	796	636	79,90%	796	622	78,14%
TOTAIS	17619	14736	83,54%	17521	14722	84,02%	17344	12346	71,18%	17450	10884	62,37%

Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período



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

5.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

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

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

Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de 15 (quinze) equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;
- Redução do número de ofertas de consultas, devido a ausência do profissional médico na Unidade, por liberação para gozo de férias / licenças e desligamentos;

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

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

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

5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online ao observatório para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.

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

Visualização de Vagas

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

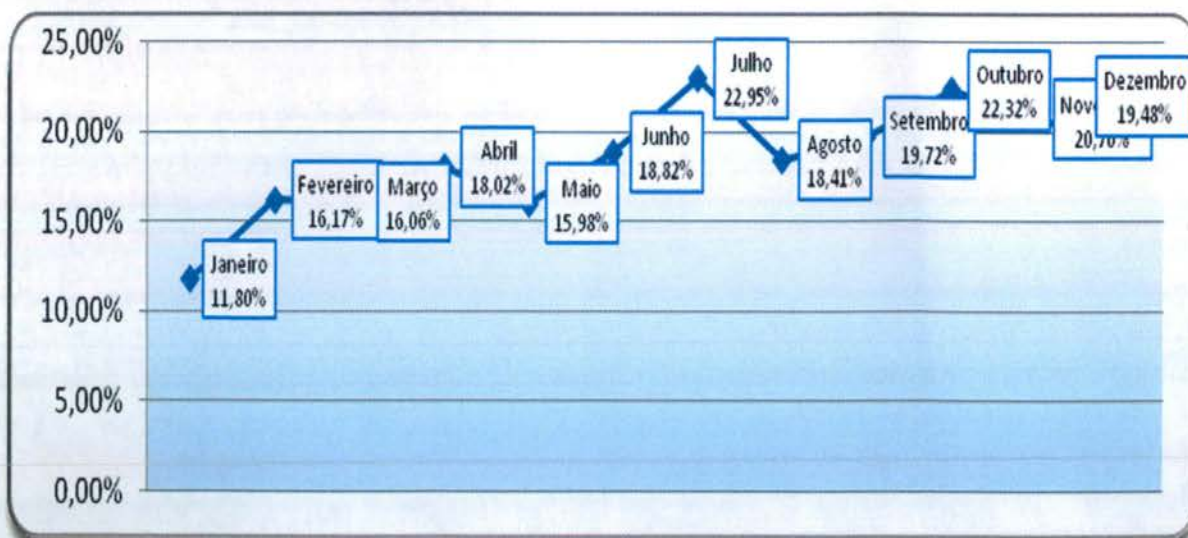
O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:

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

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

No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/09 foi observado o agendamento de 9.608 (nove mil seiscentos e oito) consultas, o que equivale a 19,48 % (dezenove ponto quarenta e oito por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Novembro / 2009 houve um decréscimo de 1,22% (hum ponto vinte e dois por cento) ou seja, 14.195 (quatorze mil cento e noventa e cinco) consultas.

Os valores do gráfico abaixo se referem ao percentual de retornos em relação ao total de consultas marcadas no mês de Novembro/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 Dezembro/09 foram convertidas 2.375 (dois mil trezentos e setenta e cinco) 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 Dezembro de 2009		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/12/2009	Terça-Feira	96
2/12/2009	Quarta-Feira	92
3/12/2009	Quinta-Feira	71
4/12/2009	Sexta-Feira	0
5/12/2009	Sábado	0
6/12/2009	Domingo	97
7/12/2009	Segunda-Feira	122
8/12/2009	Terça-Feira	116
9/12/2009	Quarta-Feira	121
10/12/2009	Quinta-Feira	91
11/12/2009	Sexta-Feira	0
12/12/2009	Sábado	0
13/12/2009	Domingo	122
14/12/2009	Segunda-Feira	138
15/12/2009	Terça-Feira	128
16/12/2009	Quarta-Feira	114
17/12/2009	Quinta-Feira	89
18/12/2009	Sexta-Feira	0
19/12/2009	Sábado	0
20/12/2009	Domingo	115
21/12/2009	Segunda-Feira	133
22/12/2009	Terça-Feira	133
23/12/2009	Quarta-Feira	74
24/12/2009	Quinta-Feira	0
25/12/2009	Sexta-Feira	0
26/12/2009	Sábado	0
27/12/2009	Domingo	154
28/12/2009	Segunda-Feira	148

29/12/2009	Terça-Feira	150
30/12/2009	Quarta-Feira	71
31/12/2009	Quinta-Feira	0
Total		2375

Sobras de Vagas

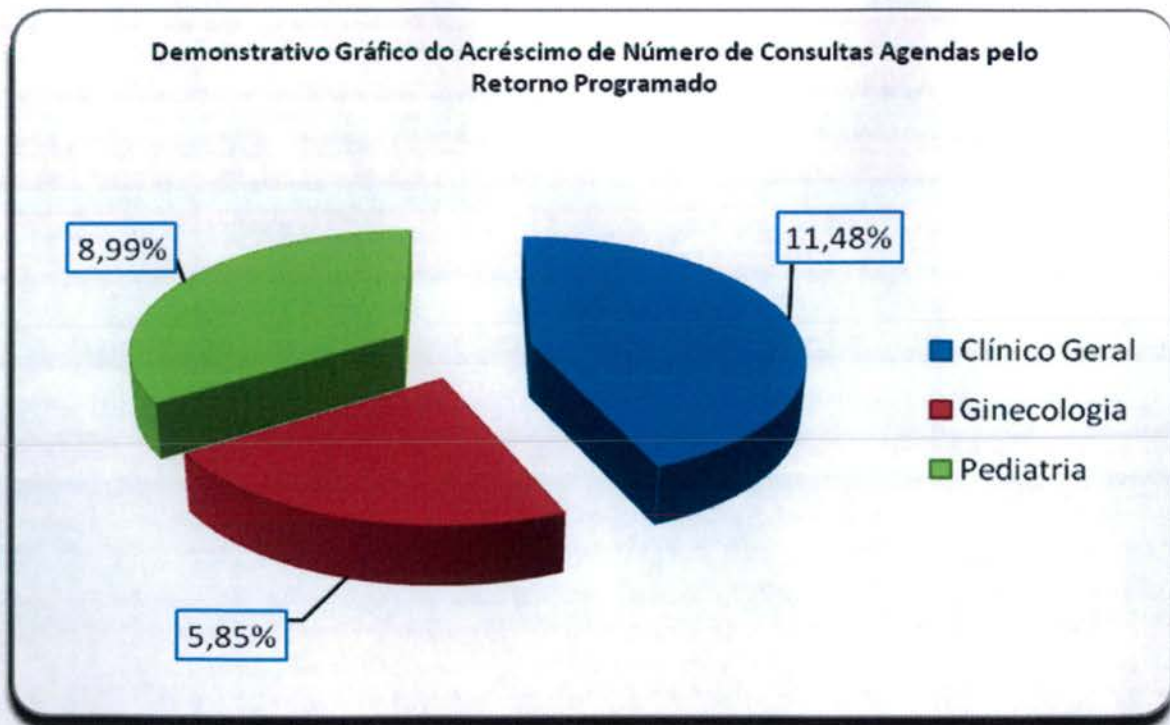
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

Retorno programado:

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

- a. Desde o dia 16 de Junho do corrente ano, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de Dezembro/09 houve um acréscimo total de 9,33% (nove ponto trinta e três 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
Clinico Geral	22.168	2.545	24.713	11,48%
Ginecologia	12.707	743	13.450	5,85%
Pediatria	10.250	921	11.171	8,99%
Total	45.125	4.209	49.334	9,33%

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

Gravação aleatória de atendimentos

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

Alertas e monitoramentos (implementação)

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

Automatização do processo de envio dos arquivos do Observatório

- Anteriormente os arquivos gerados eram enviados por e-mail à Assessoria de Tecnologia da Informação, a qual deveria ficar atenta para a sua recepção, ou seja, à chegada e-mails e, após esse procedimento, salvar o arquivo no computador do servidor e proceder sua conferência / inserção.
- Esse processo era passível de falhas, visto que era necessário as pessoas estarem presentes e atentas ao recebimento dos referidos arquivos.

- A Assessoria de Tecnologia da Informação elaborou um sistema, que permite ao Observatório salvar esse mesmo arquivo em pasta na rede, com essa única finalidade, e o sistema então automaticamente efetua a sua conferência / envio.
- Após esse processo o sistema também envia e-mail / alerta para a Assessoria com cópia para o Observatório informando o sucesso ou insucesso no procedimento desse arquivo.
- Esse sistema também é monitorado por uma terceira parte, que hoje já monitora os sistemas do Teleconsulta, afim de alertar a ASTEC sobre qualquer problema em sua operacionalização.
- Ganha-se com esse procedimento a automatização do processo, e a não necessidade de interferência humana no mesmo, continuando com todos os requisitos de segurança intactos.

Automatização do envio de relatórios de intercorrências

- Anteriormente ao término do expediente, ou um dia após, os Supervisores do Teleconsulta realizavam a montagem/envio do e-mail de intercorrências, registrando a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas e as eventuais quedas antes ou durante o atendimento;
- As quedas eram informadas manualmente pelos agentes de atendimento ao supervisor através do CHAT, o que demandava novamente falhas humanas ocasionais;
- Ao término do expediente perdia-se tempo, e era passível de erros, ao efetuar a montagem e aquisição dos dados finais. A Assessoria de Tecnologia da Informação criou dentro do sistema CALLMED um campo, no qual o Agente de Atendimento apenas marca (clica) se a queda foi antes ou depois do atendimento, armazenando em banco de dados as informações.
- Ao término do período, o sistema automaticamente gera o relatório em PDF, buscando também sozinho na plataforma as ligações recebidas e atendidas e juntando-as ao de quedas.
- Desta forma ganha-se em tempo, produtividade do supervisor que poderá focar em outras áreas e em qualidade de informação ao eliminar a possibilidade da falha humana;
- **Normatização dos procedimentos relacionados a inclusão / exclusão das equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.**
- Ao retirar ou inserir equipes de PSF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.
- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

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

Área de Abrangência

Anteriormente o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de

atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

Liberação de Prioridade

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

Alterações no Cadastro

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

Bloco de notas

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

Sistema Receptivo

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

Aviso de Bairros que são PSF

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

Módulo de Comunicação com o Observatório

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

Disponibilização das informações das grades

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

Histórico do Atendimento

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

Cancelamento de Consulta

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

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

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

b) Tempo no atendimento:

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

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

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

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

A Agenda padrão 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

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

1- De imediato pelo IDTECH:

- a) 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 clínico geral e 03 na especialidade de ginecologia para o setor de ambulatório da SMS;

3- Outras implementações

- a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- b) Implementar as ações / atividades do observatório da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;

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

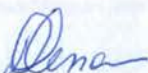
o **Visualização de Vagas**

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

o **Sobras de Vagas**

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- b) Possibilidade de mudança no horário de chegada dos usuários às unidades de saúde, sendo esse horário dividido ao meio para que metade da grade chegue no horário normal e a outra metade chegue 1 hora depois do início do atendimento do médico;
- e) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

Goiânia-GO, 04 de Janeiro de 2010.



Daisa Pereira Lessa
Gerente de Serviços de Saúde



Daniel Régis de Oliveira Ribeiro
Assessor Técnico



Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

Anexos

- Anexo 1** Cronograma de Treinamento – Dezembro/09.
- Anexo 2** Programação Natal Animado do Teleconsulta.
- Anexo 3** Informativo – Megafone realizado em Dezembro/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 Cronograma de Treinamento – Dezembro/09



IDTECH
www.idtech.org.br

**PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO DOS AGENTES DE ATENDIMENTO
DEZEMBRO – 2009**

Data	Conteúdo e Horário / Responsáveis	
	Público Alvo: Agentes de Atendimento (88)	Horário: 08h00min às 18h30
03/12 (quinta feira)	- Abertura Palestrante: Cida Sardinha Horário: 08h00min às 08h10min	
03/12 (quinta feira)	- Apresentação dos Participantes e das Atividades do dia Palestrante: Daísa Lessa Texto: Bom Dia! Interatividade: Simbologia das cores Horário: 08h10min às 08h30min	
03/12 (quinta feira)	- Sistema Único de Saúde / Excelência no Atendimento ao Cliente Palestrante: Cleomar Castro Lopes Horário: 08h30min às 09h30min	
03/12 (quinta feira)	- Intervalo Horário: 09h30min às 09h45min	
03/12 (quinta feira)	Teleconsulta / Complexo Regulador / Noções de Emergência Palestrante: Médico Regulador Dr. Cláudio Tavares Horário: 09h45min às 11h00min	



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO
idtech.org.br

03/12 (quinta feira)	- CIPA - Conservação Patrimonial e Ergonomia Palestrante: integrantes da CIPA Horário: 11h00min às 11h30min
03/12 (quinta feira)	- Postos de Trabalho – Atividades dos Agentes de Atendimento Palestrante: Daísa Lessa Horário: 11h30min às 12h00min
03/12 (quinta feira)	- Intervalo: Almoço Horário: 12h00min às 13h00min
03/12 (quinta feira)	- Saúde do Adulto Palestrante: Enfermeira Teleconsulta Horário: 13h00min às 14h00min
03/12 (quinta feira)	- Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST Palestrante: Enfermeira Teleconsulta Horário: 14h00min às 15h00min
03/12 (quinta feira)	- Saúde da Criança Palestrante: Enfermeira Cristina Capuzzo Horário: 15h00min às 15h30min
03/12 (quinta feira)	- Intervalo Horário: 15h30min às 15h45min

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO - **IDTECH**

Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60-Térreo, Setor Oeste, CEP 74 115-040 - Goiânia-Goiás - CNPJ n.º 07.966.540/0001-73
Fone/Fax (0--62) 3209-9700 - www.idtech.org.br - contato@idtech.org.br



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO
idtech.org.br

03/12 (quinta feira)	- Dinâmica de Grupo Dinâmica - Organização/Acompanhamento: Cristina Capuzzo / Daísa Lessa / Kássia Cristina Horário: 15h45min às 17h00min
03/12 (quinta feira)	- Normatização Palestrante: Cristina Manicardi / Fabrício Faria / Daísa Lessa Horário: 17h00min às 18h00min
03/12 (quinta feira)	- Encerramento Enfermeiras Daísa Lessa: Finalização das atividades / informações sobre a seleção / agradecimentos Texto: Pipoca Horário: 18h00min às 18h30min
Local: Crystal Plaza Hotel	
Endereço: Avenida 85 N.º 30 – Setor Sul	
Organização: Gerente de Serviços de Saúde: Daísa Lessa / Supervisora Técnica do Teleconsulta: Cristina Capuzzo e Tecnologia: Kássia Cristina	
Coordenação: COTEC / Cida Sardinha	

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO - IDTECH

Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 - Torreão, Setor Deste, CEP 74.115-040 - Goiânia Goiás - CNPJ n.º 07.966.540/0001-73
Fone/Fax (0-62) 3209-9700 - www.idtech.org.br - contato@idtech.org.br

Anexo 2 Programação Natal Animado do Teleconsulta

PROGRAMAÇÃO DE NATAL



A história diz que São Nicolau nasceu no ano de 350, em Lycia, onde hoje é a Turquia, tornando-se bispo ainda jovem. Ele usava um robe vermelho para destacar-se, mostrando sua força e poder. Sendo este bispo um homem gentil, tornou-se o patrono das crianças, pois levava nas costas um saco vermelho onde continha presentes, frutas e bolos de mel. Para receber os presentes os pequeninos dependuravam em suas janelas meias de lã. A seu exemplo, outras pessoas também fizeram o mesmo, vestindo-se de vermelho e levando presentes às crianças. Assim, até os nossos dias, esta veste é usada para mostrar força e influência. Nota-se que até mesmo os adultos emocionam-se ao ver o velhinho de tão alegre fisionomia e grande vibração.

Mais um Natal se aproxima e, como não poderia deixar de acontecer, aproxima-se também mais um final de ano todo especial no Teleconsulta que propõem uma programação para a semana de Natal.

Além de uma decoração toda especial, acontecerá uma semana de textos para alegrar o ambiente de trabalho e resgatar o verdadeiro espírito de Natal. Os textos serão fixados no mural e/ou lidos pelos Supervisores nos momentos de interatividades com os Agentes. Outra intervenção será a parceria com a Campanha Natal Criança Feliz com o objetivo de arrecadar brinquedos para valorizar a auto-estima e levar alegria para as crianças carentes do nosso município. Os resultados dessa campanha mostrarão, não somente a importância que tem para as crianças beneficiadas, mas o poder de motivar e envolver os Agentes de Atendimento e colaboradores do Teleconsulta. O "Dia do Vermelho" também será bastante divertido, pois todos os

colaboradores do Teleconsulta usarão camisetas vermelhas, sem os coletes de padronização (conforme autorizado pelas Coordenações). Lembrando que somente os colaboradores que estiverem caracterizados (camiseta vermelha) participarão do sorteio do dia. Os sorteios citados acima acontecerão de formas diversificadas no decorrer dos dias 15 a 25 de Dezembro do corrente ano. Abaixo segue a programação das atividades de acordo com o Calendário Anual de Datas Comemorativas:

- ❖ Decoração do ambientes de Trabalho do dia 14 a 05 de Janeiro/10.
- ❖ Utilização da fraseologia final: a Prefeitura de Goiânia agradece a sua ligação e tenha um feliz Natal do de 10 ao dia 25 de Dezembro/09.
- ❖ Dia 11 (sexta-feira) inicio da Semana Animada do Natal. Ocorrerá a motivação dos colaboradores quanto na participação das atividades da Semana Animada de Natal e na arrecadação de brinquedos para a Campanha Natal Criança Feliz.
- ❖ Dia 15 (terça-feira) será o dia do vermelho (todos os colaboradores do Teleconsulta usarão camisetas vermelhas) e será sorteada uma caixa de bombons para cada posto/turno de trabalho.
- ❖ Dia 18 (sexta-feira) – análise de produtividade/agentes destaques e entrega de um vinho para o ganhador. (se houver mais de um Agente destaque nas atividades e/ou produtividade realizar sorteio entre os mesmos).
- ❖ Dia 21 (segunda-feira) – entrega das cestas de natal do IDTECH;
- ❖ Dia 24 (quinta-feira) – ligação premiada/sorteio de um panetone;
- ❖ Dia 25 (sexta-feira) – sorteio de um chocotone.

Daísa Lessa
Gerente de Serviços de Saúde

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

Idtech implanta ponto eletrônico

Encontra-se em fase de testes no Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) o sistema de ponto eletrônico digital. O primeiro posto de atendimento a iniciar a experiência com o modelo de registro de frequência dos colaboradores foi a Central de Processamento de Dados (CPD).

Na central, o equipamento encontra-se em funcionamento desde novembro. No dia 14 de dezembro começam a utilizar os relógios de ponto o Complexo Regulador e a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta. Na Administração, a fase de testes será do dia 21 ao dia 31 de dezembro.

O uso definitivo do sistema só ocorrerá a partir do dia 1º de janeiro. Enquanto duram os testes, os colaboradores utilizarão os dois sistemas de registro: o ponto eletrônico digital e o sistema convencional, de anotação em folha.

A gerente de Pessoal, Luana Mattos Lírio, explica que o ponto eletrônico está sendo adotado no Idtech por algumas razões específicas. A mais importante é que o sistema oferece agilidade, confiabilidade e proporciona um controle fidedigno dos horários de entrada e saída no trabalho, o que é favorável para o colaborador e



também para o empregador. Luana frisa que os horários de trabalho dos colaboradores continuarão os mesmos. Não sofrerão qualquer alteração.



Dia de Luta contra Aids

No dia 1º de dezembro, quando o mundo inteiro aborda a prevenção da aids, o Idtech sempre realiza atividades com o objetivo de alertar sobre os riscos da doença e as formas mais eficazes de combatê-la. Este ano não foi diferente. Os sintomas e os métodos preventivos contra a doença foram o tema da Sexta-feira Informativa, reunião realizada semanalmente com os colaboradores de todos os postos do Instituto para orientações. As palestras foram ministradas na Central de Processamento de Dados, na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta e no Complexo Regulador. Também foram distribuídos buttons com o laço-símbolo da campanha contra a aids, inclusive para os trabalhadores da Administração.

Concurso Agente Criativo revela talentos

Capacidade criativa é o que não falta no Idtech. O concurso "Agente Criativo", promovido em comemoração ao Dia da Criatividade, 17 de dezembro, comprovou isso. Parabéns aos premiados! Vocês mereceram!!!



Jessé Costa Araújo



Gustavo dos Santos



Iasminne P. Oliveira



Meire Keith P. Silva



Lucas P. Medeiros



Ayres Aurélio



Alessandra P. Lemes



Andressa Sousa



CIPA faz alerta sobre acidentes de trabalho

Empossados na quinta-feira, dia 3 de dezembro, os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) assumiram o mandato de um ano com toda a disposição de trabalhar pela saúde ocupacional dos colaboradores do Idtech. Já nesta sexta-feira, dia 11 de dezembro, será realizada a primeira reunião da comissão. Durante a Sexta Informativa serão abordadas as regras para a notificação de acidentes de trabalho.

Nem todo mundo sabe, mas um acidente de trânsito sofrido por um colaborador na ida ou na volta do emprego é classificado como acidente de trabalho e deve ser comunicado à Previdência Social em 24 horas, no máximo.

Desta forma, se algum colaborador se acidenta fora do ambiente de trabalho, mas no trajeto ou enquanto está a serviço, ele próprio, se não estiver impossibilitado, deve informar o fato à Gerência de Pessoal (GEP) para que a Gerência emita uma Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Os supervisores e colegas também podem e devem repassar essa informação à GEP.

«Repassar estas informações aos colaboradores é importante porque estas normas envolvem direitos e obrigações dos trabalhado-



Alex Lima e Luana Mattos dão posse a membros

res e empregadores. Se as normas e prazos não são respeitados, as partes podem ficar prejudicadas», comenta o presidente da CIPA, Daniel Régis Ribeiro de Oliveira.

Além de Daniel Régis Ribeiro de Oliveira, fazem parte da CIPA Hugo Henrique Marques Silva (vice-presidente) e Henrique Torres e Larissa Pareira de Carvalho, suplentes da presidência e vice-presidência respectivamente.

Atenção às regras para emissão de atestados!

Quando um colaborador precisa ir ao médico no horário de trabalho, ele tem o direito de apresentar um atestado para justificar sua ausência no período da consulta e, conseqüentemente, ter abonada a sua falta parcial. Mas, para que este atestado seja considerado válido é necessário que sejam



obedecidas algumas regras no seu preenchimento.

Não são aceitos por exemplo os atestados de comparecimento que não especificam de forma exata o tempo empregado no atendimento. É obrigatório que o médico anote o horário do início e o do término da consulta ou procedimento realizado e, quando for o caso, o tempo necessário de dispensa para a recuperação do trabalhador.

Um atestado onde está escrito que o colaborador ausentou-se do trabalho no turno matutino ou vespertino para uma consulta não será considerado.

Faça da maneira correta!

Na elaboração do atestado, o médico ou cirurgião-dentista deverá:

- 1 - especificar o tempo concedido de dispensa à atividade, necessário para a recuperação do paciente;
 - 2 - estabelecer o diagnóstico, quando expressamente autorizado pelo paciente;
 - 3 - registrar os dados de maneira legível;
 - 4 - identificar-se como emissor, mediante assinatura e carimbo ou número de registro.
- A regra vale para atestados emitidos em caso de doença. Os atestados para fins de perícia médica exigem ainda:

- 1 - o diagnóstico;
- 2 - os resultados dos exames;
- 3 - a conduta terapêutica;
- 4 - o prognóstico;
- 5 - as conseqüências à saúde do paciente;
- 6 - o provável tempo de repouso estimado necessário para a sua recuperação, que complementará o parecer fundamentado do médico perito, a quem cabe legalmente a decisão do benefício previdenciário (aposentadoria, invalidez definitiva, readaptação);
- 7 - registrar os dados de maneira legível;
- 8 - identificar-se como emissor, mediante assinatura e carimbo ou número de registro no Conselho Regional de Medicina.

Temporada de férias

Está declarada aberta a temporada de férias no Idtech! A Gerência de Pessoal (GEP) está elaborando uma escala que contemplará todos os colaboradores que já têm direito ao benefício. Este cronograma será encaminhado às Coordenações Técnica, Administrativa e Financeira e Executiva para avaliação e, uma vez aprovado, será colocado à disposição dos colaboradores, nos murais, para que todos tomem conhecimento e, caso desejem, negociem trocas. Essa é uma tradição no Idtech.

É importante lembrar que as férias sofrem interferência direta do número de faltas injustificadas que os colaboradores tiveram durante o ano. De acordo com critérios estabelecidos na CLT, essas faltas podem ser descontadas dos 30 dias a que o trabalhador tem direito. Outro detalhe importante é que somente em casos excepcionais as férias podem ser parceladas em dois períodos, sendo que um deles não pode ser inferior a 14 dias. Menores de 18 anos e maiores de 50 não podem parcelar férias. O trabalhador não pode sair para o seu descanso sem apresentar ao empregador sua carteira de trabalho para que seja anotada a respectiva concessão.



Mega Fone

Informativo para colaboradores do IDTECH - 17 de Dezembro de 2009 - Nº 25, Ano 2



Dia do vermelho, brincadeiras, sorteios e dinâmicas marcaram a Semana Animada do Natal



Natal com programação especial e cestas

As Coordenações e Gerências do Idtech prepararam um Natal muito especial para os colaboradores do Instituto. A decoração, montada no dia 14 de dezembro, deu o clima para as atividades que se iniciaram no dia 11, com a largada final da campanha Natal Criança Feliz, para arrecadação de presentes para crianças carentes, e vão continuar até o dia 25.

A Semana Animada de Natal começou no dia 15, terça-feira, com o Dia do Vermelho. Inspirando-se na história do Natal e nas tradicionais cores natalinas, a Gerência de Serviços de Saúde propôs que todos os colaboradores vestissem vermelho. Quem decidiu participar da brincadeira teve abolido o uso de uniforme e participou do sorteio de brindes. Foi sorteada uma caixa de bombons

em cada posto/turno de trabalho.

Na sexta-feira, dia 18, o presente foi uma garrafa de vinho Lambrusco (uma garrafa por posto/turno). No Teleconsulta e Central de Processamento de Dados foi contemplado o colaborador que atingiu a maior produtividade. A avaliação ficou a cargo dos supervisores. No Complexo Regulador, na Central de Informática e na Administração houve sorteios e brincadeiras.

A distribuição de Cestas de Natal, que já é uma tradição no Idtech, ocorrerá nesta segunda-feira, 21 de dezembro. No dia 24, em cada posto/turno será sorteado um Panetone e no dia 25, um Chocotone. Nos contact centers, o sorteio será feito por meio de ligação premiada. Os brindes da administração e da Central de Informática, que não têm plantão, serão sorteados dia 22.

Campanha Natal Criança Feliz é um sucesso

A Campanha Natal Criança Feliz, que o Idtech está realizando pelo segundo ano consecutivo em parceria com a TV Serra Dourada surpreendeu pelos resultados obtidos. De cerca de 200 brinquedos arrecadados no ano passado, pulamos para 4.274 unidades este ano, além de 42 coleções de livros infantis, doados para formandos de pré-escola da Creche Espírita Lar Francisca de Lima, que atende 192 crianças filhas de mães carentes e domésticas e funciona no Setor Sul.

Também receberam presentes no Sábado, dia 19, 60 crianças da Sociedade Espírita João Nunes Moura, localizada no Setor Rosa dos Ventos, em Aparecida de Goiânia e 633 do Residencial Santa Fé; no dia 23 de dezembro, quarta-feira, serão presenteadas crianças do Residencial Jardins do Cerrado e Mundo Novo.

Serão 3.386 (122 delas, atendidas pelo CMEI, já receberam brinquedos no sábado, dia 19. São crianças carentes com idades entre um mês e 11 anos. Esse resultado foi possível graças aos colaboradores do Idtech, que se mobilizaram desde junho para a arrecadação de papéis. Foram três toneladas de papel, cuja renda obtida foi revertida para a compra dos presentes, além das doações diretas de brinquedos.

A entrega dos brinquedos no Lar Francisca de Lima na sexta-feira, dia 18, foi emocionante. Os brinquedos foram levados à instituição pela supervisora operacional da Central de Processamento de Dados, Alair Domiciano, e pelo gerente de Apoio Contábil, Pedro Henrique Scalon e entregues por um voluntário da creche que se vestiu de Papai Noel (fotos).

TV Serra Dourada entrega presentes

Contando os brinquedos arrecadados por todas as instituições parceiras da campanha Natal Criança Feliz, a TV Serra Dourada conseguiu 200 mil unidades. O número é recorde em relação aos anos anteriores. As informações foram repassadas pelo jornalista Jordevá Rosa, diretor de Jornalismo da emissora, durante a entrega simbólica de presentes da campanha aos internos da Vila São Cotelengo, em Trindade, na quarta-feira, dia 16 de dezembro. O Idtech foi representado pela sua coordenadora técnica, Maria Aparecida Sardinha, e o gerente de Contratos e Licitações, Alessandro Jorge Lima.

Como no ano passado, a campanha será encerrada com uma edição especial do Jornal do Meio Dia. O programa, que já foi gravado no auditório da emissora, será exibido na sexta-feira, dia 25 de dezembro. Participaram da gravação vários artistas, entre os quais, a dupla sertaneja Bruno e Marrone. Também, como no ano passado, uma moto será sorteada entre as pessoas que ajudaram na campanha. Os colaboradores do Idtech receberam 5 cupons cada e estarão concorrendo ao prêmio. O sorteio será no dia 22, terça-feira. Boa sorte a todos!



Maria Aparecida Sardinha acompanhou entrega de brinquedos na Vila São Cotelengo, junto com Alex Lima



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

idtech.org.br

Anexo 04 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .

Grade de Consultas por Profissional

sábado, 2 de janeiro de 2010 às 09:58h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	260	34	7	301	
		DALTON ANTONIO MOURAO	223	0	13	236	
		JOSE GUEDES PEIXOTO	75	32	0	107	
		SISENANDO FRANCISCO DE AZEVED	257	1	9	267	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	357	60	21	438	
		Total da Especialidade	1.172	127	50	1.349	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	128	18	1	147	
		ERWIN MOREIRA DA ROCHA	162	9	1	172	
		EULI JOSE BRAGA	25	106	1	132	
		MARIA RITA LOPES MAIA	97	0	2	99	
		Total da Especialidade	412	133	5	550	
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	65	31	49	145	
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	53	0	1	54	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	104	8	129	241	
		NIVALDO DAVID AMARAL	223	0	95	318	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	172	59	9	240	
		Total da Especialidade	617	98	283	998	
	Total da Unidade de Saúde			2.201	358	338	2.897
	CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	285	114	3	402
			RAFEH ANDRAUS FILHO	314	27	3	344
			ROBERTO MARINHO	280	0	3	283
Total da Especialidade			879	141	9	1.029	
GINECOLOGIA		HARLEY RICARDO RODRIGUES	118	0	0	118	
	Total da Especialidade	118	0	0	118		
PEDIATRIA	ROSANE RASSI	265	1	33	299		
	SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	184	18	25	227		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Campinas	PEDIATRIA	Total da Especialidade	449	19	58	526
	Total da Unidade de Saúde		1.446	160	67	1.673
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	ANGELICA VALTVILLE MONTIJO	1	112	13	126
		CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	583	49	25	657
		CRISTIANY VAZ FIGUEIREDO DE CAS	66	0	29	95
		ERIKA PATRICIA NETO	317	0	17	334
		GLAUS MONTEIRO BORGES	205	0	5	210
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	323	0	9	332
		LINCO FELIPE DA SILVA	208	20	4	232
		NILMAR FELICIANO DA SILVA	180	36	3	219
		RODRIGO RODRIGUES GUIMARAES	99	12	27	138
		Total da Especialidade	1.982	229	132	2.343
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	190	26	7	223
		DIVALDO MATOS SANTANA	4	0	0	4
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	473	23	7	503
		JESSICA ALENCAR REZENDE	227	24	5	256
		MAURICIO CHATER	232	0	9	241
		PLINIO RIBEIRO BORGES	8	36	0	44
		Total da Especialidade	1.134	109	28	1.271
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	45	16	5	66
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	65	15	0	80
		JANETE GUIMARAES ALVES	240	27	4	271
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	18	87	0	105
PEDRO DIMAS MACHADO FILHO		330	0	14	344	
VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL		101	14	1	116	
Total da Especialidade		799	159	24	982	
Total da Unidade de Saúde		3.915	497	184	4.596	
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	ANGELICA VALTVILLE MONTIJO	145	9	2	156
		FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	553	32	4	589
		FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	164	0	0	164
		PEDRO HENRIQUE MACHADO CARDO	76	82	1	159

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	RICARDO OLIVEIRA E SILVA	499	198	7	704	
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	276	28	4	308	
		Total da Especialidade	1.713	349	18	2.080	
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	129	11	2	142	
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	116	0	0	116	
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	97	9	1	107	
		Total da Especialidade	342	20	3	365	
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	192	8	59	259	
		PATRICIA EDWIRGES FIGUEIRA MARQ	178	76	45	299	
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	232	12	120	364	
		Total da Especialidade	602	96	224	922	
	Total da Unidade de Saúde			2.657	465	245	3.367
	CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	60	0	5	65
FLAVIO MARQUES DOS SANTOS			51	37	1	89	
SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES			152	36	7	195	
Total da Especialidade			263	73	13	349	
GINECOLOGIA		MARCELLO BRAGA VIGGIANO	64	0	85	149	
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	72	10	45	127	
		MESSIAS ALVES VIEIRA	87	3	51	141	
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	62	10	68	140	
		Total da Especialidade	285	23	249	557	
PEDIATRIA		CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	11	14	16	41	
		Total da Especialidade	11	14	16	41	
Total da Unidade de Saúde			559	110	278	947	
CAIS Jardim Curitiba		GINECOLOGIA	DAVID GONCALVES DE MORAIS	152	12	74	238
	Total da Especialidade		152	12	74	238	
	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	130	18	52	200	
		Total da Especialidade	130	18	52	200	
	Total da Unidade de Saúde			282	30	126	438
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	229	17	2	248	
		DANIEL RIBEIRO ALENCAR	276	56	4	336	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	GRACYELLA PEDROSA NAVES	317	30	3	350	
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	14	63	0	77	
		Total da Especialidade	836	166	9	1.011	
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	110	1	1	112	
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	203	0	1	204	
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	27	92	0	119	
		Total da Especialidade	340	93	2	435	
	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	60	0	74	134	
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	143	0	29	172	
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	256	0	83	339	
		TANIT RIBEIRO CARMO	251	0	69	320	
		Total da Especialidade	710	0	255	965	
	Total da Unidade de Saúde			1.886	259	266	2.411
	CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	187	34	84	305
			FABRICIO QUEIROZ CORREIA	251	22	29	302
MARCELO DE PAULA E SILVA			158	104	42	304	
OSWALDO BATISTA POFAHL			77	0	51	128	
WALER JOSE DE CAMPOS REIS			134	20	29	183	
Total da Especialidade			807	180	235	1.222	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	171	21	38	230	
		Izelman de Oliveira	184	11	29	224	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	155	34	51	240	
		Total da Especialidade	510	66	118	694	
PEDIATRIA		AMANDA CAMARGO PANTALEAO	6	56	88	150	
		JOAO SERAFIM FILHO	1	40	30	71	
		JONAS JOSE DE SOUZA	42	50	182	274	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	31	0	117	148	
		Total da Especialidade	80	146	417	643	
Total da Unidade de Saúde			1.397	392	770	2.559	
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	251	45	6	302	
		CARLOS ALBERTO CASCAO	296	0	9	305	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	LORENA CRISTINA RODRIGUES DOS	196	80	7	283	
		MICHELE RONCATO FRANCA	268	36	4	308	
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	302	32	5	339	
		Total da Especialidade	1.313	193	31	1.537	
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	136	23	1	160	
		Total da Especialidade	136	23	1	160	
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	188	28	105	321	
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	106	0	17	123	
		TANIA STEIN FISCHER	149	12	6	167	
		Total da Especialidade	443	40	128	611	
	Total da Unidade de Saúde			1.892	256	160	2.308
	Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	196	29	5	230
			Nina Maria Cavalcanti de Polli	300	9	18	327
Total da Especialidade			496	38	23	557	
GINECOLOGIA		ATENEVIR TELES DA SILVA	110	53	8	171	
		LEANDRO MATOS	35	8	0	43	
		Total da Especialidade	145	61	8	214	
PEDIATRIA		HELIO GONCALVES PINHO	147	16	188	351	
		SUSANA HAGE REYES	102	48	199	349	
		Total da Especialidade	249	64	387	700	
Total da Unidade de Saúde			890	163	418	1.471	
Centro de Saúde Conjunto Riviera		CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	446	65	9	520
			Total da Especialidade	446	65	9	520
		GINECOLOGIA	AZOR ALVES	141	18	74	233
	JOSE JANOS RAVEN NUNES		194	0	30	224	
	Total da Especialidade		335	18	104	457	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	51	0	229	280	
		OSMAR MATIAS DE ABREU	96	13	231	340	
		Total da Especialidade	147	13	460	620	
	Total da Unidade de Saúde			928	96	573	1.597
	Centro de Saúde	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	379	41	45	465

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Críméia Leste	CLINICO GERAL	TULIO CESAR MAGALHAES	181	74	15	270	
		Total da Especialidade	560	115	60	735	
		GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	0	139	0	139
	DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO		199	33	2	234	
	Total da Especialidade		199	172	2	373	
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	198	6	97	301	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	77	29	140	246	
		Total da Especialidade	275	35	237	547	
	Total da Unidade de Saúde			1.034	322	299	1.655
	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	JOSE MARCELO DE SOUSA	239	13	22	274
JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES			306	0	13	319	
Total da Especialidade			545	13	35	593	
GINECOLOGIA		LEONARDO ALVES FERREIRA	194	42	5	241	
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	198	11	9	218	
		Total da Especialidade	392	53	14	459	
PEDIATRIA		ELENILSON DE GODOY ALVES	137	0	177	314	
		JULIANA DE MELO MELGACO	112	26	95	233	
		Total da Especialidade	249	26	272	547	
Total da Unidade de Saúde			1.186	92	321	1.599	
Centro de Saúde Fama		CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	254	32	7	293
			Marcus Vinicius Naves Carneiro	217	38	1	256
			Total da Especialidade	471	70	8	549
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	156	24	6	186	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	195	11	4	210	
		Total da Especialidade	351	35	10	396	
	PEDIATRIA	RENATTA EGIDO VOLU	175	14	113	302	
		Total da Especialidade	175	14	113	302	
	Total da Unidade de Saúde			997	119	131	1.247
	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	220	28	5	253
LUCIANO ELIAS SANTOS			522	44	17	583	
Total da Especialidade			742	72	22	836	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	217	49	2	268	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	135	45	0	180	
		Total da Especialidade	352	94	2	448	
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	127	34	97	258	
		MIRNA MARIANO LEAO	248	5	73	326	
		Total da Especialidade	375	39	170	584	
	Total da Unidade de Saúde			1.469	205	194	1.868
	CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA	CLINICO GERAL	DENISE VAZ DE MATTOS	14	0	97	111
			GRECIA QUINTA RIBEIRO	59	81	83	223
Total da Especialidade			73	81	180	334	
GINECOLOGIA		BERENICE RIBEIRO GOMES	31	0	23	54	
		MARCELA ANDRADE DE PAIVA	24	0	18	42	
		Total da Especialidade	55	0	41	96	
PEDIATRIA		LUCIANA CUNHA BASTOS	9	10	52	71	
		Total da Especialidade	9	10	52	71	
Total da Unidade de Saúde			137	91	273	501	
Centro de Saúde Maria Dilce		CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	222	35	50	307
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	192	31	22	245
			Total da Especialidade	414	66	72	552
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	155	0	52	207	
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	126	49	20	195	
		Total da Especialidade	281	49	72	402	
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	122	26	199	347	
		Total da Especialidade	122	26	199	347	
	Total da Unidade de Saúde			817	141	343	1.301
	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	JULIANA GOUVEIA NAKAMURA	15	0	0	15
			JULIANA SALVIANO MENDONCA LOP	281	14	34	329
Total da Especialidade			296	14	34	344	
GINECOLOGIA		ANITA ELIZABETH COURY	193	25	2	220	
		GILSON MOURA DE BRITO	189	0	2	191	
		Total da Especialidade	382	25	4	411	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Marinho Lemos	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	36	0	91	127	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	123	48	138	309	
		Total da Especialidade	159	48	229	436	
	Total da Unidade de Saúde		837	87	267	1.191	
Centro de Saúde Porto Ferroviário	CLINICO GERAL	TANIA MARA LOURENCO	177	20	0	197	
		Total da Especialidade	177	20	0	197	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	189	0	4	193	
		Total da Especialidade	189	0	4	193	
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	47	0	97	144	
		LAIS SANTOS MONTEIRO	126	0	137	263	
		Total da Especialidade	173	0	234	407	
	Total da Unidade de Saúde		539	20	238	797	
	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	149	0	0	149
			GUILHERME SPOSITO RIBEIRO	164	82	1	247
HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO			142	50	0	192	
LUCIO MAURO VASCONCELOS			258	51	3	312	
Total da Especialidade			713	183	4	900	
GINECOLOGIA		ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	156	47	0	203	
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	156	24	2	182	
		Total da Especialidade	312	71	2	385	
PEDIATRIA		FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	16	5	0	21	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	217	99	2	318	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	0	122	0	122	
		Total da Especialidade	233	226	2	461	
Total da Unidade de Saúde		1.258	480	8	1.746		
Centro de Saúde Parque Anhanguera		CLINICO GERAL	CEJANA ABRANDES FIGUEIREDO	242	28	1	271
			DARQUE MARIA DE ARAUJO	204	53	4	261
	SILMA BEATRIZ DA CUNHA		16	143	0	159	
	Total da Especialidade		462	224	5	691	
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	112	16	0	128	
EROS DE SOUSA		173	13	11	197		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	180	28	4	212	
		Total da Especialidade	465	57	15	537	
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	70	34	1	105	
		IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	174	12	7	193	
		Total da Especialidade	244	46	8	298	
	Total da Unidade de Saúde			1.171	327	28	1.526
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ADRIANA BATISTA RODRIGUES LUCA	176	68	5	249	
		MARCO ANTONIO CORDEIRO	275	7	10	292	
		PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D	239	57	19	315	
		Total da Especialidade	690	132	34	856	
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	95	5	3	103	
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	91	15	1	107	
		Total da Especialidade	186	20	4	210	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	160	14	2	176	
		Total da Especialidade	160	14	2	176	
	Total da Unidade de Saúde			1.036	166	40	1.242
	Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	150	97	2	249
TIAGO DE OLIVEIRA MAGALHAES			286	0	9	295	
Total da Especialidade			436	97	11	544	
GINECOLOGIA		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	285	12	53	350	
		Total da Especialidade	285	12	53	350	
PEDIATRIA		EDNA MARIA FERREIRA	79	0	104	183	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	108	0	2	110	
		Total da Especialidade	187	0	106	293	
Total da Unidade de Saúde			908	109	170	1.187	
Centro de Saúde Setor Perim		CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	299	0	57	356
	TANIA REZENDE FERRAZ		169	26	23	218	
	Total da Especialidade		468	26	80	574	
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	224	0	6	230	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	56	0	2	58	
Total da Especialidade			280	0	8	288	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Setor Perim	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	148	0	185	333	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	10	0	0	10	
		Total da Especialidade	158	0	185	343	
	Total da Unidade de Saúde		906	26	273	1.205	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	122	32	4	158	
		TIAGO COSTA ANTUNES	266	24	7	297	
		Total da Especialidade	388	56	11	455	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	175	0	8	183	
		MONICA DE FATIMA SILVA	184	23	3	210	
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	203	30	11	244	
		Total da Especialidade	562	53	22	637	
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	207	24	2	233	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	6	207	0	213	
		Total da Especialidade	213	231	2	446	
	Total da Unidade de Saúde		1.163	340	35	1.538	
	Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	0	21	0	21
			PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	323	20	2	345
SUZANA NOVAIS TEIXEIRA			199	68	1	268	
Total da Especialidade			522	109	3	634	
GINECOLOGIA		JOSE AMELIO DE SOUSA	209	27	4	240	
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	169	27	1	197	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	186	12	2	200	
		Total da Especialidade	564	66	7	637	
PEDIATRIA		KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	247	52	9	308	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	150	55	69	274	
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	241	26	96	363	
		Total da Especialidade	638	133	174	945	
Total da Unidade de Saúde		1.724	308	184	2.216		
Centro de Saúde Vila Canaã		CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	218	17	1	236
	HELDER NOVAIS CAMILO		220	46	0	266	
	Total da Especialidade		438	63	1	502	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde da Canaã	GINECOLOGIA	MARIA RITA LOPES MAIA	141	89	2	232	
		OLIMPIO PEREIRA NETO	171	36	5	212	
		Total da Especialidade	312	125	7	444	
	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	94	0	0	94	
		Total da Especialidade	94	0	0	94	
Total da Unidade de Saúde			844	188	8	1.040	
Centro de Saúde da Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	230	25	49	304	
		JULIANA SAYURI SUGITA	173	88	19	280	
		Total da Especialidade	403	113	68	584	
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	145	34	1	180	
		EROS DE SOUSA	107	30	94	231	
		Total da Especialidade	252	64	95	411	
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	127	39	473	639	
		Total da Especialidade	127	39	473	639	
	Total da Unidade de Saúde			782	216	636	1.634
	Centro de Saúde da Mauá	CLINICO GERAL	CEJANA ABRANDES FIGUEIREDO	264	16	6	286
CELSE TAVARES DOS REIS			274	34	15	323	
MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA			219	58	7	284	
Total da Especialidade			757	108	28	893	
GINECOLOGIA		ARLENE RODRIGUES LYRA	174	1	0	175	
		EULI JOSE BRAGA	26	146	0	172	
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	27	0	3	30	
		Total da Especialidade	227	147	3	377	
PEDIATRIA		LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	260	38	21	319	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	17	8	0	25	
		Total da Especialidade	277	46	21	344	
Total da Unidade de Saúde			1.261	301	52	1.614	
Centro de Saúde da Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	206	13	6	225	
		GEHRY SILVA FERREIRA	339	0	9	348	
		MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	203	0	9	212	
		Total da Especialidade	748	13	24	785	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde /ila Moraes	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	142	17	1	160
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	183	18	4	205
		Total da Especialidade	325	35	5	365
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	185	16	12	213
		ROSAURA DINIZ PIMENTEL	16	0	0	16
		Total da Especialidade	201	16	12	229
	Total da Unidade de Saúde			1.274	64	41
Centro de Saúde /ila Redenção	CLINICO GERAL	GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	176	16	0	192
		LUDMILLA QUEIROZ OLIVEIRA	260	36	7	303
		Total da Especialidade	436	52	7	495
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	161	8	4	173
		TULIO ALVES SARDINHA	155	29	2	186
		Total da Especialidade	316	37	6	359
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	167	22	62	251
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	54	50	235	339
		Total da Especialidade	221	72	297	590
	Total da Unidade de Saúde			973	161	310
Centro de Saúde /ila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	265	32	3	300
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	270	22	6	298
		Total da Especialidade	535	54	9	598
	GINECOLOGIA	CARLA PACHECO ELIAS	0	38	0	38
		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	151	22	2	175
		Total da Especialidade	151	60	2	213
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	158	16	137	311
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	157	23	127	307
		Total da Especialidade	315	39	264	618
	Total da Unidade de Saúde			1.001	153	275
Centro de Saúde /ila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	36	14	0	50
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	235	12	0	247
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	263	74	1	338
	Total da Especialidade		534	100	1	635

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	25	0	0	25	
		MARCIA REGINA FREIRE	176	37	2	215	
		Total da Especialidade	201	37	2	240	
	PEDIATRIA	Waldonez Rodrigues Cerqueira	249	70	17	336	
		Total da Especialidade	249	70	17	336	
	Total da Unidade de Saúde			984	207	20	1.211
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	179	34	0	213	
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	69	0	0	69	
		ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	307	51	1	359	
		BERNARDO PAULA NETO	191	0	0	191	
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	177	0	0	177	
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	207	12	1	220	
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	131	0	0	131	
		Total da Especialidade	1.261	97	2	1.360	
	GINECOLOGIA	Doliana Martins Brasil	161	0	6	167	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	166	0	6	172	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	154	1	10	165	
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	226	0	4	230	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	206	15	1	222	
		Total da Especialidade	913	16	27	956	
	PEDIATRIA	LUCIANA CUNHA BASTOS	50	0	0	50	
		MARIA INES DA SILVA PIRES	200	0	14	214	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	131	0	4	135	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	48	110	1	159	
		Total da Especialidade	429	110	19	558	
	Total da Unidade de Saúde			2.603	223	48	2.874
	CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	141	5	6	152
			ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	250	47	2	299
CELSE TAVARES DOS REIS			257	38	3	298	
		JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	76	4	4	84	
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	323	0	4	327	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	RICARDO DANTAS DE SOUSA	49	74	0	123	
		ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	176	14	4	194	
		Total da Especialidade	1.272	182	23	1.477	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	96	4	1	101	
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	144	12	2	158	
		HELIO ALVES CRUVINEL	183	6	2	191	
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	138	6	6	150	
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	221	24	0	245	
		Total da Especialidade	782	52	11	845	
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	36	4	0	40	
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	33	0	0	33	
		MARIA INES BARBOSA	151	40	7	198	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	180	10	4	194	
		Total da Especialidade	400	54	11	465	
	Total da Unidade de Saúde			2.454	288	45	2.787
	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	96	0	0	96
			VICENTE JOSE VITA	37	0	1	38
			VILMAR PIRES DE PAIVA	136	0	0	136
			Total da Especialidade	269	0	1	270
		GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	151	39	5	195
DIVINO PEREIRA DE MIRANDA			188	0	1	189	
EBERTH FRANCO VENCIO			140	0	3	143	
MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA			138	2	3	143	
THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO			140	0	3	143	
Total da Especialidade			757	41	15	813	
PEDIATRIA		HILTON STIVAL GONCALVES	170	36	97	303	
		JADER LEONEL DE PAULA	188	0	60	248	
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	132	40	76	248	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	158	0	54	212	
		Total da Especialidade	648	76	287	1.011	
Total da Unidade de Saúde			1.674	117	303	2.094	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	217	25	2	244	
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	306	12	4	322	
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	297	0	3	300	
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	108	64	3	175	
		VENICIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	268	27	10	305	
		Total da Especialidade	1.196	128	22	1.346	
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	103	18	6	127	
		MUSBAH NADER KOLAILAT	163	12	2	177	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	184	1	6	191	
		Total da Especialidade	450	31	14	495	
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	114	34	200	348	
		EDSON ALVES RIBEIRO	63	14	203	280	
		MARA RUBIA DE PAIVA	49	0	182	231	
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	377	58	248	683	
		Total da Especialidade	603	106	833	1.542	
	Total da Unidade de Saúde			2.249	265	869	3.383
	Total Geral			49.334	7.802	8.836	65.972

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: Dezembro/ 2009 (FÉRIAS)**

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	Edmar Rodrigues Alves	2826	Férias (21/12 a 19/01). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
01/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivan Isaac	2213	Férias (Período: 16/12/09 a 14/01/2010). Foram canceladas 136 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
01/12	CS Crimécia Leste	Dulciana	Tânia Moreira	9470	Férias (Período: 28/12/09 a 11/01/2010). Foram canceladas 160 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
01/12	CS Vila União	Suzete	Maria Luiza Rebelo	7997	Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
02/12	Cais Campinas	Matianá	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Férias (Período: 22/12/09 a 20/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
02/12	CS Setor Rodoviário	Juliana	Vera Maria Cactano	5924	Férias (Período: 02 a 31/12). Foram canceladas 118 vagas disponíveis e 332 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
02/12	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	Priscila Ribeiro Pacheco	4311	Férias (Período: 02 a 31/12). Foram canceladas 15 vagas disponíveis e 104 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
02/12	Cais Bairro Goiá	Izadora	Luiz Antônio Campos Sales	3262	Férias (Período: 08/12/09 a 06/01/2010). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e 64 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
02/12	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Juliana	Ana Paula Pereira Marquez	6060	Férias (24/12/09 a 07/01/2010). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
02/12					Férias (02 a 07/12). Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr. Danuzia Miniz Camelo</u> - 01 consulta do dia 02/12 para o dia 03/12; - 09 consultas do dia 02/12 para o dia 04/12; - 01 consulta do dia 03/12 para o dia 04/12; - 02 consultas do dia 03/12 para o dia 07/12; - 02 consultas do dia 04/12 para o dia 07/12; - 01 consulta do dia 07/12 para o dia 07/12. (Zacarias)	FORA DO PRAZO
02/12	Cais Jardim Novo Mundo	Sonia	Luiz Antonio de Campos	3262	Férias (Período 08/12 a 6/01/10). Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 08/12 com o profissional Carlos Augusto Santos Rodrigues, na mesma unidade. (Severiano)	FORA DO PRAZO
02/12			Priscila Ribeiro Guimarães	4311	Férias (Continuação). Foram canceladas 59 vagas disponíveis e remanejadas 45 consultas agendadas, da seguinte forma: <u>Para Dr. Benedito Monteiro de Queiroz:</u> - 02 consultas do dia 02 para o dia 07/12; - 03 consultas do dia 02 para o dia 08/12;	FORA DO PRAZO



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

					<p>- 04 consultas do dia 02 para o dia 09/12; - 02 consultas do dia 02 para o dia 11/12; - 07 consultas do dia 03 para o dia 11/12. Para o Dr. Jose Gonçalves de Oliveira: - 03 consultas do dia 03 para o dia 07/12; - 02 consultas do dia 07 para o dia 07/12; - 04 consultas do dia 07 para o dia 08/12; - 01 consulta do dia 07 para o dia 09/12; - 03 consultas do dia 08 para o dia 09/12; - 05 consultas do dia 08 para o dia 10/12; - 04 consultas do dia 09 para o dia 12/12; - 02 consultas do dia 09 para o dia 09/12; - 03 consultas do dia 09 para o dia 14/12. (Severiano)</p>		
				Wandemberg Monte Negro	3602	<i>Férias (Período: 28/12/2009 a 26/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
02/12	Cais Bairro Goiá	Izadora		Elídia Célia	5291	<i>Férias (Período: 10/12/2009 a 08/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
				Ana Paula Pereira	6060	<i>Férias (Período: 24/12/2009 a 07/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	
02/12	CS São Francisco	Priscilla		Edna Maria	4853	<i>Férias (Período: 21/12/09 a 12/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
				Irma Juliana Pfrimer	4288	<i>Férias (Período: 11/01 a 09/02). Foram canceladas 243 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
03/12	CS Criméia Leste	Dulciana		Túlio César Magalhães	3319	<i>Férias (Período: 28/12/09 a 26/01/2010). Foram canceladas 339 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
				Luciano Augusto Baylão	7701	<i>Férias (Período: 21/12/09 a 19/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
03/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran		Fabício Valtville	12497	<i>Férias (Período: 21/12/09 a 08/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
				Cáritys de Oliveira	4590	<i>Férias (Período: 05/01 a 04/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
04/12	CS Vila Santa Helena	Glória		Carlos Augusto Santos	5038	<i>Férias (Período: 04 a 13/01). Foram canceladas 126 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
						<i>Férias (07/12/09 a 05/01/10). Foram canceladas 83 vagas disponíveis e 144 vagas geradas. Foram remanejadas 56 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 08/12; - 05 consultas para o dia 09/12; - 06 consultas para o dia 10/12; - 12 consultas para o dia 14/12; - 14 consultas para o dia 15/12;</i>	FORA DO PRAZO
07/12	CS Parque Anhanguera	Ivana		Silma Beatriz da Cunha	11742		



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

					<p>- 13 consultas para o dia 17/12; - 01 consulta para o dia 18/12. Para a Dra. Cejana Abrantes Figueiredo.</p> <p>- 01 consulta para o dia 07/12. Para a Dra. Darque Maria de Araújo. (<i>Maxilley</i>)</p>	
07/12	Centro de Saúde Vila Mauá	Sihalla	Euli José Braga	5803	<p>Férias (07 a 28/12). Foram canceladas 72 vagas geradas e 01 vaga disponível e remanejadas 48 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr^a. Arlene Rodrigues Lyra</u> - 02 consultas do dia 07/12 para o dia 09/12; - 02 consultas do dia 07/12 para o dia 10/12; - 08 consultas do dia 07/12 para o dia 14/12; - 09 consultas do dia 08/12 para o dia 16/12; - 05 consultas do dia 09/12 para o dia 16/12; - 05 consultas do dia 09/12 para o dia 17/12; - 08 consultas do dia 10/12 para o dia 17/12; - 03 consultas do dia 11/12 para o dia 17/12. <u>Dr^a. Márcia Regina Freire (Centro de Saúde Vila União)</u> - 01 consulta do dia 11/12 para o dia 09/12; - 02 consultas do dia 11/12 para o dia 10/12; - 02 consultas do dia 14/12 para o dia 11/12; - 01 consulta do dia 16/12 para o dia 11/12. (<i>Zacarias</i>)</p>	FORA DO PRAZO
07/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Diógenes Junqueira Darque Maria Eros de Souza Ivanete Maria	2801 3261 1973 3629	<p>Férias (Período: 14 a 18/12). Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>) Já informado</p> <p>Férias (Período: 28 a 31/12). Foram canceladas 80 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p> <p>Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p> <p>Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO
08/12	CS Setor Rodoviário	-----	Patrícia Gonçalves Barbosa Christiane Caetano Lima	8007 9574	<p>Férias (Restante: 04 a 19/01). Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p> <p>Férias (Período: 15/01 a 02/02). Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO
09/12	CS Conjunto Riviera	Célia Maria	Maria Aparecida Lopes Reis	5203	<p>Férias (Período: 28/12/09 a 26/01/2010). Foram canceladas 64 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO
10/12	CS Parque Amazônia	Iraci	Mariângela Batista dos Santos	5517	<p>Férias (04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO
14/12	CS Jd. Guanabara	Gilma	Berenice Ribeiro Gomes	3122	<p>Férias (Dias 28, 29 e 31/12). Foram canceladas 18 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	***
15/12	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	José Marcelo de Souza Elenilson de Godoy Alves	9982 3675	<p>Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p> <p>Férias (04/01 a 02/02). Foram canceladas 49 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO

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

15/12	CS Maria Dilce	Raquel	Carlos César Borges	3475	Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/12	CS Vila Boa	Paula	Saulo Gonçalves de Mendonça	6568	Férias (Período: 04 a 18/01/2010). Grade não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
			Kátia Maria Mendonça	6320	Férias (Período: 04 a 18/01/2010). Grade não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
			Suzete Assis de Oliveira	4291	Férias (Período: 04 a 29/01/2010). Grade não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
			Maria Goretti de Castro	3659	Férias (Período: 14 a 28/01/2010). Grade não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
			José Amélio de Souza	4599	Férias (Período: 25 a 29/01/2010). Grade não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
16/12	Cais Campinas	Matuaná	Rosane Rassi	3133	Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
			Roberto Marinho	1974	Férias (Período: 04 a 23/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
17/12	CS Vila Moraes	Renata	Aline de Almeida e Souza	10416	Férias (Período: 11 a 25/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
18/12	CS Vila União	Loucenir	Márcia Regina Freire	7500	Férias (Período: 01 a 31/03). Foram canceladas 72 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
			André Ibrahim	5374	Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Paulo Roberto de Oliveira	8522	Férias (Período: 04 a 23/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	
18/12	Cais Chácara do Governador	-----	Patrícia Edwiges	9482	Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Fabírcia Vieira Costa	10732	Férias (Período: 04 a 08/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	
18/12	CS São Francisco	Priscilla	Gilmar Sisterolli	5457	Férias (Período: 31/12 a 16/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
21/12	CS Vila Mauá	Cristina	Márcio Pereira de Oliveira	4873	Férias (Período: 04 a 18/01). Foram canceladas 178 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Benedito Monteiro	5408	Férias (28/12/09 a 26/01/10). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)	
21/12	Cais Jd. Novo Mundo	Raquel	José Gonçalves	2889	Férias (25/01 a 23/02/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Eliane Olímpio	4794	Férias (04/01 a 02/02/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Anselmo Oliveira	6451	Férias (18/01 a 16/02/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	
22/12	Cais Vila Nova	Íris	Cárrias de Oliveira	4590	Férias (Período: 04 a 23/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Michele Roncato	11751	Férias / Folgas (11/01 a 11/02). Agenda não gerada. (Tatiane)	
22/12	Ciams Novo Horizonte	-----	Lucinete Faria	4123	Férias (Período: 04/01 a 02/02). Foram canceladas 196 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO



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

24/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Vinicius Gomes Silvia de Paula Ungarelli	9078	<i>Férias (Período: 11 a 25/01). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
24/12	CS São Francisco	Priscilla	Valquíria Monteiro de Lima	11041	<i>Férias (11/01 a 09/02). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			José Gonçalves de Oliveira	2889	<i>Férias (Período: 28/12 a 11/01/10). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
24/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Célia Mendonça	5552	<i>Férias (Período: 11 a 25/01). Foram canceladas 146 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
28/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Mara Rúbia de Paiva	4271	<i>Férias (Período: 04 a 18/01/2010). Foram canceladas 70 vagas disponíveis e 100 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
28/12	CS Vila Morais	Renata	Mônica Gonçalves Fernandes	5005	<i>Férias (Período: 15 a 29/01). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
29/12	CS Vila Clemente	Ronice	Maria Luisa Faria de Godoi	3401	<i>Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Foram canceladas 128 vagas disponíveis e 471 vagas geradas. Foram remanejadas 03 consultas agendadas, do dia 04/01 para o dia 30/12. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
29/12	Cais Finsocial	Eliza	Marcelo Braga Viggiano	8621	<i>Férias (Período: 02 a 31/01). Foram canceladas 31 vagas disponíveis e 60 vagas geradas. A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta agendada. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
29/12	CS Vila Redenção	Clóvis	Túlio Alves Sardinha	5865	<i>Férias (Período: 18/02 a 19/03). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
30/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Sérgio Raul Aquino e Silva	6715	<i>Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Júlio César Pereira	3466	<i>Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
30/12	CS Norte Ferroviário	Juraci	Lais Santos Monteiro	3105	<i>Férias (Período de 25/01 a 23/02/10). Agenda não gerada (Severiano)</i>	NO PRAZO
30/12	Ciams Novo Horizonte	Vanessa	Maria Suely Gomes de Azara	3622	<i>Férias (Período: 04/01 a 03/02). Agenda não gerada (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
31/12	Cais Jd. Curitiba	Francineide	David Gonçalves	6252	<i>Férias (04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	FORA DO 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: Dezembro/ 2009 (**LICENÇAS**)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivan Isaac	2213	<i>Licença Médica (01 a 03/12)</i> . Foram canceladas 32 vagas disponíveis e remanejadas 36 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 01/12; - 03 consultas para o dia 04/12; - 08 consultas para o dia 08/12; - 12 consultas para o dia 09/12; - 12 consultas para o dia 11/12. Para a Dra. Ivanete Maria Siqueira Lima. (<i>Maxilley</i>)	***
03/12	Ciams Jardim América	Mariângela	Marly Arruda Camargo	2611	<i>Licença Médica. (Período: 10 a 29/12)</i> . Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o mesmo dia com a Dra. Maria Inês da Silva. (<i>Tatiane</i>)	***
03/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Gilson Fenelon	4474	<i>Licença Prêmio (Período indeterminado)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
21/12	CS Parque Amazônia	Roberto	Rosely Rosa de Castro	5983	<i>Licença Médica (Por tempo indeterminado)</i> . Foram canceladas 75 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
21/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	Rosely Rosa de Castro Costa	5983	<i>Licença Médica (21/12, por tempo indeterminado)</i> . Foram remanejadas 41 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 23/12; - 20 consultas para o dia 28/12; - 15 consultas para o dia 29/12. Todas para a Dra. Martha Lorena Rivera Zeledon. (<i>Maxilley</i>)	***
21/12	CS Vila Mauá	Cristina	Euli José Braga	5803	<i>Licença Médica. (21/12 a 04/01)</i> . Foram canceladas 21 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	***
21/12	Cais Bairro Goiá	Izadora	Euli José Braga	5803	<i>Licença Médica (22/12 a 05/01)</i> . Foram canceladas 29 vagas disponíveis.	***
			Euli Jose Braga	5803	<i>Licença Médica (de 22 a 28/12)</i> . Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 30 consultas agendadas, da seguinte forma: <u>Para o Dr. Erwin Moreira da Rocha:</u> - 01 consulta do dia 22 para o dia 23/12; - 04 consultas do dia 22 para o dia 28/12; - 06 consultas do dia 22 para o dia 29/12; - 07 consultas do dia 23 para o dia 30/12. <u>Para o Dr. Alfredo Puppini Farias:</u> - 04 consultas do dia 23 para o dia 28/12; - 02 consultas do dia 24 para o dia 29/12; - 05 consultas do dia 28 para o dia 29/12 - 01 consulta do dia 28 para o dia 30/12. (<i>Severiano</i>)	***



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

28/12	CS Criméia Leste	Raimunda	Cristiane Porto Cortez Bittar	11029	<i>Licença (A partir de 25/12 – sem previsão (Licença Maternidade). Foram canceladas 80 vagas disponíveis e 642 vagas geradas. Foram remanejadas 21 consultas agendadas, da seguinte forma: Para o Dr. Diolindo dos Santos Freire: - 09 consultas do dia 29/12 para o dia 04/01/10; - 01 consulta do dia 30/12 para o dia 04/01/10; - 09 consultas do dia 30/12 para o dia 05/01/10; - 02 consultas do dia 31/12 para o dia 05/01/10. (Severiano)</i>	***
--------------	------------------	-----------------	----------------------------------	--------------	--	------------

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: Dezembro/ 2009 (FALTAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	Flavia Duarte Setúbal Nunes de Carvalho	8890	<i>Atestado Médico (01/12)</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 03/12; - 08 consultas para o dia 04/12; - 03 consultas para o dia 03/12 com Dr ^a . Martha Lorena. <i>(Esterliane)</i>	***
01/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Silvia de Paula Ungarelli	11041	<i>Tratamento de Saúde (02/12)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas todas para o dia 07/12 com o mesmo profissional. <i>(Esterliane)</i>	***
01/12	CS Fama	Lorena	Luciano Augusto Baylão	7701	<i>Atestado Médico (01/12)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 04/12; - 06 consultas para o dia 07/12; - 04 consultas para o dia 08/12. <i>(Esterliane)</i>	***
01/12	Ciãms Pedro Ludovico	Heleusa	Renata Egido	11602	<i>Folga de Aniversário (Dia 24/12)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
01/12	CS Vila Redenção	Rúbia	Maria Elizabeth	4805	<i>Consulta Pré-agendada (Dias 26 e 27/01/2010)</i> . Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
01/12	CS Vila Redenção	Rúbia	Maria Ivete de Lima	3717	<i>Capacitação em Humanização (Dia 10/12)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
01/12	CS Vila Redenção	Rúbia	Sebastião Macedo	5329	<i>Capacitação em Humanização (Dia 10/12)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
01/12	CS Vila Redenção	Rúbia	Juliana Modanez	8918	<i>Capacitação em Humanização (Dia 10/12)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
01/12	CS Vila Redenção	Rúbia	Túlio Alves Sardinha	5865	<i>Capacitação em Humanização (Dia 10/12)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	***
01/12	Cais Campinas	Kelly	Rafael Andraus Filho	3461	<i>Congresso de Cirurgia (04/12)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 07/12; - 05 consultas para o dia 08/12. <i>(Zacarias)</i>	FORA DO PRAZO
02/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran	André Ibrahim Bayeh	5374	<i>Atestado Médico (02/12)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 04/12; - 03 consultas para o dia 07/12; - 07 consultas para o dia 08/12. <i>(Esterliane)</i>	***



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

02/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	Flavia Duarte Setúbal Nunes de Carvalho	8890	Atestado Médico (02 e 03/12). Foram remanejadas 25 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 08/12; - 06 consultas para o dia 09/12; - 15 consultas para o dia 10/11. (<i>Esterliane</i>)	***
02/12	Ciams Jardim América	Fátima	Maria Edna Pereira Quaresma	4653	<i>Falta (Dias 28, 29 e 30/12 – Problemas pessoais)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
02/12	Cais Cândida de Moraes	Lourdes	Janete Guimarães Alves	5326	<i>Capacitação em violência (08/12)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 10/12. - Todas as consultas foram remanejadas para Dr ^a . Viviane Rose. (<i>Zacarias</i>)	FORA DO PRAZO
02/12	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Juliana	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	<i>Falta (02/12)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr^o Thiago Costa Antunes</u> - 01 consulta para o dia 03/12; - 08 consultas para o dia 07/12; - 01 consulta para o dia 08/12. (<i>Zacarias</i>)	FORA DO PRAZO
02/12	CS Vila Boa	Paula	Suzana Novais	12165	<i>Palestra para o grupo de Hiperdia (Dia 28/12)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
02/12	Centro de Saúde Vila Moraes	Renata	Rosimar Vital de Freitas	2188	<i>Atestado Médico (03/12)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 04/12; - 03 consultas para o dia 07/12; - 04 consultas para o dia 08/12; - 03 consultas para o dia 09/12. (<i>Zacarias</i>)	***
02/12	Cais Bairro Goiá	Izadora	Maria Rita Lopes	11201	<i>Ausência por motivo de doença (De 28 a 31/12)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
03/12	Centro de Saúde Água Branca	Lucimar	Nina Maria Cavalcante	9567	<i>Motivos de Saúde (03e 04/12)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 04/12; - 05 consultas para o dia 07/12; - 06 consultas para o dia 08/12; - 08 consultas para o dia 10/12 - Consultas remanejadas para Dr. Nilson Pereira. (<i>Maxilley</i>)	***
03/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Afonso Rufino	2510	<i>Falta (Período: 21 a 24/12 – Viagem)</i> . Foram canceladas 64 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
03/12	Ciams Setor Pedro	Eleusa	Arismar Pereira de Resende	3498	<i>Falta (03/12)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma;	FORA DO



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

	Governador					PRAZO
07/12	Cais Bairro Goiá	Izadora	Antonio de Melo Anes Junior	9868	da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 09/12; - 15 consultas para o dia 10/12; - 19 consultas para o dia 14/12. (<i>Esterliane</i>) <i>Atestado Médico (07 e 08/12)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas da seguinte forma; - 03 consultas para o dia 09/12; - 08 consultas para o dia 10/12; - 02 consultas para o dia 11/12; - 09 consultas para o dia 14/12; - 01 consulta para o dia 10/12 com Dr. Wandenberg. (<i>Esterliane</i>)	***
07/12	CS Vila União	Luценir	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968	<i>Capacitação (dia 07/12)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 09/12; - 16 consultas para o dia 10/12; - 06 consultas para o dia 14/12. (<i>Severiano</i>)	CONTINU AÇÃO
07/12	Centro de Saúde Vila Redenção	Luiz Carlos	Ludmilla Queiroz Oliveira	12892	<i>Curso de Asma (07/12)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 09/12; - 01 consulta para o dia 10/12; - 08 consultas para o dia 14/12; - 08 consultas para o dia 15/12. (<i>Maxilley</i>)	FORA DO PRAZO
07/12	Centro de Saúde Vila Mauá	Sihalla	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<i>Faltas por motivos pessoais (28, 30 e 31/12)</i> . Foram canceladas 48 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
07/12	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Leonardo Alves Ferreira	10391	<i>Problemas de saúde (07/12)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 09/12; - 04 consultas para o dia 10/12; - 06 consultas para o dia 14/12; - 01 consulta para o dia 15/12. (<i>Zacarias</i>)	***
07/12	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Ketllen	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	<i>Atestado Médico (07 a 09/12)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 28 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 07/12 para o dia 10/12; - 04 consultas do dia 07/12 para o dia 11/12; - 04 consultas do dia 07/12 para o dia 14/12; - 07 consultas do dia 08/12 para o dia 15/12; - 01 consulta do dia 08/12 para o dia 16/12;	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

08/12	CS Vila União	Paola	Waldonez Rodrigues	968	<p>- 08 consultas do dia 09/12 para o dia 16/12. <i>[Zacarias]</i></p> <p><i>Atestado Médico (08/12)</i>. Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <p>- <i>1º Horário (Pediatria)</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas para o dia 10/12; - 09 consultas para o dia 11/12; <p>- <i>2º Horário (Clínico)</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas para o dia 15/12; - 10 consultas para o dia 16/12. <i>(Tatiane)</i> 	***
08/12	CS Maria Dilce	Francisca	Eveling Lorena Cerqueira de Oliveira	11672	<p><i>Falta injustificada (08 e 09/12)</i>. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 38 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 21 consultas para o dia 15/12; - 13 consultas para o dia 16/12; - 04 consultas para o dia 17/12. <i>(Esterliane)</i> 	FORA DO PRAZO
08/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Ricardo Oliveira e Silva	11437	<p><i>Falta Por Motivos Familiares (08 a 10/12)</i>. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 115 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas para o dia 14/12; - 22 consultas para o dia 15/12; - 31 consultas para o dia 16/12; - 31 consultas para o dia 17/12; <p>- Dr. Fabricia Viera Costa de Santana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16 consultas para o dia 14/12; - 12 consultas para o dia 15/12. <i>(Esterliane)</i> 	***
08/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	Martha Lorena Rivera Zeledon	3588	<p><i>Atestado Médico (08/12)</i>. Foram remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas para o dia 14/12; - 10 consultas para o dia 15/12. <i>(Maxilley)</i> 	***
08/12	Cais Vila Nova	Sabrina	Tânia Stein Fischer	6291	<p><i>Atestado Médico (15/12)</i>. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas todas para o dia 17/12. <i>(Esterliane)</i></p>	***
08/12	CS Setor Rodoviário	-----	Tiago Costa Antunes	13166	<p><i>Palestras para o grupo de Tabagismo (Dias 07 e 28/01)</i>. Foram canceladas 40 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i></p>	NO PRAZO
08/12	CS Vila Santa Helena	Glória	Maria Ângela de Oliveira	5244	<p><i>Ausência (28 a 30/12 - p/ realizar pequena cirurgia)</i>. Foram canceladas 48 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i></p>	***
08/12	Ciams Urias Magalhães	Sirlene	Célia Mendonça da Silva	5552	<p><i>Atestado Médico (11/12)</i>. Foram canceladas 20 vagas disponíveis. <i>(Zacarias)</i></p>	***
08/12	CS Maria Dilce	Raquel	Darque Maria	3261	<p><i>Falta (Dias 28, 29, 30 e 31/12)</i>. Agenda não gerada. <i>(Tatiane)</i></p>	NO PRAZO

		Evelling Lorena	11672	<i>Falta (Dias 29 e 30/12). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	
09/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	3659	<i>Falta (Dias 09 e 10/12 – Por motivo de doença). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 27 consultas agendadas, da seguinte forma: - 20 consultas do dia 09 para o dia 14/12; - 07 consultas do dia 10 para o dia 16/12. (Tatiane)</i>	***
09/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran	5374	<i>Falta (09/12 – motivos de saúde). Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/12; - 03 consultas para o dia 16/12; - 03 consultas para o dia 17/12. (Tatiane)</i>	***
09/12	Cais Id. Curitiba	Leilamar	6252	<i>Falta (Dia 18/12 – por motivos particulares). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	
09/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	8057	<i>Atestado Médico (09/12). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 10/12; - 05 consultas para o dia 11/12; - 05 consultas para o dia 15/12; - 08 consultas para o dia 16/12. - 01 consulta para o dia 11/12. Para o Dr. Guilherme Sposito Ribeiro. (Maxilley)</i>	***
09/12	CS Vila Boa	Paula	3659	<i>Atestado Médico (09 e 10/12). Foram canceladas 17 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma: - 20 consultas para o dia 14/12; - 02 consultas para o dia 16/12. (Esterliane)</i>	***
09/12	Cais Chácara do Governador	Rocifran	3717	<i>Folga (28 a 31/12). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
09/12	Cais Vila Nova	Cristiane	2816	<i>Falta (14/12). Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 21 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 15/12; - 13 consultas para o dia 16/12. (Zacarias)</i>	FORA DO PRAZO
09/12	Cais Bairro Goiá	Isadora	9868	<i>Atestado Médico (09/12). Foram remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 11/12; - 01 consulta para o dia 14/12; - 03 consultas para o dia 15/12. (Zacarias)</i>	***
09/12	CS Vila Morais	Shirley	10416	<i>Atestado Médico (dia 17/12). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e uma consulta agendada foi remanejada pela própria unidade. (Severiano)</i>	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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



IDTECH
www.idtech.org.br

10/12	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Viviane Rose Gomes	6878	Folga de Aniversário (17/12). Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
10/12	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira de Resende	3498	Consulta Médica (10/12). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 14/12; - 03 consultas para o dia 15/12; - 03 consultas para o dia 16/12. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
10/12	CS Parque Anhanguera	Claudia	Eros de Sousa	1973	Audiência Judicial (dia 11/12). Foi cancelada 01 consulta agendada e remanejada 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 15/12; - 06 consultas para o dia 16/12. (Severiano)	***
10/12	Cais Amendoeiras	-----	Marcelo de Paula	8836	Falta por motivos pessoais (Dia 22/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
10/12	CS Vila Boa	Lurdes	Paulo Rodrigues Siqueira	1279	Falta (10/12 - Assalto). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 14/12; - 07 consultas para o dia 15/12; - 06 consultas para o dia 16/12; - 01 consulta para o dia 17/12. (Severiano)	***
10/12	Cais Bairro Goiá	Izadora	Alfredo Puppini Farias	5431	Falta (10/12 - Parto de urgência). Foram remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 14/12; - 01 consulta para o dia 15/12; - 02 consultas para o dia 16/12; - 01 consulta para o dia 17/12; - 02 consultas para o dia 18/12. (Severiano)	***
11/12	CS Vila Canaã	-----	Helder Novais Camilo	2797	Viagem (Período: 28/12 a 02/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	***
11/12	CS Vila Boa	Paula	Suzete Assis	4291	Exame Médico (Dia 22/12). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)	***
11/12	CS Vila Boa	Weuler	Kátia Maria Cavalcante	6320	Parto de Emergência (11/12). Foram remanejadas 16 consultas agendadas todas para o dia 15/12 com a mesma profissional. (Esterliane)	***
11/12	Cais Bairro Goiá	Isadora	Antônio de Melo Anes Júnior	9868	Atestado Médico (11/12). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 16/12; - 03 consultas para o dia 17/12. [Zacarias]	***
11/12	CS Vila Clemente	Vanilda	Francisco Batista de Paula	6579	Capacitação em Humanização (Dia 17/12). Foram canceladas 08 vagas disponíveis.	FORA DO PRAZO



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

14/12	Cais Campinas	Adriana Batista	9305	(Reunião de humanização – 17/12). Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
14/12	Cais Bairro Goiá	Rosane Rassi	3133	Falta (De 28 a 31/12 – problemas pessoais). Foram canceladas 79 vagas geradas. (Tatiane)	***
14/12	Ciams Jardim América	Maria Rita Lopes Maia	11201	Ausência (De 21 a 31/12 – Motivo particular de doença na família). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	***
14/12	Cais Cândida de Moraes	Jose Marcio Sócrates Gomes	1863	Atestado Médico (dia 15/12). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 16/12; - 06 consultas para o dia 17/12; - 03 consultas para o dia 18/12. (Severiano)	***
14/12	Cais Parque Industrial João Braz	Jacqueline Batista Vieira	6342	Atestado Médico (14/12). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 16/12; - 08 consultas para o dia 17/12; - 05 consultas para o dia 18/12. - Consultas remanejadas para a profissional Janete Guimarães. [Zacarias]	***
15/12	Ciams Novo Horizonte	Adriana Batista Rodrigues	9305	Capacitação em dengue (15/12). Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 18/12; - 11 consultas para o dia 21/12. [Zacarias]	FORA DO PRAZO
15/12	CS Vila Mauá	Antoninho Cruvinel	1660	Atestado Médico (Dia 18/12). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 21/12; - 04 consultas para o dia 22/12. (Tatiane)	***
15/12	CS Vila Mauá	Márcio Pereira de Oliveira	4873	Falta por motivos pessoais (Dias 21 e 22/12). Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 23/12. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
15/12	Cais Vila Nova	Cejana de Abrantes	14109	Curso sobre hanseníase (14, 15 e 29/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	***
15/12	Cais Vila Nova	Lorena Cristina Rodrigues dos Reis	13204	Atestado Médico (16, 17 e 18/12). Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 45 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 21/12; - 18 consultas para o dia 23/12; - Michele Roncato França: - 08 consultas para o dia 21/12; - 08 consultas para o dia 22/12; - 03 consultas para o dia 23/12. (Esterlaine)	***



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

15/12	CS Vila Boa	Rose	Suzana Novais Teixeira	12165	<i>Falta (Dia 15/12 – por motivo de doença).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 17/12; - 12 consultas para o dia 18/12; - 01 consulta para o dia 21/12. (<i>Tatiane</i>)	***
15/12	Cais Campinas	Kelly	Rafael Andraus Filho	3461	<i>Falta (dia 11/12 – cirurgia de emergência).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 16/12; - 07 consultas para o dia 18/12; - 08 consultas para o dia 21/12; - 02 consultas para o dia 22/12. (<i>Severiano</i>)	***
15/12	Centro de Saúde Vila Canaã	Rony	Dayra Elcira Penalba de Machado	4107	<i>Atestado Médico (15/12).</i> Foram remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 17/12; - 08 consultas para o dia 21/12; - 05 consultas para o dia 22/12. [<i>Zacarias</i>]	***
15/12	CS Pq. Industrial João Braz	Vera	Priscilla Florêncio Vaz Alves	12788	<i>Atestado Médico (18/12 – acompanhar filha em consulta médica).</i> Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 21/12; - 03 consultas para o dia 22/12. (<i>Severiano</i>)	***
			Adriana Batista Rodrigues	9305	<i>Capacitação em hanseníase (28/12 e 04/01).</i> Foram canceladas 40 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
16/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	Humberto Fernandes Martins Soares	8057	<i>Atestado Médico (09/12).</i> Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 21/12; - 05 consultas para o dia 22/12; - 06 consultas para o dia 23/12; - 01 consulta para o dia 24/12. - Consultas remanejadas para o profissional Lúcio Mauro. (<i>Maxilley</i>)	***
16/12	Cais Bairro Goiá	Luciana	Wandenberg Monte Negro	3602	<i>Falta (16/12).</i> Foram remanejadas 03 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 17/12. [<i>Zacarias</i>]	***
17/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Goretti de Castro	3659	<i>Consulta pré-agendada (Dias 11 e 13/01).</i> Foram canceladas 40 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
17/12	Centro de Saúde Parque Amazônia	Lúcia	Humberto Fernandes Martins Soares	8057	<i>Atestado Médico (17/12).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma:	***



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

						<p>- 01 consulta para o dia 23/12; - 05 consultas para o dia 24/12. Para o Dr. Lucio Mauro Vasconcelos</p> <p>- 05 consultas para o dia 24/12. Para o Dr. Guilherme Sposito Ribeiro (<i>Maxilley</i>)</p>		
					Arluci Crescencio de Alencar	<p><i>Atestado Médico (17 e 18/12)</i>. Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 21/12; - 03 consultas para o dia 22/12; - 06 consultas para o dia 24/12. (<i>Maxilley</i>)</p>	7275	***
17/12	Cais Bairro Goiá	Izadora	Ana Paula Pereira Marquez	6060		<p><i>Falta (17/12 – por motivo de doença)</i>. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 23/12. (<i>Tatiane</i>)</p>		***
17/12	CS Vila Boa	Paula	Maria Goretti de Castro	3659		<p><i>Consulta Médica (Dia 11/01)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>		NO PRAZO
17/12	CS Vila Moraes	Renata	Maria Cláudia Silveira	13377		<p><i>Prova de especialização (Dia 04/01)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas, a profissional irá repor esse dia atendendo no dia 08/01. (<i>Tatiane</i>)</p>		NO PRAZO
17/12	Cais Bairro Goiá	Isadora	Wandemberg Monte Negro	3602		<p><i>Falta (dia 17/12)</i>. Foram remanejadas 21 consultas agendadas da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 21/12; - 10 consultas para o dia 22/12; - 02 consultas para o dia 23/12. (<i>Severiano</i>)</p>		***
17/12	Centro de Saúde Conjunto Riviera	Karina	Geovane José de Lima	5923		<p><i>Atestado Médico (18/12)</i>. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 26 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 21/12; - 08 consultas para o dia 22/12; - 06 consultas para o dia 23/12. (<i>Zacarias</i>)</p>		***
17/12	CS Marinho Lemos	Andrea	Wania Márcia	4578		<p><i>Atestado Médico (Dias 04 e 05/01)</i>. Foram canceladas 40 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>		***
18/12	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Vanessa Rocha de Oliveira	12373		<p><i>Atestado Médico (18/12)</i>. Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 22/12; - 01 consulta para o dia 23/12. (<i>Esterliane</i>)</p>		***
18/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Irma P. Capuzzo	4288		<p><i>Falta (18/12 – problemas de saúde)</i>. Foram remanejadas 06 consultas, todas para o dia 21/12. (<i>Tatiane</i>)</p>		***
18/12	CS Vila União	Loucenir	Maria Luiza Rebelo	7997		<p><i>Atestado Médico (28 a 31/12)</i>. Foram canceladas 64 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>		***
18/12	CS Maria Dilce	Chica	Carlos Rego Maranhão Filho	4386		<p><i>Atestado Médico (18/12)</i>. Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 21/12; - 07 consultas para o dia 22/12;</p>		***



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

18/12	Cais Chácara do Governador	Marly	Patrícia Edwriges Figueira	9482	- 03 consultas para o dia 23/12. (Esterliane) Atestado Médico (dias 18 a 22/12). Foram canceladas 36 vagas disponíveis e remanejadas 24 consultas agendadas, da seguinte forma: - 13 consultas do dia 18 para o dia 28/12; - 07 consultas do dia 21 para o dia 28/12; - 01 consulta do dia 21 para o dia 29/12; - 03 consultas do dia 22 para o dia 29/12. (Severiano)	***
18/12	CS São Francisco	Priscila	Gilmar Sisteroli de Carvalho	5457	Falta (dias 22 a 24/12 e 29 a 30/12 – viagens por motivos particulares). Foram canceladas 60 vagas disponíveis e remanejadas 35 consultas agendadas, da seguinte forma: <u>Para o Drº Tiago De Oliveira Magalhães:</u> - 06 consultas do dia 22 para o dia 21/12; - 07 consultas do dia 22 para o dia 22/12; - 08 consultas do dia 23 para o dia 23/12; - 03 consultas do dia 23 para o dia 28/12; - 11 consultas do dia 24 para o dia 28/12. (Severiano)	FORA DO PRAZO
18/12	Centro de Saúde Vila Mauá	Maria Cristina	Linon Rose Arantes de Miranda Queiroz	4212	Atestado Médico (17/12 a 18/12). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 17/12 par ao dia 22/12; - 07 consultas do dia 18/12 para o dia 22/12; - 02 consultas do dia 18/12 para o dia 23/12. [Zacarias]	***
18/12	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195	Atestado Médico (18/12 – turno vespertino). Foram remanejadas 08 consultas, todas para o dia 21/12. (Tatiane)	***
18/12	CS Vila Santa Helena	Nelma	Wagner Luiz de Oliveira	3592	Folgas (Dias 07 e 08/01). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
21/12	Ciams Jardim América	Nilzelei	Vera Lucia Nunes da Silva	4041	Motivo de Doença (21/12). Foram remanejadas 15 consultas agendadas todas para o dia 28/12. (Maxilley)	***
21/12	CS Vila Morais	Shirley	Rozimar Vital de Freitas	2188	Folga de Aniversário (Dia 07/01). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
21/12			Mônica Gonçalves Fernandes	5005	Atestado Médico (24/12). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas, todas para o dia 28/12. (Tatiane)	***
21/12	CS Vila Canaã	Paulo César	Maria Rita Lopes	11201	Falta (21 a 24/12 – Viagem particular). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 34 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 21 para o dia 28/12; - 06 consultas do dia 21 para o dia 29/12; - 03 consultas do dia 22 para o dia 29/12; - 06 consultas do dia 22 para o dia 30/12; - 03 consultas do dia 23 para o dia 30/12;	***



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

21/12	CS Fama	Cláudia	Marcus Vinícius Neves	10629	- 04 consultas do dia 23 para o dia 31/12; - 05 consultas do dia 24 para o dia 31/12; - A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 01 consulta. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
21/12	Cais Vila Nova	Iris	André Luiz Vasconcelos Borges	6540	Folga (Dia 29/12). Foram canceladas 35 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 22/12. (Tatiane)	***
21/12	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Arismar Pereira Rezende Maria Goretti de Castro	3498 3659	Atestado Médico (21/12). Foram remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 28/12; - 08 consultas para o dia 29/12. (Esterliane)	FORA DO PRAZO NO PRAZO
21/12	CS Vila Clemente	Régio	Juliana Sayuri	11716	Consulta Médica pré-agendada (Dias 29 e 30/12). Foram canceladas 20 vagas disponíveis. (Tatiane) Consulta Médica pré-agendada (Dia 06/01). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane) Atestado Médico (21 a 23/12). Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 35 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 21 para o dia 28/12; - 05 consultas do dia 22 para o dia 28/12; - 09 consultas do dia 22 para o dia 29/12; - 08 consultas do dia 23 para o dia 29/12; - 02 consultas do dia 23 para o dia 30/12. (Tatiane)	***
21/12	Cais Cândida de Morais	Lourdes	Janete Guimarães Alves	5326	Atestado Médico (21/12). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 02 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 23/12; - 01 consulta para o dia 24/12. [Zacarias]	***
21/12	CS Vila Santa Helena	Denise	Carlos Antônio Carneiro	3054	Capacitação em hanseníase (23/12). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 28/12; - 02 consultas para o dia 30/12. [Zacarias]	***
21/12	Cais Bairro Goiá	Luciana	Wandenberg Monte Negro	3602	Falta (21/12 – Motivo de Doença). Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: Para o mesmo Profissional: - 05 consultas para o dia 23/12; - 03 consultas para o dia 24/12. Para o Dr. Sisenando Francisco de Azevedo: - 02 consultas para o dia 22/12; - 03 consultas para o dia 23/12;	***



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

						<ul style="list-style-type: none"> - 02 consultas para o dia 24/12; - 06 consultas para o dia 28/12; - 11 consultas para o dia 29/12. (<i>Severiano</i>) 	
22/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Darque Maria de Araújo	3261	<p><i>Atestado Médico (22 e 23/12)</i>. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas do dia 22 para o dia 28/12; - 10 consultas do dia 22 para o dia 29/12; - 01 consulta do dia 22 para o dia 30/12; - 12 consultas do dia 23 para o dia 30/12; - 04 consultas do dia 23 para o dia 31/12. <p>- Consultas remanejadas para a Dra. Cejana Abrandes. (<i>Tatiane</i>)</p>	***	
			Cejana Abrandes	14109	<p><i>Curso de Residência em São Paulo (Dias 14, 15 e 29/01; 04 e 05/02)</i>. Foram canceladas 80 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO	
22/12	CS Maria Dilce	Raquel	Darque Maria de Araújo	3261	<p><i>Atestado Médico (22 e 23/12)</i>. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 27 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas do dia 22/12 para o dia 24/12; <p>- <i>Carlos Rego Maranhão Filho</i>: - 02 consultas do dia 22/12 para o dia 23/12; - 04 consultas do dia 22/12 para o dia 24/12; - 15 consultas do dia 23/12 para o dia 28/12. (<i>Esteliane</i>)</p>	***	
22/12	Cais Vila Nova	Íris	André Luiz Vasconcelos	6540	<p><i>Folgas (11 a 18/01)</i>. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO	
22/12	CS Parque Anhanguera	Paulo Cesar	Helder Novais Camilo	2797	<p><i>Motivos Pessoais (22/12)</i>. Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 28/12; - 06 consultas para o dia 29/12; - 06 consultas para o dia 31/12. Todas para a Dra. Dayra Elcira Penalba. (<i>Maxilley</i>)</p>	FORA DO PRAZO	
22/12	CS Vila Clemente	Geny	Francisco Batista de Paula	6579	<p><i>Falta (Dia 24/12)</i>. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, todas para o dia 28/12. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO	
23/12	Centro de Saúde Setor Perim	Marry	Antônio Wilson	11617	<p><i>Falta (Dias 11 a 14/01)</i>. Foram canceladas 88 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO	
23/12	CS Vila Boa	Paula	Maria Goretti Castro	3659	<p><i>Consulta Médica pré-agendada (06/01)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	FORA DO PRAZO	
23/12	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	<p><i>Palestra para o grupo de tabagismo (Dia 21/01)</i>. Foram canceladas 15 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)</p>	NO PRAZO	
23/12	Ciams Pedro Ludovico	Jandimira	Hilton Stival	2840	<p><i>Consulta Pré-agendada (Dia 24/12)</i>. Foram canceladas 12 vagas disponíveis e</p>	FORA DO PRAZO	



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

28/12	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Ketlen	Cirene Cristina Borges	4448	- 09 consultas para o dia 07/01; - 03 consultas para o dia 08/01. (<i>Esterliane</i>) <i>Atestado Médico (28/12 a 30/12)</i> . Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas da seguinte forma: - 16 consultas para o dia 04/01; - 12 consultas para o dia 05/01; - 05 consultas para o dia 06/01. (<i>Esterliane</i>)	***
28/12	CS Parque Amazônia	Lúcia	Martha Lorena Rivera Zeledon	3588	<i>Atestado Médico (28 a 30/12)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 46 consultas agendadas da seguinte forma: - 20 consultas para o dia 04/01; - 15 consultas para o dia 05/01; - 11 consultas para o dia 06/01. (<i>Maxilley</i>)	***
			Lucio Mauro Vasconcelos	8498	<i>Atestado Médico (28 a 30/12)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 49 consultas agendadas da seguinte forma: - 20 consultas para o dia 04/01; - 15 consultas para o dia 05/01; - 14 consultas para o dia 06/01. (<i>Maxilley</i>)	
			Arluci Crescencio de Alencar	7275	<i>Atestado Médico (28 a 30/12)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma: - 15 consultas para o dia 04/01; - 03 consultas para o dia 05/01. (<i>Maxilley</i>)	
28/12	Cais Campinas	Áurea	Bruno Pascoal Borges	12898	<i>Falta (28 a 30/12)</i> . Foram remanejadas 64 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Drº Roberto Marinho</u> - 01 consulta do dia 28/12 para o dia 28/12; - 01 consulta do dia 28/12 para o dia 29/12; - 04 consultas do dia 28/12 para o dia 30/12; - 06 consultas do dia 28/12 para o dia 31/12. <u>Drº Rafêh Andraus Filho</u> - 09 consultas do dia 28/12 para o dia 04/01; - 04 consultas do dia 29/12 para o dia 04/01 - 18 consultas do dia 29/12 para o dia 05/01; - 01 consulta do dia 29/12 para o dia 06/01; - 16 consultas do dia 30/12 para o dia 06/01; - 04 consultas do dia 30/12 para o dia 08/01. (<i>Zacarias</i>)	FORA DO PRAZO
29/12	CS Setor Rodoviário	Martinha	Patrícia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	<i>Ausência (29 e 30/12) Motivo de Doença</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Para o Dr. Tiago Costa Antunes:</u>	***



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

29/12	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Linco Felipe	2040	- 13 consultas para o dia 04/01; - 07 consultas para o dia 05/01. (Esterliane)	NO PRAZO
29/12	CS Setor Rodoviário	Martinha	Walter Eustaquio Ribeiro	4114	Capacitação em Hanseniose (Dia 18/01). Foram canceladas 28 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
29/12	Centro de Saúde Vila Mauá	Tainara	Linon Rose Arantes de Miranda Queiroz	4212	Ausência (29/12) Motivo de Doença. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejada 11 consultas agendadas todas para o dia 04/01 com o mesmo profissional. (Esterliane)	***
29/12	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	Falta (29/12). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 04/01; - 03 consultas para o dia 05/01. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
29/12	CS Marinho Lemos	Andréa	Anita Elizabeth Coury	14016	Falta (Dias 18, 19 e 20/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
29/12	Cais Bairro Goiá	Izadora	Erwin Moreira da Rocha	6104	Ausência (Dias 28/01; 01 e 02/02 - Para acompanhar a mãe em procedimento Médico). Foram canceladas 45 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
29/12	CS Parque Amazônia	Ana Maria	Mariângela Batista dos Santos	5517	Folga (Dia 06/01). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
30/12	CS Setor Rodoviário	Martinha	Tiago Costa Antunes	13166	Atestado Médico (29 a 30/12). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: Dr. Ariluci Crescimento de Alencar - 03 consultas do dia 29/12 para o dia 31/12; - 01 consulta do dia 29/12 para o dia 05/01; - 06 consultas do dia 29/12 para o dia 07/01; - 01 consulta do dia 29/12 para o dia 08/01; - 09 consultas do dia 30/12 para o dia 08/01. [Zacarias]	***
30/12	CS Fama	Cláudia	Renata Egido Volú	11602	Ausência (30/12) Motivo de Doença. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 06/01 com o mesmo profissional: (Esterliane)	***
30/12	CS Vila Redenção	Zuleica	Sebastião Macedo Machado	5329	Atestado Médico (Dia 31/12). Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
30/12	CS Esplanada do Anicuns	Aparecida	Leonardo Alves Ferreira	10391	Atestado Médico (30/12). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas, todas para o dia 04/01/10 com a Dr.ª Maria Ivete de Lima. (Severiano)	***
30/12					Cesariana de emergência (30/12). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 04/01;	***

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

30/12	CS Norte Ferroviário	Juraci	Lais Santos Monteiro	3105	- 03 consultas para o dia 05/01. [Zacarias]		***
30/12	Cais Vila Nova	Cristiane	Michele Roncato	11751	<i>Atestado Médico (Período: 18 a 22/01). Agenda não gerada (Tatiane)</i>		FORA DO PRAZO
			André Luiz Vasconcelos	6540	<i>Capacitação em Hanseníase (05/01). Agenda não gerada (Tatiane)</i> <i>Recesso (04 a 09/01). Agenda não gerada (Tatiane)</i>		

Anexo 8 **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).**



IDTECH
idtech.org.br

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

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/12	CS Vila União	Loucenir	Márcia Regina Freire	7500	<i>Bloqueio de vaga para agendamento de retorno (De 07 a 11/12). Foram canceladas 10 vagas - 02 vagas por dia. (Tatiane)</i>	***
07/12	CS Vila União	-----	Márcia Regina	7500	<i>Bloqueio para agendamento de retorno. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 17/12. (Tatiane)</i>	***
07/12	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Alves	11110	<i>Bloqueio para realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 10/12. (Tatiane)</i>	***
07/12	CS Setor Rodoviário	Martinha	Mônica de Fátima Silva	11088	<i>Bloqueio para realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 11/12. (Tatiane)</i>	***
09/12	CS Criméia Leste	Dulciana	Cristiane Porto	11029	<i>Bloqueio para agendamento de retorno. Foram canceladas 01 vaga dia 10/12 e 01 vaga no dia 17/12. (Tatiane)</i>	***
09/12	Cais Chácara do Governador	-----	Pedro Henrique Machado	14158	<i>Grade Equivocada (16/12 em diante). Foram canceladas 32 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o mesmo dia com Dr. Diolindo. (Tatiane)</i>	***
09/12					<i>Afastamento (A partir de 11/12). Foram canceladas 41 vagas disponíveis e 140 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
10/12	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Angélica Valtville Montijo	12957	<i>Afastamento (09/12 em diante). Foram canceladas 29 vagas disponíveis e 126 vagas geradas. Foram remanejadas 77 consultas agendadas da seguinte forma: Dr^o. Cláudia Cássia de Almeida - 14 consultas do dia 09/12 para o dia 14/12; - 02 consultas do dia 10/12 para o dia 14/12; - 12 consultas do dia 10/12 para o dia 15/12; - 03 consultas do dia 11/12 para o dia 15/12; - 10 consultas do dia 11/12 para o dia 16/12; - 04 consultas do dia 14/12 para o dia 16/12; - 06 consultas do dia 14/12 para o dia 17/12; - 06 consultas do dia 15/12 para o dia 17/12. Dr^o. José da Costa Cordeiro Filho - 04 consultas do dia 15/12 para o dia 14/12; - 08 consultas do dia 16/12 para o dia 14/12; - 01 consulta do dia 17/12 para o dia 14/12; - 07 consultas do dia 17/12 para o dia 15/12. (Zacarias)</i>	***
10/12	Ciams Novo Horizonte	Livia	Ricardo Dantas	11350	<i>Afastamento (A partir de 10/12). Foram canceladas 21 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. Foram remanejadas 37 consultas agendadas da seguinte forma: Dr^o Celso Tavares dos Reis</i>	***



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

					<p>- 06 consultas do dia 14/12 para o dia 14/12; - 06 consultas do dia 14/12 para o dia 15/12; - 01 consulta do dia 14/12 para o dia 16/12; - 05 consultas do dia 15/12 para o dia 16/12; - 05 consultas do dia 15/12 para o dia 17/12; - 01 consulta do dia 16/12 para o dia 17/12; - 05 consultas do dia 16/12 para o dia 18/12; - 05 consultas do dia 17/12 para o dia 18/12. <u>Drº Antoninho Cruvinel de Oliveira</u> - 03 consultas do dia 17/12 para o dia 14/12. (<i>Zacarias</i>)</p>	
10/12	Cais Chácara do Governador	Ana Vitória	Pedro Henrique Machado Cardoso	14158	<p><i>Afastamento (14 a 17/12-continuação)</i>. Foram remanejadas 36 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Drº Fabrício Valtuille Montijo</u> - 04 consultas do dia 14/12 para o dia 14/12; - 05 consultas do dia 14/12 para o dia 15/12; - 03 consultas do dia 14/12 para o dia 16/12; - 03 consultas do dia 15/12 para o dia 16/12; - 06 consultas do dia 15/12 para o dia 17/12; - 03 consultas do dia 15/12 para o dia 18/12; - 03 consultas do dia 16/12 para o dia 18/12. <u>Drº. Fabricia Vieira Costa de Santana</u> - 04 consultas do dia 16/12 para o dia 16/12; - 04 consultas do dia 16/12 para o dia 17/12; - 01 consulta do dia 17/12 para o dia 17/12. [<i>Zacarias</i>]</p>	***
11/12	CS Vila União	-----	Márcia Regina Freire	7500	<i>Bloqueio de vagas p/ agendamento de retornos</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis para o período de 21 a 23/12. (<i>Tatiane</i>)	***
14/12	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<i>Bloqueio p/ realizar cauterização</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 16/12. (<i>Tatiane</i>)	***
14/12	CS Água Branca	Maria Cláudia	Atenevir Teles da Silva	3024	<i>Afastamento (A partir de 22/12)</i> . Foram canceladas 33 vagas disponíveis e 820 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
15/12	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lúcia Nery	11110	<i>Bloqueio de vaga para realizar cauterização</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 18/12. (<i>Tatiane</i>)	***
16/12	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivanete Maria Siqueira	3629	<i>Grade equivocada profissional de férias</i> . Foram canceladas 120 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
18/12	CS Vila Clemente	Geny	Carmem Lúcia Nery	11110	<i>Bloqueio de vaga p/ agendamento de criança</i> . Foi cancelada 01 vaga do dia 22/12, para que a Unidade efetue o agendamento de uma consulta. (<i>Tatiane</i>)	***



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

22/12	Cais Amendoeiras	Amanda	Carlos César Borges	3475	<i>Dedicação da Unidade (Dia 23/12).</i> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 28/12; - 10 consultas para o dia 29/12. (<i>Tatiane</i>)	***
			Túlio César Magalhães	3319	<i>Grade Equivocada - Férias (28/12 a 09/01).</i> Foram canceladas 107 vagas disponíveis e remanejadas 36 consultas agendadas da seguinte forma: <i>Para o Dr. Humberto Pereira Maia:</i> - 16 consultas do dia 28/12 para o dia 30/12; - 06 consultas do dia 29/12 para o dia 30/12; - 06 consultas do dia 29/12 para o dia 31/12; - 08 consultas do dia 30/12 para o dia 31/12. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
29/12	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Rosimar Cândida Fernandes	6793	<i>Bloqueio de vaga.</i> Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 04/01, para que a Unidade efetue o agendamento de uma consulta para criança. (<i>Tatiane</i>)	***
30/12	Cais Finsocial	Cláudia	Messias Alves Vieira	7434	<i>Afastamento (A partir de 04/01/2010).</i> Foram canceladas 30 vagas disponíveis e 126 vagas geradas. Foram remanejadas 03 consultas agendadas, do dia 04/01 para o dia 05 com Dr. Maurício. (<i>Tatiane</i>)	***
30/12	CS Vila Mauá	Tainara	Maria da Conceição Matos Machado	5173	<i>Grade equivocada (04/01).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas todas para o dia 06/01 com o mesmo profissional. (<i>Esterlaine</i>)	***