



RELATÓRIO DE GESTÃO

**RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – MAIO/2010
- QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -**

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA



**GOIÂNIA / GO
MAIO/2010**

Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 09 – Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Gestão Maio/2010

SUMÁRIO

| | Pág. n.º |
|--|-----------|
| DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES..... | 05 |
| 1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA..... | 11 |
| 1.1. Espaço Físico..... | 11 |
| 1.2. Recursos Materiais..... | 11 |
| 1.3. Recursos Tecnológicos..... | 11 |
| 1.3.1. Plataforma de Comunicação..... | 11 |
| 1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas..... | 12 |
| 1.3.2.1. Acesso ao Sistema..... | 13 |
| 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..... | 18 |
| 3.1. Pessoal Envolvido..... | 18 |
| 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)..... | 19 |
| 4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)..... | 19 |
| 4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Maio de 2010..... | 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 Maio de 2010 | 22 |
| 4.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Maio/10 | 23 |
| 4.1.5. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006..... | 25 |
| 4.1.6. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta..... | 25 |
| 4.1.7. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007..... | 26 |
| 4.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008..... | 27 |
| 4.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009..... | 29 |
| 4.1.10. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010 | 30 |
| 4.1.11. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010 | 31 |
| 4.1.12. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2010 | 32 |
| 4.1.13. Demonstrativo gráfico do mês de Dezembro nos anos de 2007 / 2008 / 2009 e 2010 | 32 |
| 4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006..... | 32 |
| 4.1.15. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007..... | 33 |
| 4.1.16. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008..... | 34 |
| 4.1.17. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009..... | 36 |
| 4.1.18 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010..... | 38 |
| 4.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006/2007/2008/2009/2010..... | 39 |

| | |
|--|------------|
| 4.1.20. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação nos meses de Abril/10 e Maio/10. | 39 |
| 5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO/10 | 41 |
| 5.1. Pontos Positivos | 70 |
| 5.2. Pontos Negativos | 143 |
| 5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias | 144 |
| 5.4. Sugestões para implementações | 151 |
| ANEXOS..... | 154 |

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – MAIO/10
- 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

A atenção primária à saúde caracteriza-se como um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, atuante na promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e na manutenção da saúde.

Se estrutura como o primeiro nível da atenção à saúde conforme modelo adotado pelo SUS, tornando-se o contato inicial e preferencial dos usuários desse sistema. O acesso a essa instância não poderia ser feita de outra forma, que não fosse a mais humanizada e digna para com a população do município de Goiânia. Fundamentado nesse propósito, o Teleconsulta atingiu neste mês a marca de 2,5 milhões de agendamento. Em menos de quatro anos, o serviço atendeu duas vezes mais do que a população goianiense. Esse resultado é fruto da responsabilidade social que o Teleconsulta apresenta nos dias atuais. O conforto e a tranquilidade proporcionados ao usuário do SUS, aliado às vantagens do serviço como ferramenta de gestão, que possibilita um maior controle da produção da rede municipal, tem sido um diferencial para o setor de saúde. Promovendo à continuidade do cuidado para que a pessoa atendida mantenha seu vínculo com o serviço ao longo do tempo e expressando a integralidade e coordenação de forma clara.

No mês de Maio/10 75.936 (setenta e cinco mil novecentos e trinta e seis) vagas foram disponibilizadas pelas Unidades de Saúde para inserção no sistema Teleconsulta, porém as referidas Unidades procederam ao cancelamento de 5.062 (cinco mil e sessenta e dois) vagas antes de serem utilizadas, resultando um saldo de 70.874 (setenta mil oitocentos e setenta e quatro) vagas. Destas, 2.156 (dois mil cento e cinquenta e seis) consultas já agendadas foram remanejadas e 5.279 (cinco mil duzentos e setenta e nove) vagas permaneceram remanescentes. Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 65.595 (sessenta e cinco mil quinhentos e noventa e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 92,55% (noventa e dois ponto cinquenta e cinco) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

Em relação ao mês de Abril/10 foram marcadas 69.431 (sessenta e nove mil quatrocentos e trinta e uma) consultas das 74.003 (setenta e quatro mil e três) vagas liberadas pelas Unidades de Saúde, com aproveitamento de 93,82% (noventa e três ponto oitenta e dois por cento).

Se comparado ao mês de Abril/10 pode-se perceber que houve uma redução no número de consultas marcadas em 3.836, no número de ofertas de vagas em 3.129 e no percentual de aproveitamento de 1,27% (hum ponto vinte e sete por cento).

O fato de o Teleconsulta facilitar o acesso do usuário às consultas médicas com conforto e dignidade, de assegurar o agendamento de acordo com o perfil do usuário, cumprindo a legislação e as normas que determinam prioridade e atendimento preferencial (proteção à gestante e Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente), de viabilizar um melhor aproveitamento das vagas disponíveis; e de garantir um controle rigoroso da produção das unidades de saúde e do trabalho médico tornaram o serviço referência em qualidade do atendimento para o País. Os usuários que precisam de prioridade são encaminhados de acordo com a sua necessidade, sendo prioridade 1 (atendimento até 24 horas), prioridade 2 (atendimento até 48 horas) e prioridade 3 (atendimento até no máximo 07 dias).

No primeiro mês de funcionamento do serviço, em agosto de 2006, foram agendadas aproximadamente 27.000 consultas / mês. Pouco tempo depois a média mensal de agendamentos subiu para 60 mil e já foram registrados meses em que o número de consultas ultrapassou a casa dos 70 mil. No mês de março deste ano foram mais de 72 mil, o recorde. No ano de 2010 a média é de aproximadamente 63.000. Fatores como esses têm contribuído para que o serviço conquise aprovação popular superior a 80%.

Esse foi o índice apurado em duas pesquisas de opinião contratadas nesse mês de Maio/09 pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH). Tanto o Instituto SERPES quanto o FORTIORI apontaram que o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento é superior a 90%. Mais de 80% afirmaram aprovar o sistema de agendamento de consultas por telefone. Juntando as amostras dos dois institutos, foram mais de 1.100 entrevistados.

De acordo com o Instituto FORTIORI, 97,7% dos entrevistados disseram que o agente do Teleconsulta fez o atendimento com educação. No Instituto Serpes, os números não se diferenciam muito: 92,19% disseram que os agentes foram educados. As pesquisas também aferiram qualidade do atendimento por outros indicadores: Na pesquisa FORTIORI, 52,5% dos entrevistados conseguiram agendar suas consultas na primeira vez. Juntando aqueles que só precisaram de duas tentativas, o percentual sobe para 70,7%. Na pesquisa Serpes, 55% conseguiram agendar suas consultas na primeira ou segunda vez que ligaram.

A pesquisa SERPES aponta que 35% afirmaram ter ligado mais de três vezes para conseguir falar no Teleconsulta, índice que se equipara ao de usuários que tiveram dificuldade para completar suas ligações para a Central (um terço). Se mais da metade relata facilidade para falar e agendar e 55% dos entrevistados conseguiram agendar suas consultas na primeira ou segunda vez que ligaram, é possível que a dificuldade decorra muito mais do uso inadequado do serviço – escolha dos dias e horários e a insistência nas ligações em horário de pico.

Embora o Teleconsulta funcione das 7 às 19 horas, todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, grande parte dos usuários ainda prefere ligar pela manhã, no período das 7 às

10 horas, entre segunda e quarta-feira. A partir de quinta-feira o número de ligações começa a cair nos finais de semana. O mesmo ocorre nos feriados.

Por meio da integração com o Projeto Nascer Cidadão, o Teleconsulta fez o agendamento da primeira consulta pós-parto para 237 (duzentos e trinta e sete) mães e bebês no mês de Maio/10. Os agendamentos são realizados por visitadoras do Projeto que percorrem as maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital e marcam as consultas da beira do leito da mãe, por meio de um telefone celular que fala exclusivamente na Central. Mães e bebês já saem da maternidade com suas consultas agendadas.

A qualidade do serviço prestado pode ser conferida com os dados estatísticos, mas para tanto os profissionais médicos e enfermeiros que realizam suas atividades apoiados nos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS e na política de humanização do atendimento tem buscado juntamente com os Gerentes, Supervisores, Técnicos e Analistas de Sistemas 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.

A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem convertido em tempo real as vagas que estão em quantitativo maior em uma determinada prioridade para uma de menor número, evitando as perdas, haja visto que a racionalização do uso das vagas de consultas continua ainda sendo um desafio.

O usuário é um grande aliado do Teleconsulta nesse sentido, 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.

O quantitativo geral de atendimentos foi de 157.712 (cento e cinquenta e sete mil setecentos e doze), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 73.272 (setenta e três mil duzentos e setenta e dois). Dos 157.712 (cento e cinquenta e sete mil setecentos e doze), 73.272 (setenta e três mil duzentos e setenta e dois), incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 84.440 (oitenta e quatro mil quatrocentos e quarenta) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 26.217 (vinte e seis mil duzentos e dezessete) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 366 (trezentos e sessenta e seis) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Abril/10, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 165.282 (cento e sessenta e cinco mil duzentos e oitenta e dois) para 157.712 (cento e cinquenta e sete mil setecentos e doze), um decréscimo no número de consultas marcadas de 77.257 (setenta e sete mil duzentos e cinquenta e sete) para 73.272 (setenta e três mil duzentos e setenta e dois).

Nesse período foram registradas 108.135 (cento e oito mil cento e trinta e cinco) ligações, destas 55.581 (cinquenta e cinco mil quinhentos e oitenta e um) resultaram em consultas marcadas, com 51,40% (cinquenta e um ponto quarenta por cento) de aproveitamento.

Em relação ao mês de Abril /2010 houve um decréscimo do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de aproveitamento 51,85% (cinquenta e um ponto oitenta e cinco por cento) para 51,40 (cinquenta e um ponto quarenta por cento).

No mês de Maio/10 o Teleconsulta estendeu suas atividades à 29 (vinte e nove) 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 88.000 (oitenta e oito) 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.

As consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Maio/2010 houve um acréscimo total de 12,84 (doze ponto oitenta e quatro) referente a marcação de consultas através do retorno programado reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS, o Cândia de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 5.304 (cinco mil trezentos e quatro) agendamentos, seguido do Ciams Jardim América (4.531), CAIS CAMPINAS (3.479), CAIS Chácara do Governador (3.293), CAIS Bairro Goiá (3.147), CIAMS Urias Magalhães (3.053), CIAMS Setor Pedro Ludovico (3.022), CIAMS Novo Horizonte (2.776). Entre os Centros de Saúde, o Centro de Saúde Vila Boa se despontou com (2.275), Centro de Saúde Parque Amazônia (2.168), Centro de Saúde Vila Mauá (1.848) e Centro de Saúde Parque Industrial João Braz (1.643).

A especialidade mais procurada foi de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades se destacaram: Cais Cândia de Moraes, Cais Chácara do Governador, Cais Campinas, Ciams Jardim América, Cais Bairro Goiá, CIAMS Urias Magalhães, CIAMS Novo Horizonte, CAIS Parque das Amendoeiras, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Vila Nova, CAIS Jardim Novo Mundo. Entre os Centros de Saúde, o Parque Amazônia se despontou com 1.110 (hum mil cento e dez) agendamentos, seguido do Centro de Saúde Parque Industrial João Braz (1.051), Centro de Saúde Vila Boa (929) e Centro de Saúde Criméia Leste (895).

Foi possível observar que no mês de Maio/2010 75.936 (setenta e cinco mil novecentos e trinta e seis) vagas foram disponibilizadas sendo que destas 63.439 (sessenta e três mil quatrocentos e trinta e nove)) foram marcadas, 7.218 (sete mil duzentos e dezoito) foram canceladas e 5.279 (cinco mil duzentos e setenta e nove) ficaram disponíveis.

Em comparação ao mês de Abril/10 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 81.264 (oitenta e um mil duzentos e sessenta e quatro) para 75.936 (setenta e cinco mil novecentos e trinta e seis), e no número de consultas marcadas de 72.553 (setenta e dois mil quinhentos e cinquenta e três) para 63.439 (sessenta e três mil quatrocentos e trinta e nove), um acréscimo no número de disponível de 4.496 (quatro mil quatrocentos e noventa e seis) para 5.279 (cinco mil duzentos e setenta e nove) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 3.831 (três mil oitocentos e trinta e um) para 7.218 (sete mil duzentos e dezoito) foram canceladas.

No mês de Maio /2010, observou-se que 52% (cinquenta e dois por cento) das Unidades de Saúde utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (86%), Centro De Saúde Vila Santa Helena (76%), Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (73%), Centro De Saúde Vila Mauá (73%), Centro de Saúde Marinho Lemos (72%), Cais Vila Nova (71%), Centro de Saúde Esplanada do Anicuns (71%), Centro de Saúde Parque Anhanguera (71%), Centro de Saúde Vila Boa (71%), Ciams Pedro Ludovico (70%), Cais Chácara do Governador (69%), Cais Campinas (68%), Centro de Saúde Parque Industrial João Braz (68%), Ciams Jardim América (68%), Ciams Novo Horizonte (68%), Ciams Urias Magalhães (68%), se destacaram na efetivação das consultas. Em contrapartida o Centro de Saúde Água Branca efetivou apenas (03%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 52% (cinquenta e dois por cento) foram efetivadas, 16% (dezesseis por cento) não efetivadas e 32% (trinta e dois por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde.

Se comparado ao mês de Abril/10 pode-se observar que o número de consultas efetivadas, não efetivadas e não informadas permaneceram em 52%, 16% (dezesseis por cento) e 32% (trinta e dois por cento), respectivamente.

Os usuários portadores de doenças crônicas que solicitam suas consultas para a especialidade Clínico Geral têm seus registros efetuados pelos Agentes de Atendimento. No mês de Maio/10, pode-se observar que das consultas agendadas, 12,29% (doze ponto vinte e nove) referiram ser portadores de diabetes, 14,77% (quatorze ponto setenta e sete) portadores de hipertensão e 72,94% (setenta e dois ponto noventa e quatro) para clínico geral (outras doenças).

As consultas de pediatria como prioridade 01 (um) eram agendadas para crianças de até 02 meses. Para melhor aproveitamento de vagas no mês de Abril/09 foram estendidas até a idade de seis anos. Dentre os 408 (quatrocentos e oito) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 10 (dez) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Maio/10, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (3.547), Jardim América (3.093), Setor Pedro Ludovico (2.371), Parque Amazônia (2.265), Jardim Nova Esperança (2.007), Jardim Balneário Meia Ponte (1.860), Setor Urias Magalhães (1.458), Parque Industrial João Braz (1.152), Cidade Jardim (1.0970) e Jardim Europa (1.085).

O Observatório realizou no mês de Maio /2010 do corrente ano o agendamento de 2.011 (dois mil e onze) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.878 (hum mil oitocentos e setenta e oito) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 133 (cento e setenta e três) 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 Maio/10 foram convertidas 2.624 (dois mil seiscentos e vinte e quatro) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas.

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 Março/10 foram agendadas 1.988 (hum mil novecentos e oitenta e oito) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta. 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.

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

As grades, contendo as vagas disponibilizadas pelas unidades, estão sendo enviadas na maioria das vezes dentro do cronograma de datas pré-estabelecida, 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 Maio/2010, 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 o 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 re-chamada automática, que alerta sobre a existência de novas mensagens assim que o ramal for desocupado.

0800

0800 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, podendo ser: 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 freqüentes e a identificação de quantidade de freqüência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame* 512 – 0452499, *Interlan* 256K – 0452503, feixe *E1* e *DDR* (Discagem Direta ao Ramal de Atendimento) através do Sistema 0800 646 1560, com 60 (sessenta) linhas em 02 (dois) troncos que servem ao atendimento da população goianiense, mais 30 linhas que foram instaladas com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07-10hs), por meio de 58 (cinquenta e oito) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, além de mais 05 (cinco) linhas/ramais que servem de suporte às atividades de coordenação e supervisão técnico-operacional quanto à comunicação com as unidades de saúde, através do observatório.

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

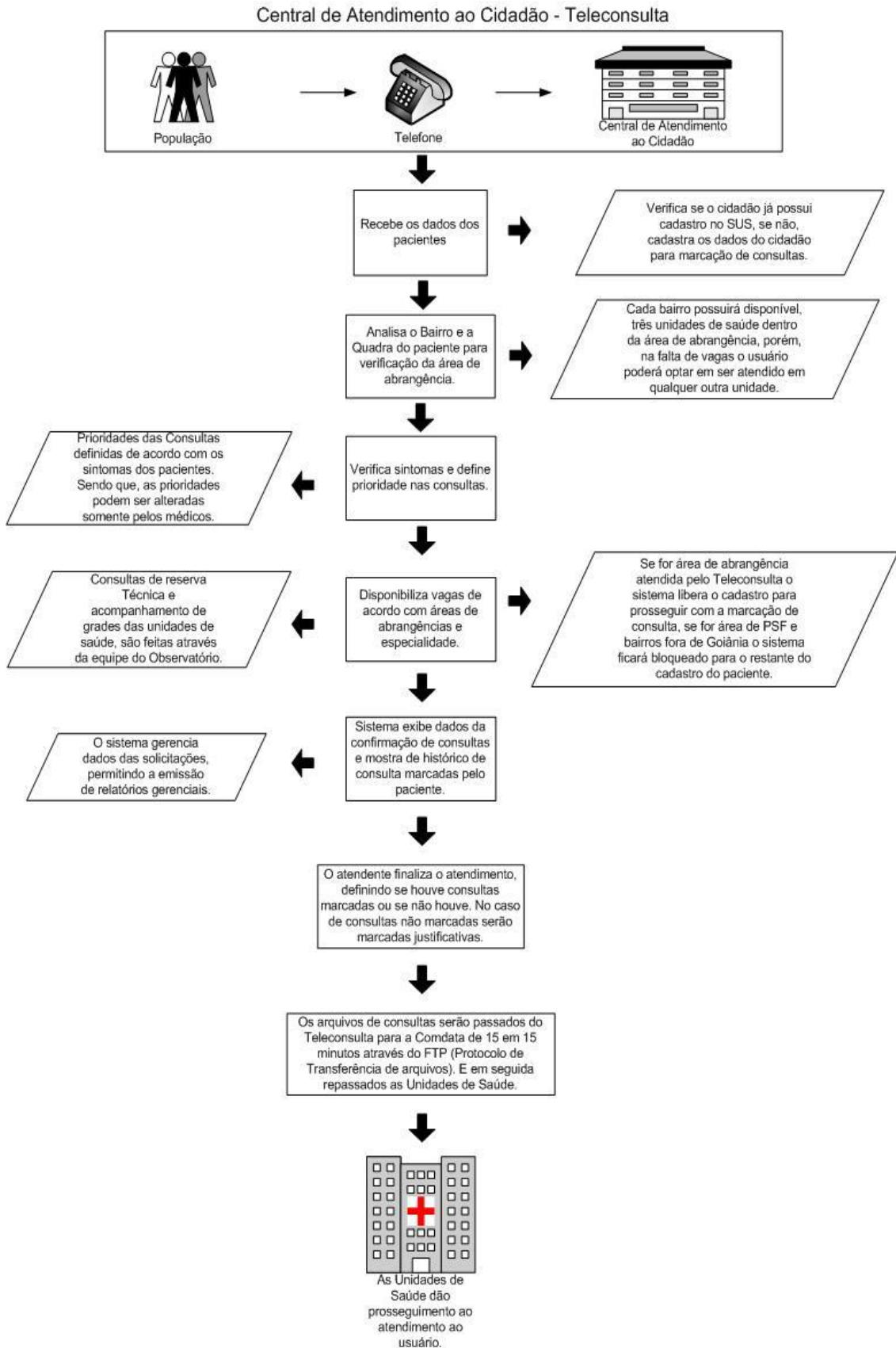
| Turno | Horário |
|--------------|----------------|
| Matutino | 07 às 13 hs |
| Vespertino | 13 às 19 hs |

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

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

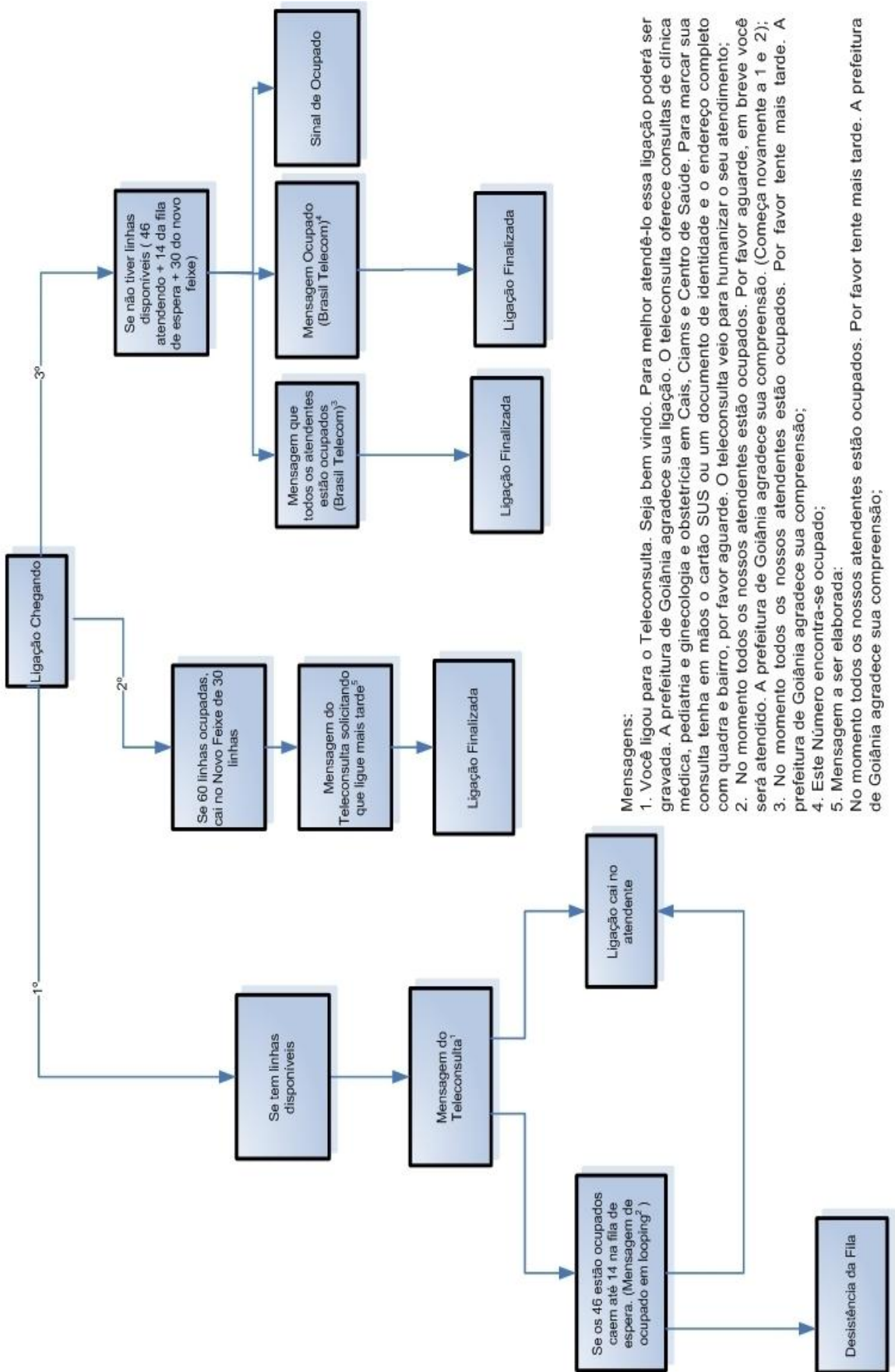
O Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizado e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



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

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

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

2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Maio/10 um total de 36 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM MAIO / 2010.

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

Obs.:

- O Centro de Saúde Aruanã III foi convertido em Unidade de Saúde da Família no mês de Setembro/09;
- No mês de Janeiro/10 foram convertidos em Unidade de Saúde da Família o Centro de Saúde São Francisco e Centro de Saúde Itatiaia;
Desta forma, as referidas Unidades não se encontram entre a relação das Unidades que compõem o Teleconsulta.
- No mês de Janeiro/10 o CAIS Jardim Guanabara, passou a enviar vagas de ambulatório para serem inseridas no sistema Call Med / Teleconsulta para agendamento e já se encontra na referida relação;
- No mês de Março/10 foi convertido em Unidade de Saúde da Família o Centro de Saúde Vila Regina.

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Maio/10 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

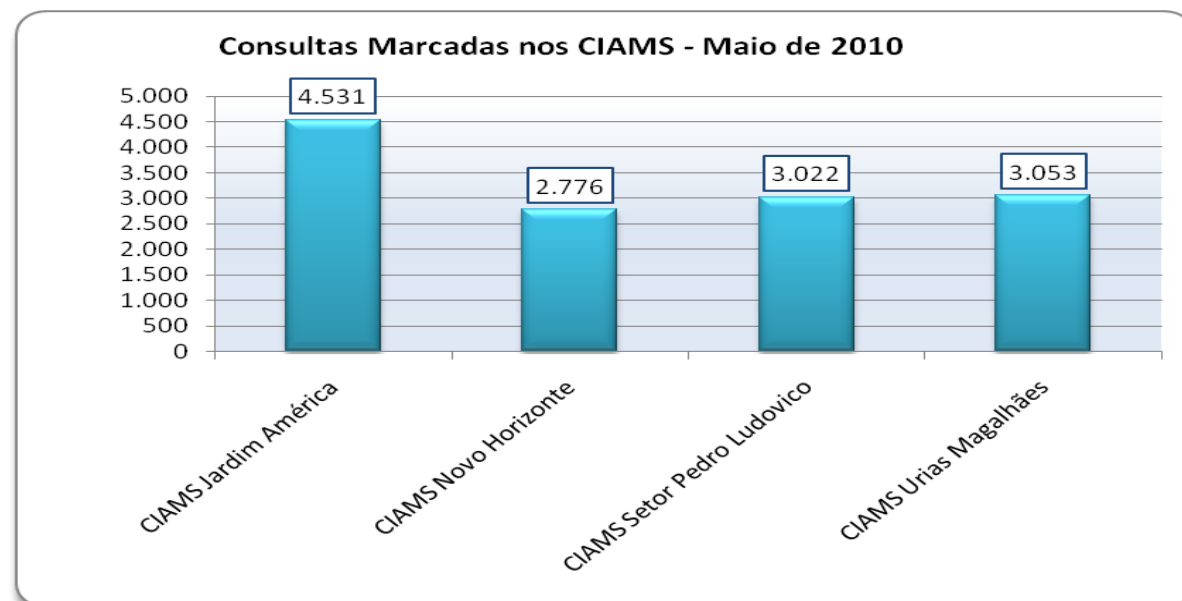
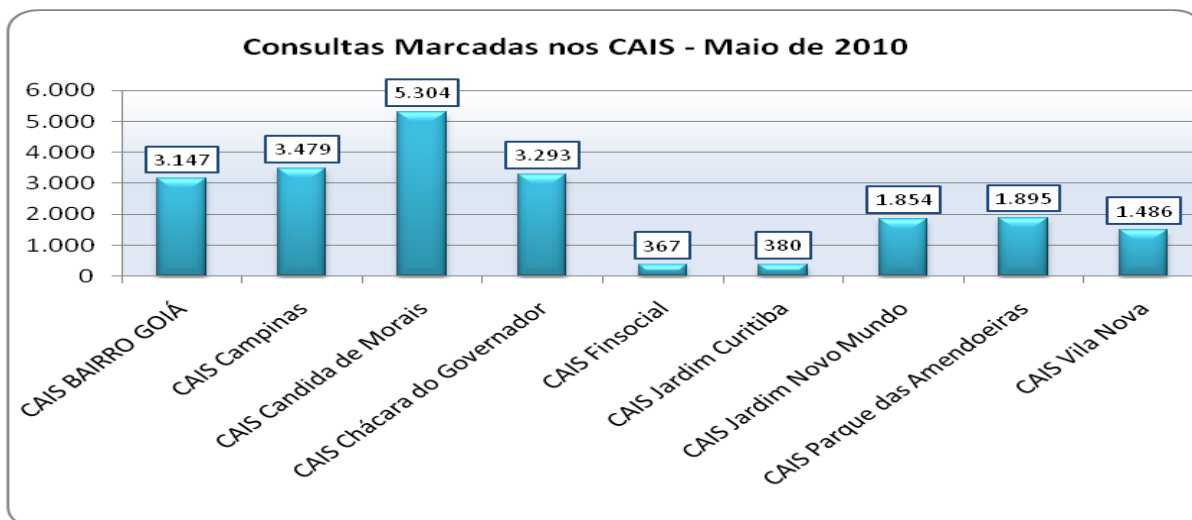
4.1. Dados Estatísticos

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 Maio / 10.

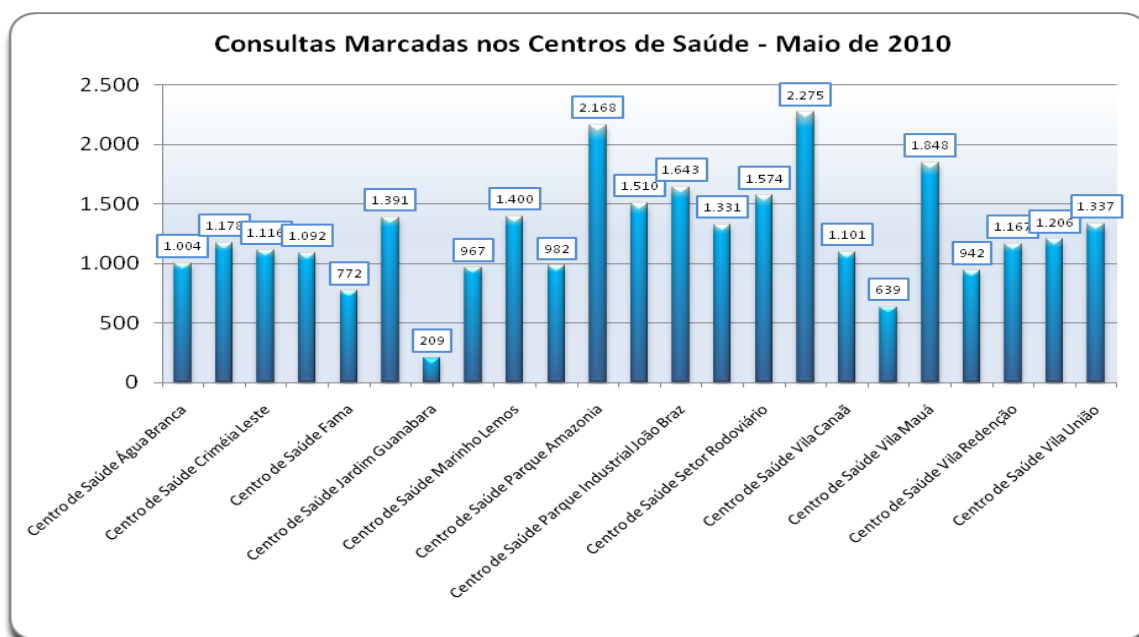
4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

| MAIO / 2010 | | | |
|---------------|---------------|------------------|---------------|
| ESPECIALIDADE | CAIS/CIAMS | CENTROS DE SAÚDE | TOTAL |
| 18.616 | 13.816 | 32.432 | 18.616 |
| 8.252 | 7.500 | 15.752 | 8.252 |
| 7.928 | 7.327 | 15.255 | 7.928 |
| 34.796 | 28.643 | 63.439 | 34.796 |

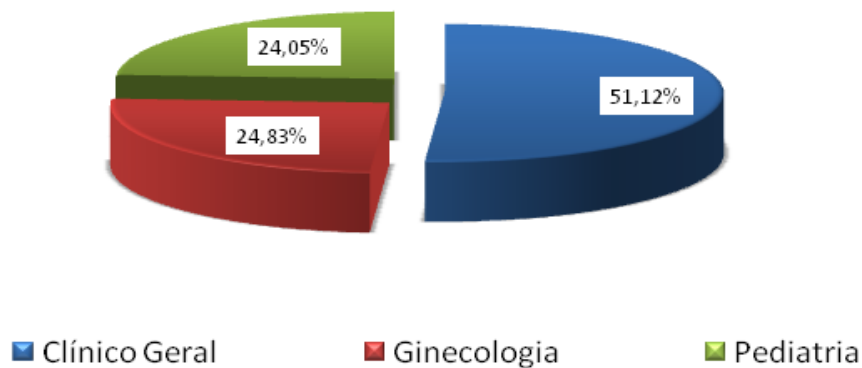
4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).



4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Maio/10.



Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas



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

| MAIO - 2010 | | | | |
|-------------------|---------------|-------------|-----------|-------|
| Unidades de Saúde | Clínico Geral | Ginecologia | Pediatria | Total |
| Cais Bairro Goiá | 1.552 | 718 | 877 | 3.147 |
| CAIS Campinas | 2.450 | 303 | 726 | 3.479 |

| | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| CAIS Cândida de Moraes | 3.166 | 1.272 | 866 | 5.304 |
| CAIS Chácara do Governador | 2.463 | 406 | 424 | 3.293 |
| CAIS Finsocial | 223 | 10 | 134 | 367 |
| CAIS Jardim Curitiba | 0 | 221 | 159 | 380 |
| CAIS Jardim Novo Mundo | 684 | 507 | 663 | 1.854 |
| CAIS Parque das Amendoeiras | 1.065 | 607 | 223 | 1.895 |
| CAIS Vila Nova | 787 | 146 | 553 | 1.486 |
| Centro de Saúde Água Branca | 619 | 176 | 209 | 1.004 |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | 521 | 429 | 228 | 1.178 |
| Centro de Saúde Criméia Leste | 895 | 14 | 207 | 1.116 |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | 330 | 344 | 418 | 1.092 |
| Centro de Saúde Fama | 532 | 240 | 0 | 772 |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 462 | 387 | 542 | 1.391 |
| Centro de Saúde Jardim Guanabara | 89 | 92 | 28 | 209 |
| Centro de Saúde Maria Dilce | 623 | 200 | 144 | 967 |
| Centro de Saúde Marinho Lemos | 623 | 388 | 389 | 1.400 |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | 255 | 429 | 298 | 982 |
| Centro de Saúde Parque Amazônia | 1.110 | 458 | 600 | 2.168 |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera | 753 | 273 | 484 | 1.510 |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 1.051 | 314 | 278 | 1.643 |
| Centro de Saúde Setor Perim | 600 | 417 | 314 | 1.331 |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | 729 | 553 | 292 | 1.574 |
| Centro de Saúde Vila Boa | 929 | 668 | 678 | 2.275 |
| Centro de Saúde Vila Canaã | 487 | 403 | 211 | 1.101 |
| Centro de Saúde Vila Clemente | 483 | 19 | 137 | 639 |
| Centro de Saúde Vila Mauá | 720 | 628 | 500 | 1.848 |
| Centro de Saúde Vila Moraes | 499 | 186 | 257 | 942 |
| Centro de Saúde Vila Redenção | 444 | 358 | 365 | 1.167 |
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | 568 | 176 | 462 | 1.206 |
| Centro de Saúde Vila União | 583 | 440 | 314 | 1.337 |
| CIAMS Jardim América | 2.410 | 1.251 | 870 | 4.531 |
| CIAMS Novo Horizonte | 1.294 | 747 | 735 | 2.776 |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | 1.036 | 1.234 | 752 | 3.022 |
| CIAMS Urias Magalhães | 1.397 | 738 | 918 | 3.053 |
| Total | 32.432 | 15.752 | 15.255 | 63.439 |

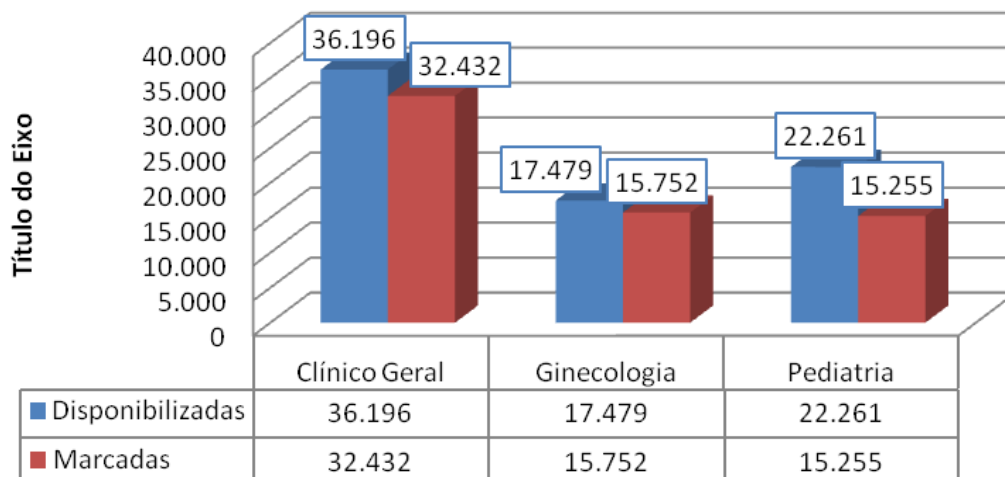
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Maio de 2010.

| Data | Clínico Geral | Ginecologia | Pediatria | Total |
|--------------|----------------------|--------------------|------------------|---------------|
| 1/5/2010 | 348 | 178 | 121 | 647 |
| 2/5/2010 | 523 | 259 | 237 | 1.019 |
| 3/5/2010 | 1.820 | 976 | 808 | 3.604 |
| 4/5/2010 | 1.688 | 794 | 802 | 3.284 |
| 5/5/2010 | 1.506 | 725 | 692 | 2.923 |
| 6/5/2010 | 1.324 | 571 | 580 | 2.475 |
| 7/5/2010 | 760 | 301 | 396 | 1.457 |
| 8/5/2010 | 432 | 210 | 130 | 772 |
| 9/5/2010 | 492 | 229 | 230 | 951 |
| 10/5/2010 | 1.709 | 1.067 | 818 | 3.594 |
| 11/5/2010 | 1.623 | 835 | 729 | 3.187 |
| 12/5/2010 | 1.561 | 753 | 611 | 2.925 |
| 13/5/2010 | 1.250 | 565 | 550 | 2.365 |
| 14/5/2010 | 967 | 332 | 380 | 1.679 |
| 15/5/2010 | 352 | 174 | 155 | 681 |
| 16/5/2010 | 526 | 273 | 269 | 1.068 |
| 17/5/2010 | 1.311 | 531 | 785 | 2.627 |
| 18/5/2010 | 1.587 | 734 | 764 | 3.085 |
| 19/5/2010 | 1.642 | 748 | 720 | 3.110 |
| 20/5/2010 | 1.319 | 615 | 615 | 2.549 |
| 21/5/2010 | 824 | 338 | 361 | 1.523 |
| 22/5/2010 | 128 | 60 | 94 | 282 |
| 23/5/2010 | 296 | 154 | 169 | 619 |
| 24/5/2010 | 1.040 | 625 | 372 | 2.037 |
| 25/5/2010 | 1.961 | 1.004 | 933 | 3.898 |
| 26/5/2010 | 1.630 | 760 | 804 | 3.194 |
| 27/5/2010 | 778 | 327 | 598 | 1.703 |
| 28/5/2010 | 437 | 161 | 361 | 959 |
| 29/5/2010 | 301 | 179 | 134 | 614 |
| 30/5/2010 | 460 | 239 | 245 | 944 |
| 31/5/2010 | 1.837 | 1.035 | 792 | 3.664 |
| Total | 32.432 | 15.752 | 15.255 | 63.439 |

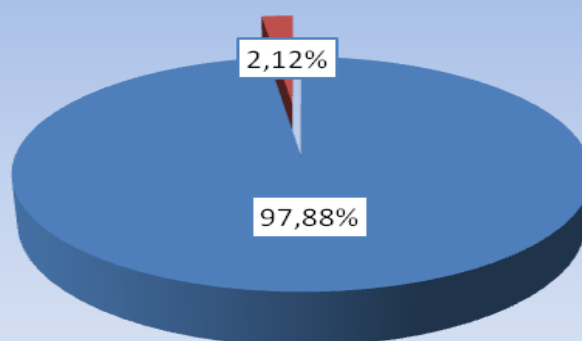
4.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Maio/10.

| Quantitativo Descritivo do Total Geral de Consultas Marcadas – Maio/10 | | | | | | | | |
|--|------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|----------------|
| Especialidades | Disponibilizadas | Canceladas | Saldo | Marcadas | Canceladas | Saldo | Não Marcadas | Aproveitamento |
| Clínico Geral | 36.196 | 2.003 | 34.193 | 32.432 | 1.021 | 33.453 | 740 | 97,84% |
| Ginecologia | 17.479 | 1.117 | 16.362 | 15.752 | 454 | 16.206 | 156 | 99,05% |
| Pediatria | 22.261 | 1.942 | 20.319 | 15.255 | 681 | 15.936 | 4.383 | 78,43% |
| Total Geral | 75.936 | 5.062 | 70.874 | 63.439 | 2.156 | 65.595 | 5.279 | 92,55% |

Gráfico Comparativo entre Consultas Disponibilizadas e Consultas Marcadas

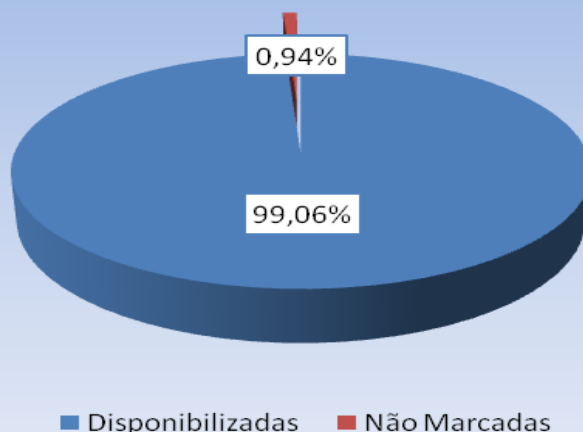


Clínico Geral

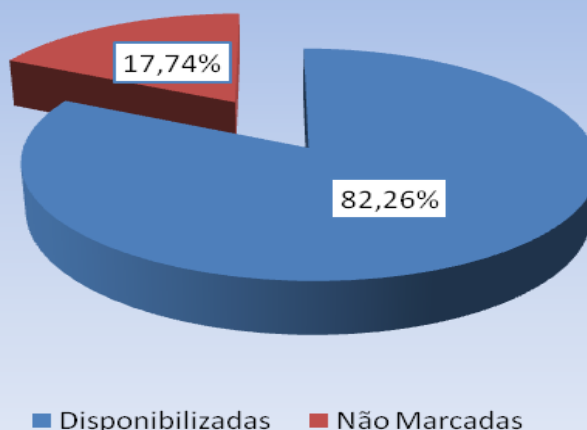


■ Disponibilizadas ■ Não Marcadas

Ginecologia



Pediatria



Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Maio/10 75.936 (setenta e cinco mil novecentos e trinta e seis) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 5.062 (cinco mil e sessenta e dois) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 70.874 (setenta mil oitocentos e setenta e quatro) vagas. Destas, 2.156 (dois mil cento e cinquenta e seis) consultas já agendadas foram remanejadas e 5.279 (cinco mil duzentos e setenta e nove) vagas permaneceram remanescentes.

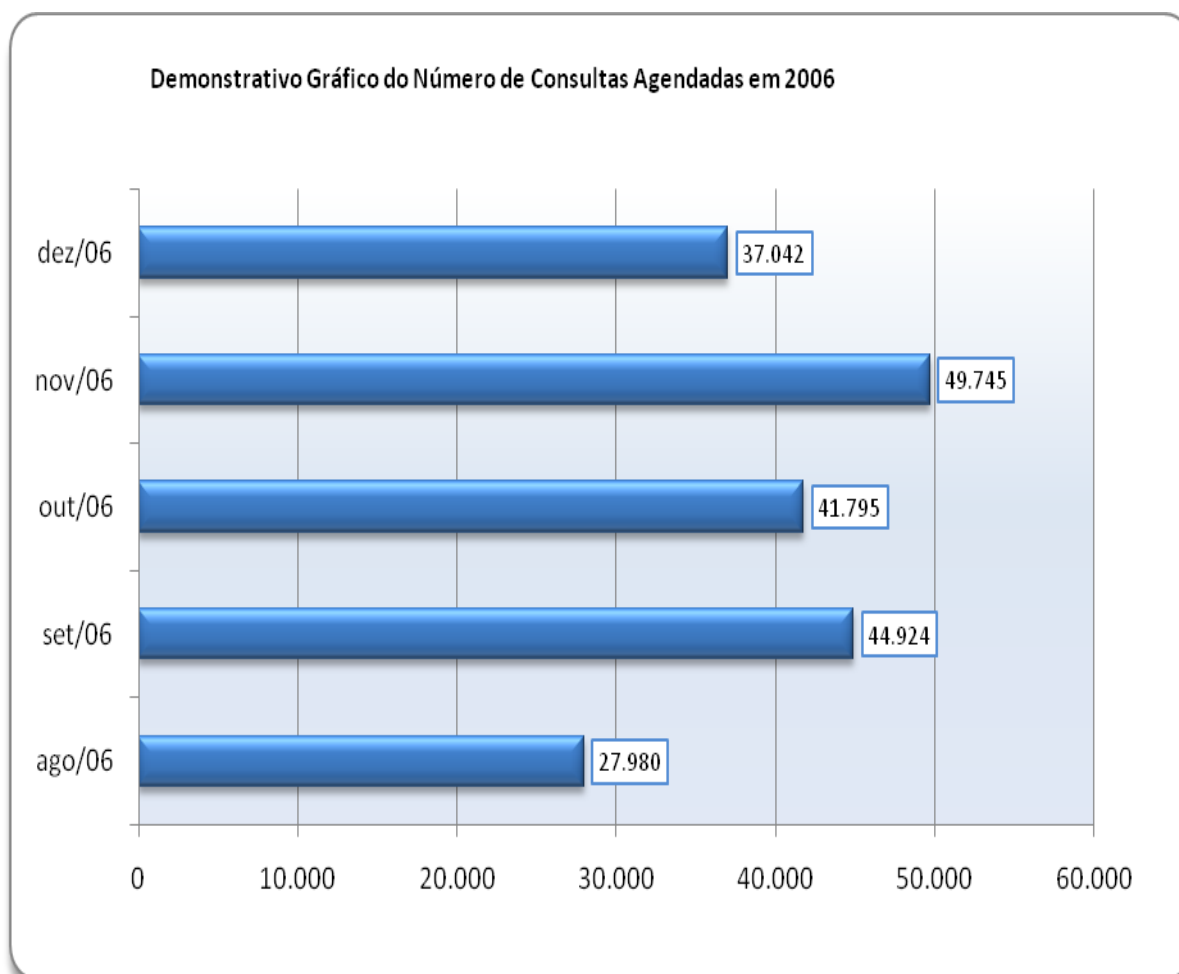
Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 65.595 (sessenta e cinco mil quinhentos e noventa e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 92,55 (noventa e dois ponto cinquenta e cinco) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

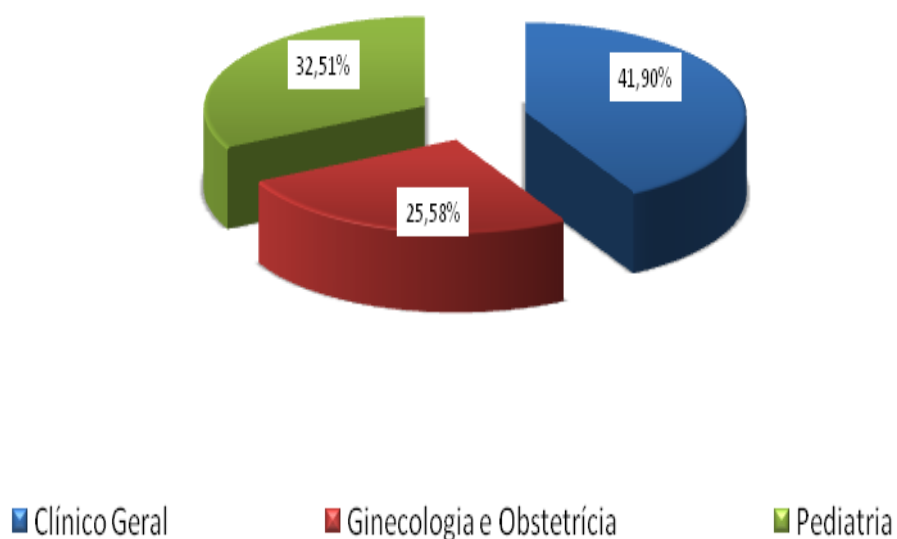
| Ano | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade | | | |
|------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------|--------|
| | | Clínico Geral | Ginecologia e Obstetrícia | Pediatria | Total |
| 2006 | Ago. * | 12.597 | 6.337 | 9.046 | 27.980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

* de 04 a 31/08

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



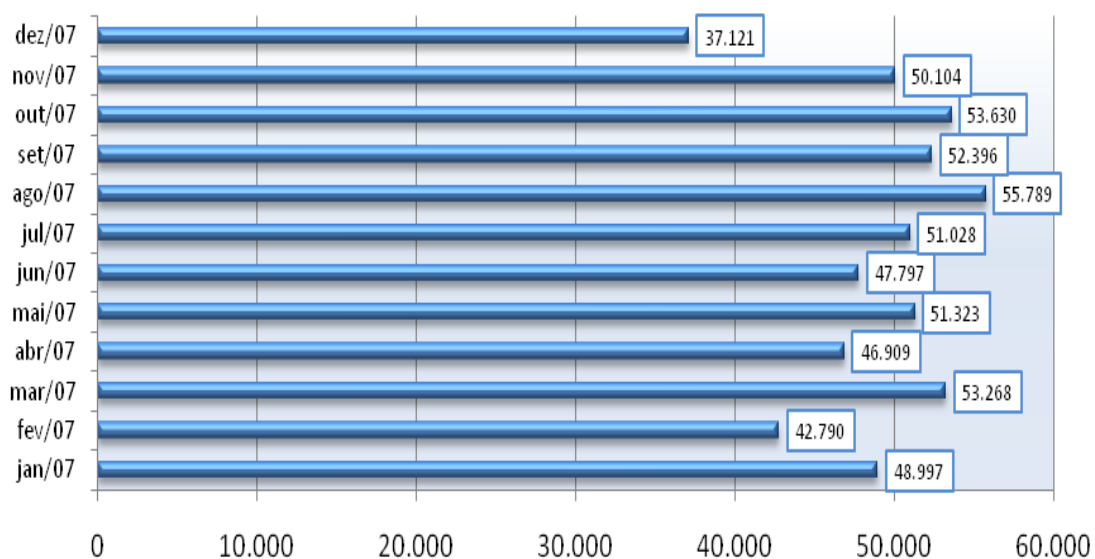
Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006



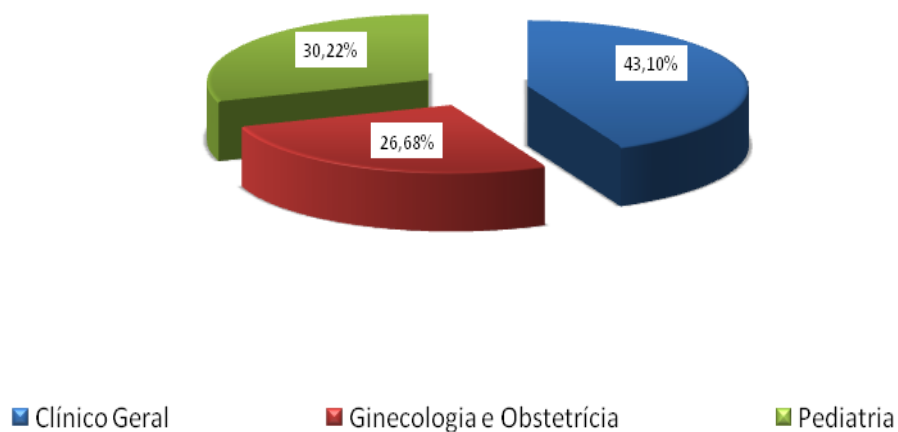
4.1.7. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

| 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 |
| | Maio | 21.756 | 14.223 | 15.344 | 51.323 |
| | Jun. | 20.712 | 13.359 | 13.726 | 47.797 |
| | Jul. | 22.376 | 13.312 | 15.340 | 51.028 |
| | Ago. | 24.526 | 14.199 | 17.064 | 55.789 |
| | Set. | 22.965 | 14.121 | 15.310 | 52.396 |
| | Out. | 23.745 | 14.696 | 15.189 | 53.630 |
| | Nov. | 21.822 | 13.836 | 14.446 | 50.104 |
| | Dez. | 16.196 | 10.149 | 10.776 | 37.121 |
| Total | | 254.785 | 157.731 | 178.636 | 591.152 |

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007

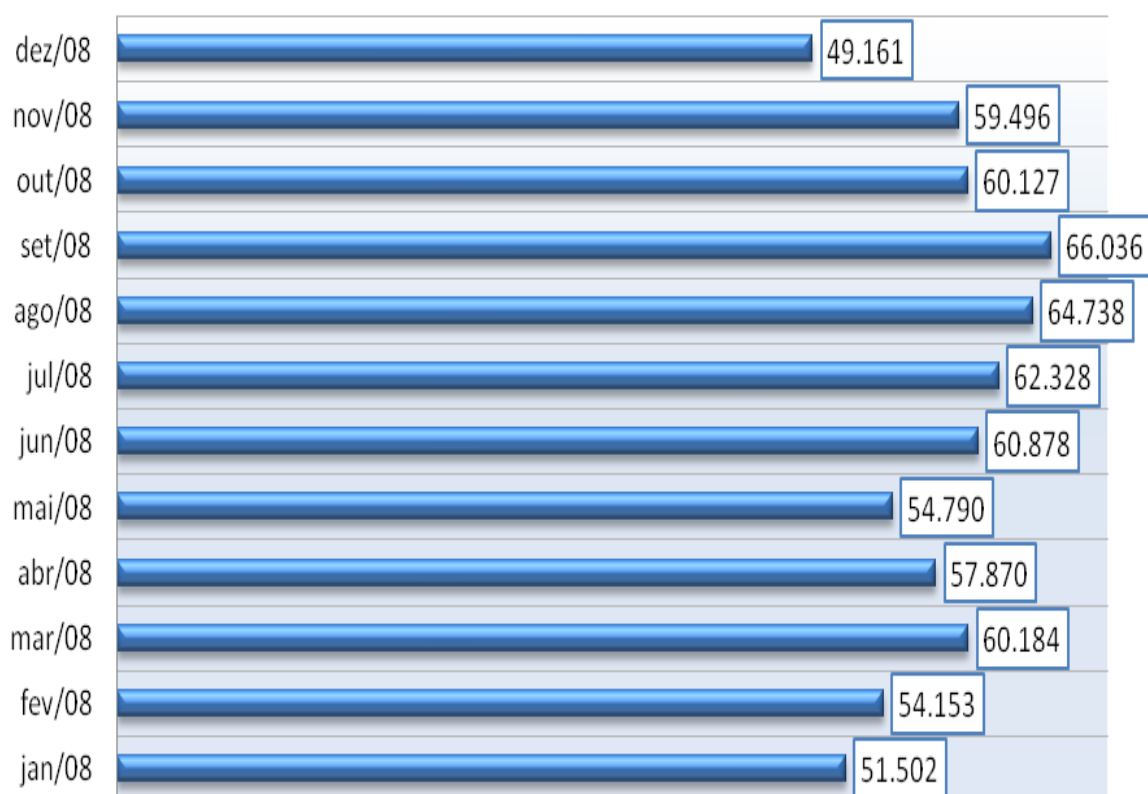


4.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

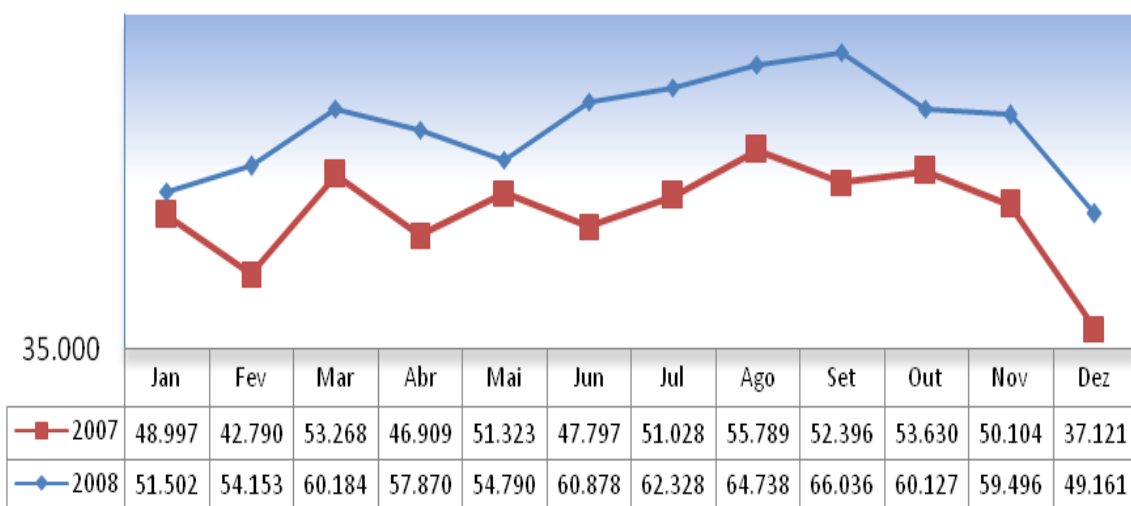
| Ano | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade | | | |
|------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|
| | | Clínico Geral | Ginecologia e Obstetria | Pediatria | Total |
| 2008 | jan/08 | 22.580 | 14.114 | 14.808 | 51.502 |
| | fev/08 | 24.038 | 14.616 | 15.499 | 54.153 |

| | | | | | |
|--|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | mar/08 | 26.663 | 16.109 | 17.412 | 60.184 |
| | abr/08 | 26.699 | 15.560 | 15.611 | 57.870 |
| | mai/08 | 25.713 | 13.935 | 15.142 | 54.790 |
| | jun/08 | 30.153 | 15.557 | 15.168 | 60.878 |
| | jul/08 | 29.882 | 16.099 | 16.347 | 62.328 |
| | ago/08 | 30.678 | 17.429 | 16.631 | 64.738 |
| | set/08 | 31.281 | 17.499 | 17.256 | 66.036 |
| | out/08 | 28.678 | 16.117 | 15.332 | 60.127 |
| | nov/08 | 28.679 | 16.894 | 13.923 | 59.496 |
| | dez/08 | 23.523 | 13.280 | 12.358 | 49.161 |
| | Total | 305.044 | 187.209 | 185.487 | 701.263 |

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



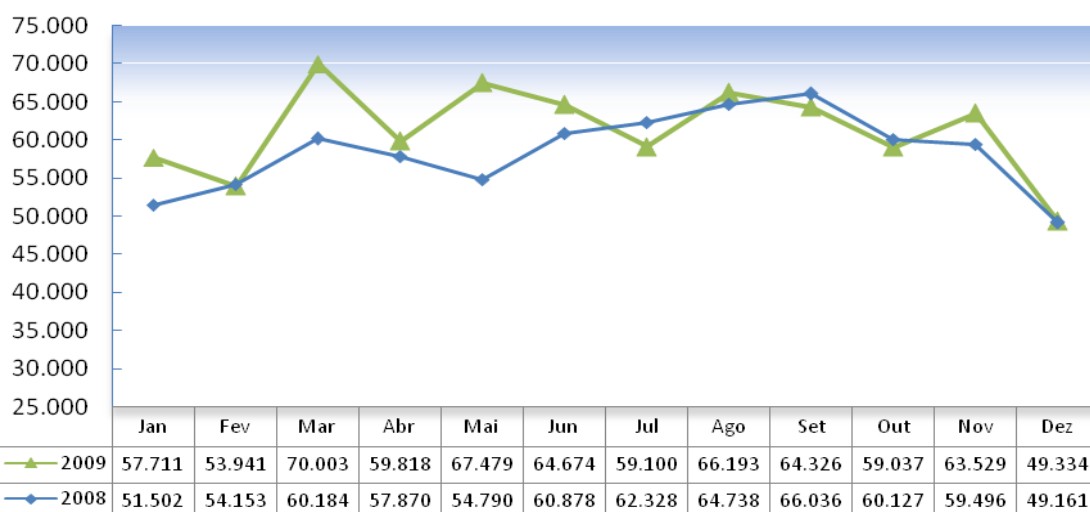
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008



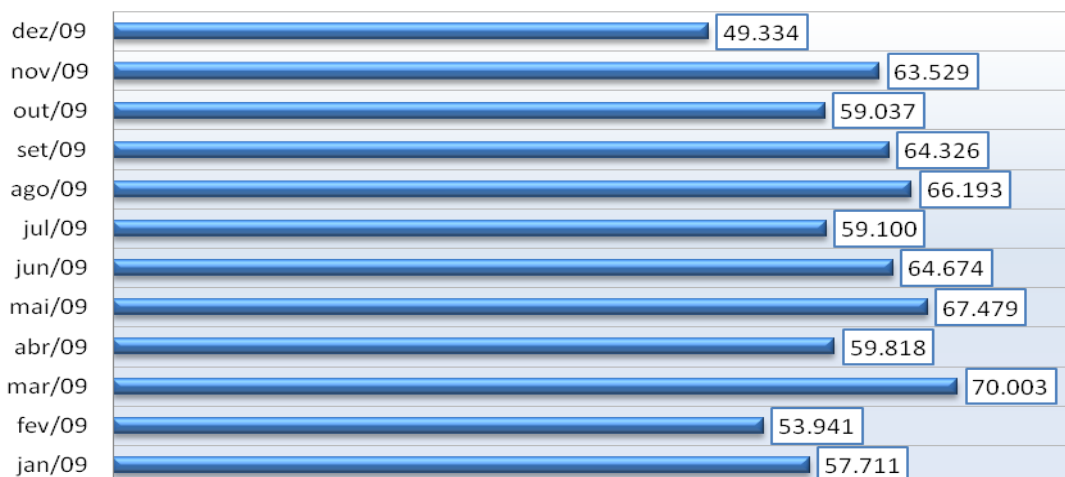
4.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

| 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



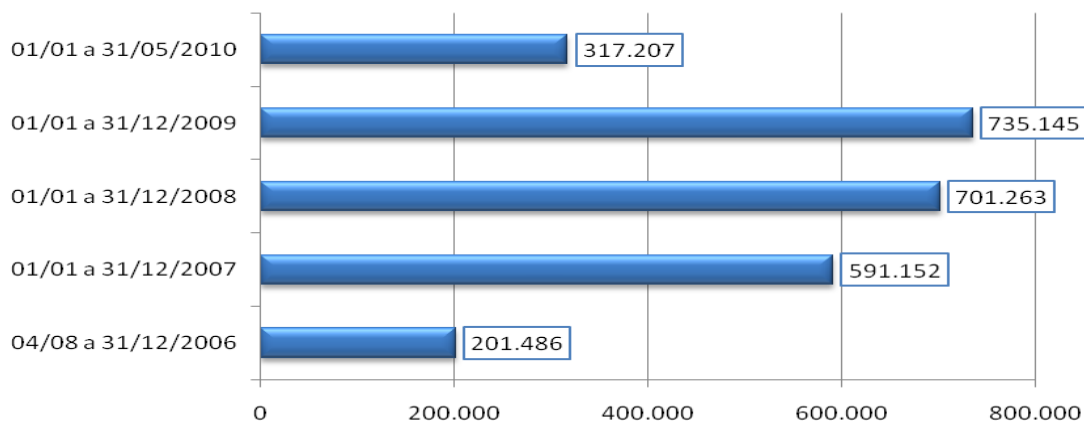
4.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

| Ano | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade | | | |
|--------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------|---------------|----------------|
| | | Clínico Geral | Ginecologia e Obstetrícia | Pediatria | Total |
| 2010 | jan/10 | 28.915 | 13.485 | 16.771 | 59.171 |
| | fev/10 | 26.717 | 13.142 | 15.036 | 54.895 |
| | mar/10 | 35.409 | 18.033 | 19.111 | 72.553 |
| | abr/10 | 33.843 | 16.453 | 16.853 | 67.149 |
| | mai/10 | 32.432 | 15.752 | 15.255 | 63.439 |
| Total | | 157.316 | 76.865 | 83.026 | 317.207 |

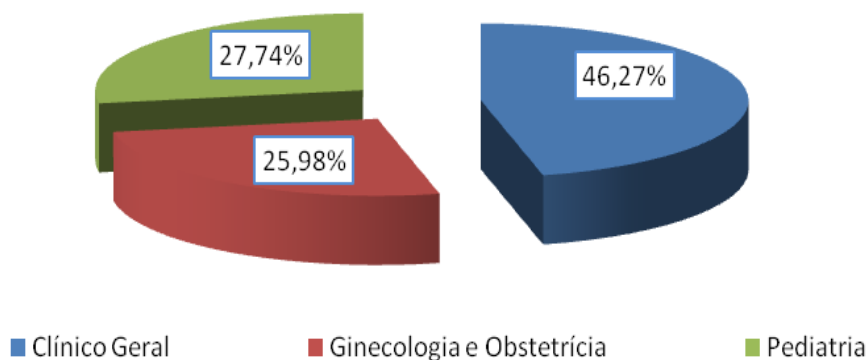
4.1.11. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010.

| 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 |
| 2010 | 01/01 a 31/05/2010 | 157.316 | 76.865 | 83.026 | 317.207 |
| Total | | 1.178.244 | 661.590 | 706.419 | 2.546.253 |

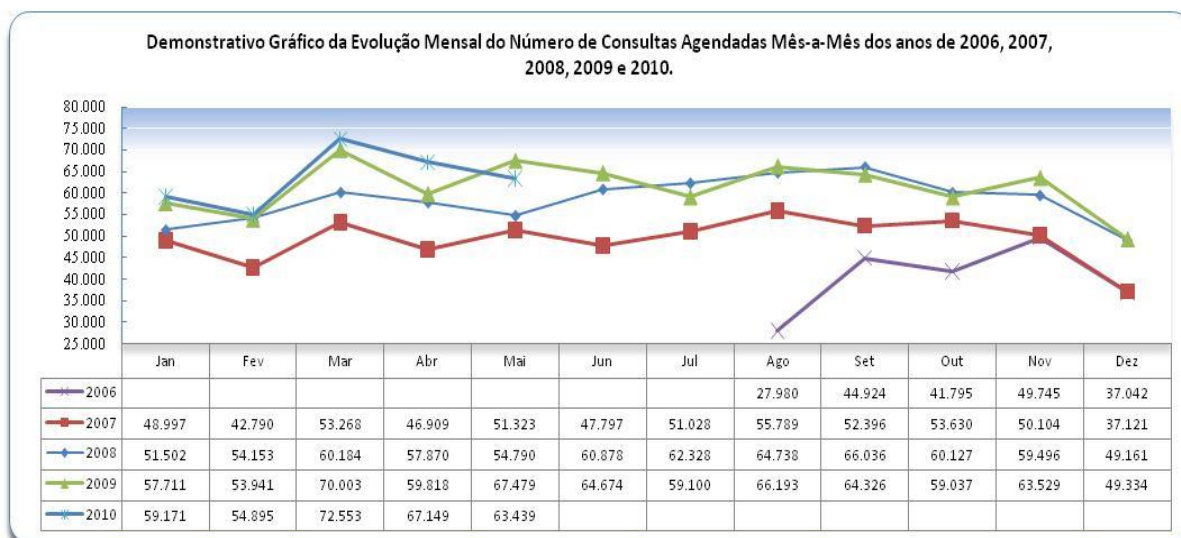
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009 e 2010.



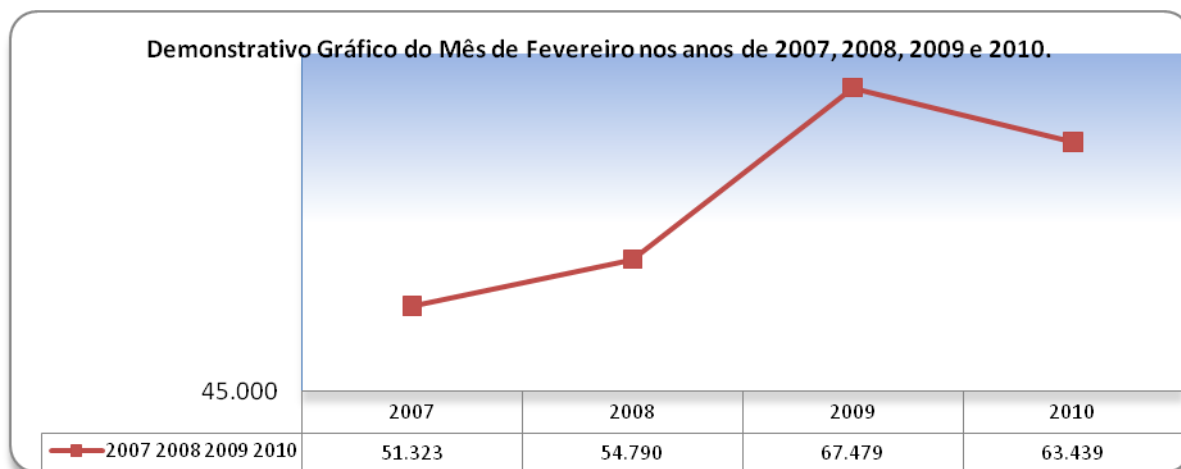
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007, 2008, 2008, 2009 e 2010 - por Especialidade.



4.1.12. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2010.



4.1.13 Demonstrativo gráfico do mês de Janeiro nos anos de 2007 / 2008 / 2009 e 2010.

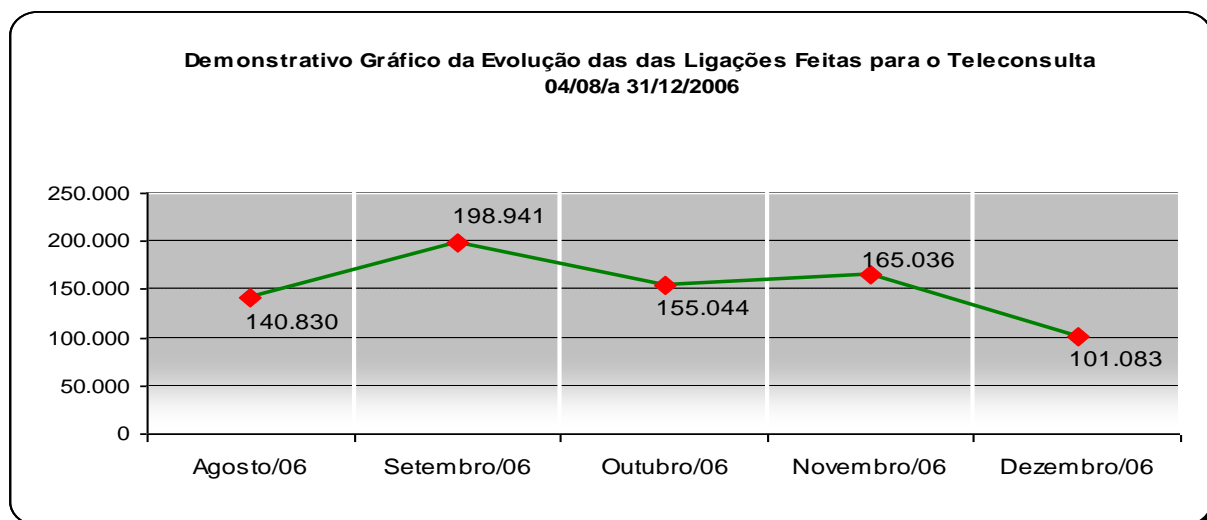
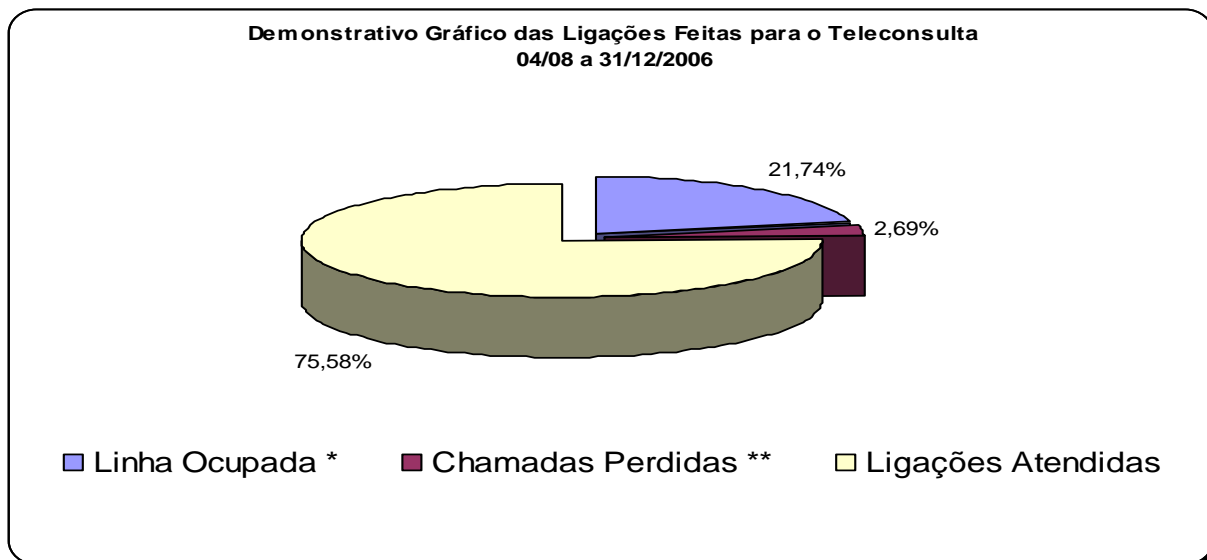


4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

| 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.



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

| Ano | Mês | Ligações Atendidas | Linha Ocupada** | Chamadas Perdidas* |
|------|-----------|--------------------|-----------------|--------------------|
| 2007 | Janeiro | 270.315 | 56.908 | 3.226 |
| | Fevereiro | 163.293 | 25.994 | 3.433 |
| | Março | 201.250 | 62.953 | 8.581 |
| | Abril | 180.417 | 82.516 | 3.856 |
| | Maió | 187.779 | 26.030 | 8.933 |
| | Junho | 162.251 | 31.548 | 2.666 |
| | Julho | 183.964 | 32.979 | 3.283 |
| | Agosto | 213.439 | 66.973 | 5.661 |
| | Setembro | 172.787 | 68.867 | 4.827 |

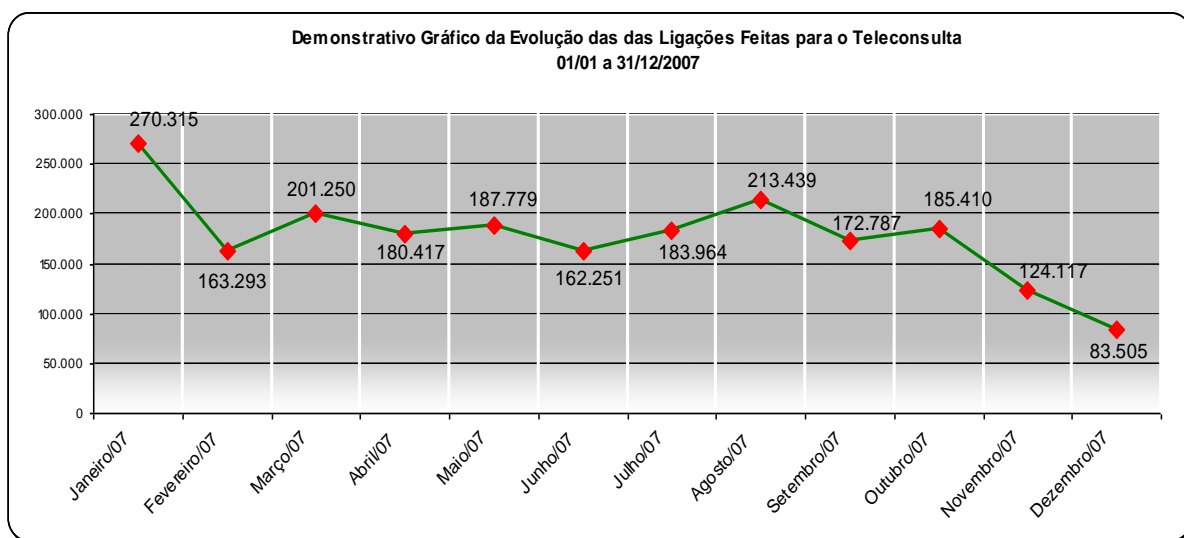
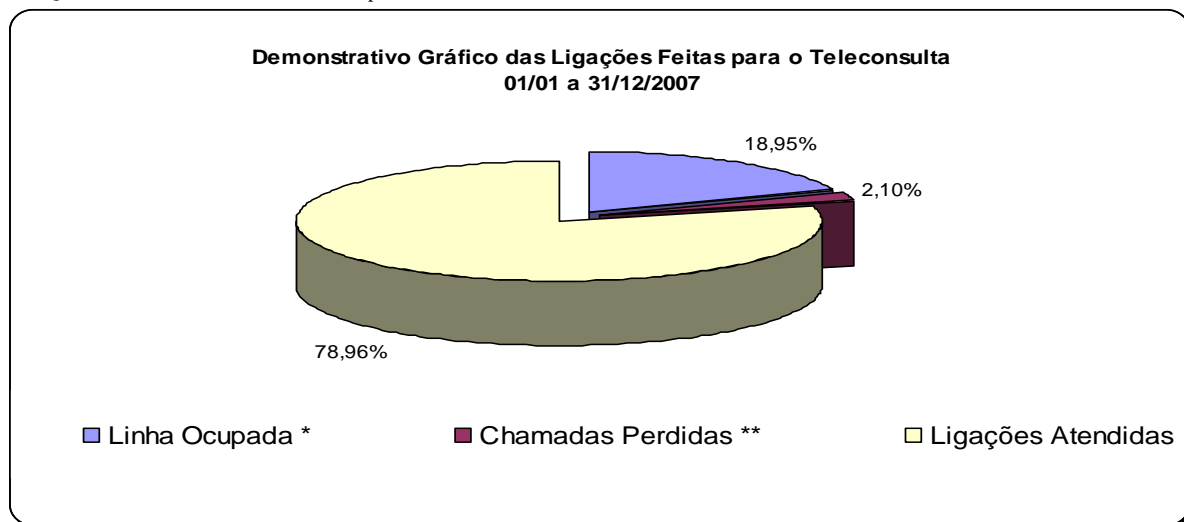
| | | | | |
|--|--------------|------------------|--------------------|--------------------|
| | Outubro | 185.410 | 38.151 | 7.660 |
| | Novembro | 124.117 | 18.815 | 3.071 |
| | Dezembro | 83.505 | 1.006 ¹ | 1.405 ² |
| | Total | 2.128.527 | 512.740 | 56.602 |

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

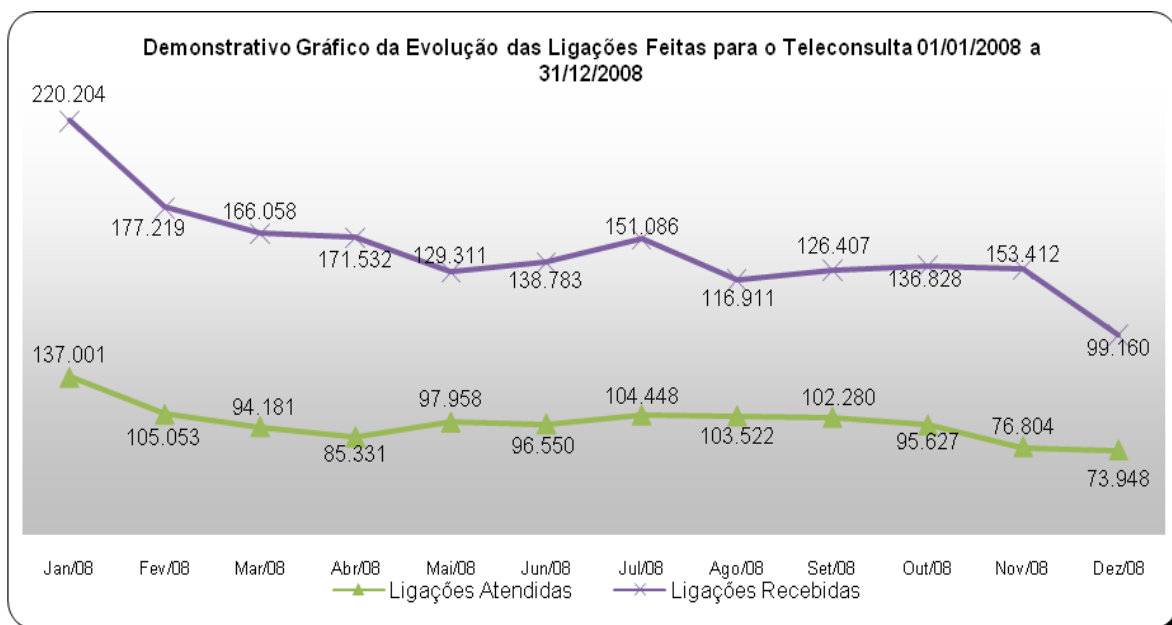
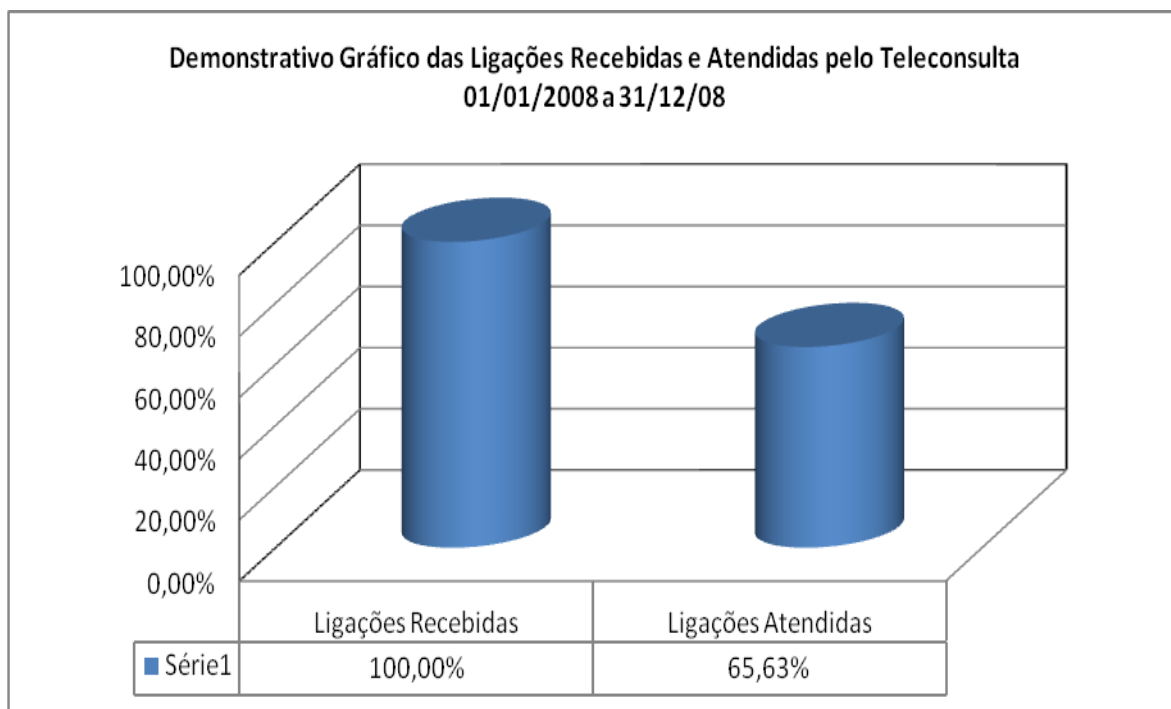


4.1.16. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.

| 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



| 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.

4.1.17. 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 | 0 |
| Total | | 1.823.060 | 267.749 | 1.330.636 | 193.244 |

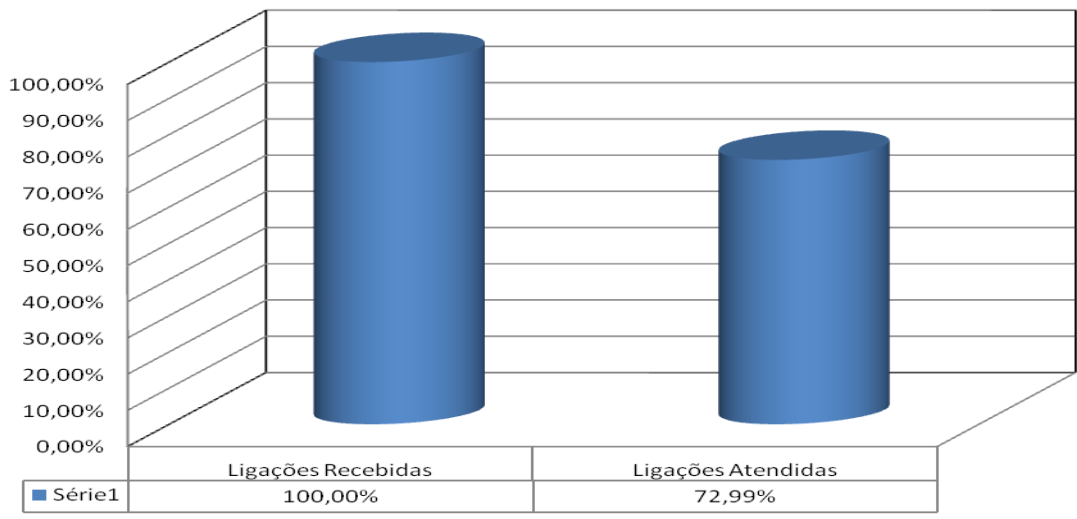
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

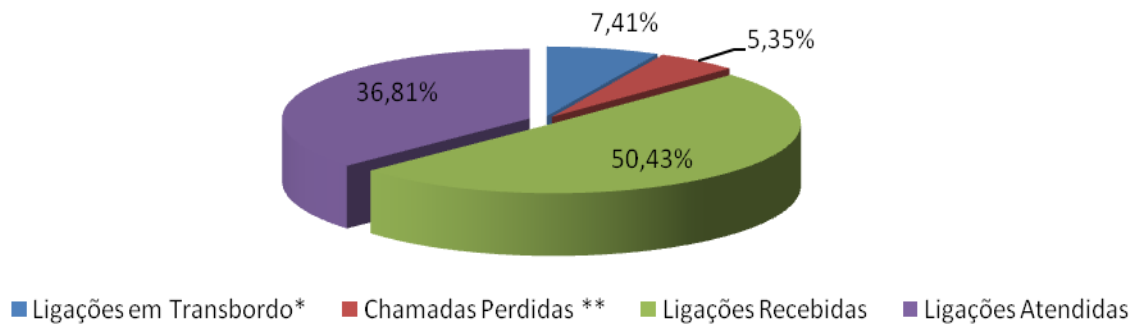
³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

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

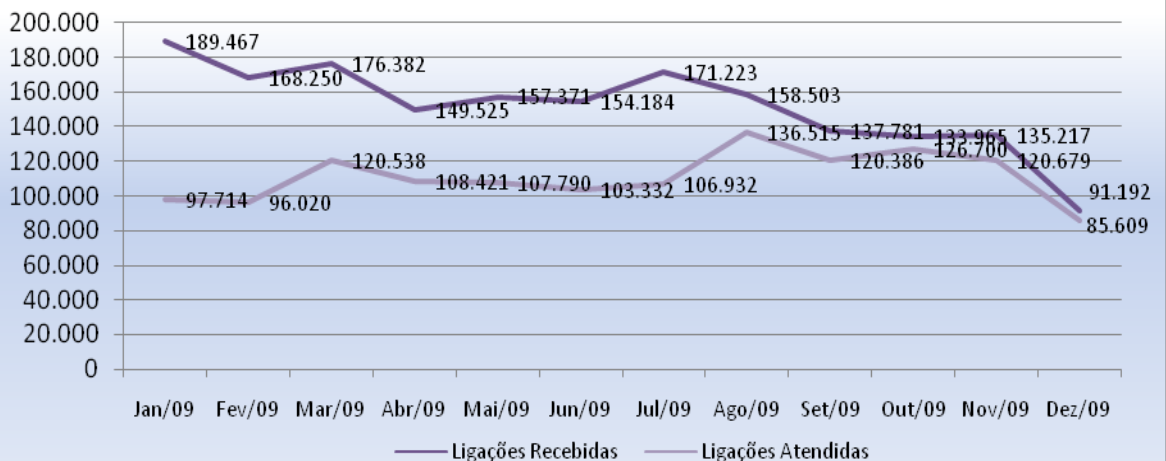
**Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta
01/01/2009 a 31/12/2009**



**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



4.1.18. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.

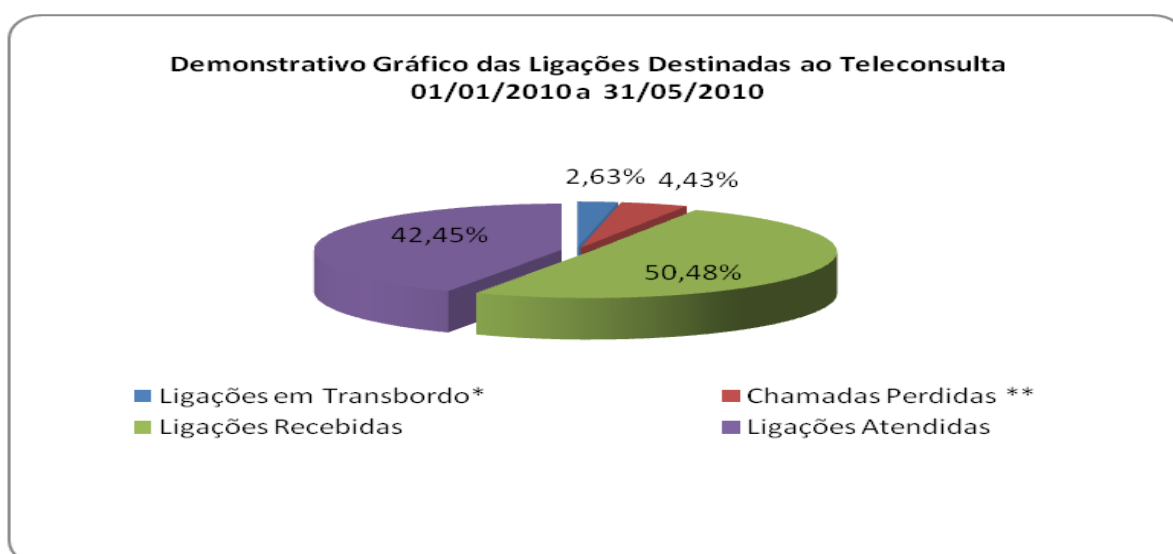
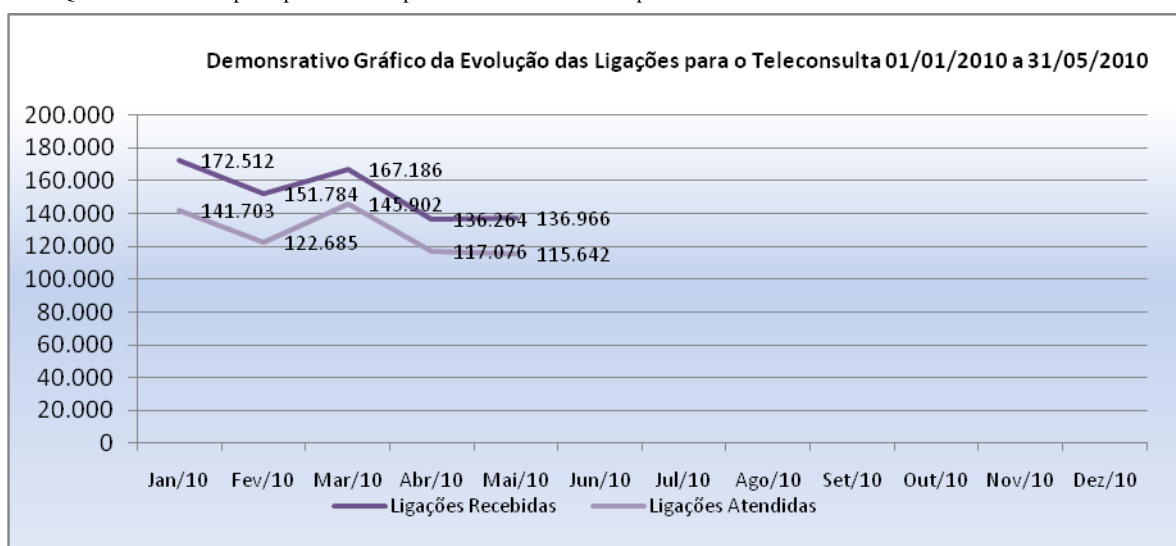
| Ano | Mês | Ligações Recebidas ³ | Ligações em Transbordo ⁴ | Ligações Atendidas ² | Chamadas Perdidas ¹ |
|--------------|-----------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 2010 | Janeiro | 172.512 | 13.934 | 141.703 | 14.706 |
| | Fevereiro | 151.784 | 12.353 | 122.685 | 13.196 |
| | Março | 167.186 | 4.735 | 145.902 | 16.244 |
| | Abril | 136.264 | 5.532 | 117.076 | 13.068 |
| | Maior | 136.966 | 3.323 | 115.642 | 9.936 |
| Total | | 764.712 | 39.877 | 764.712 | 67.150 |

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

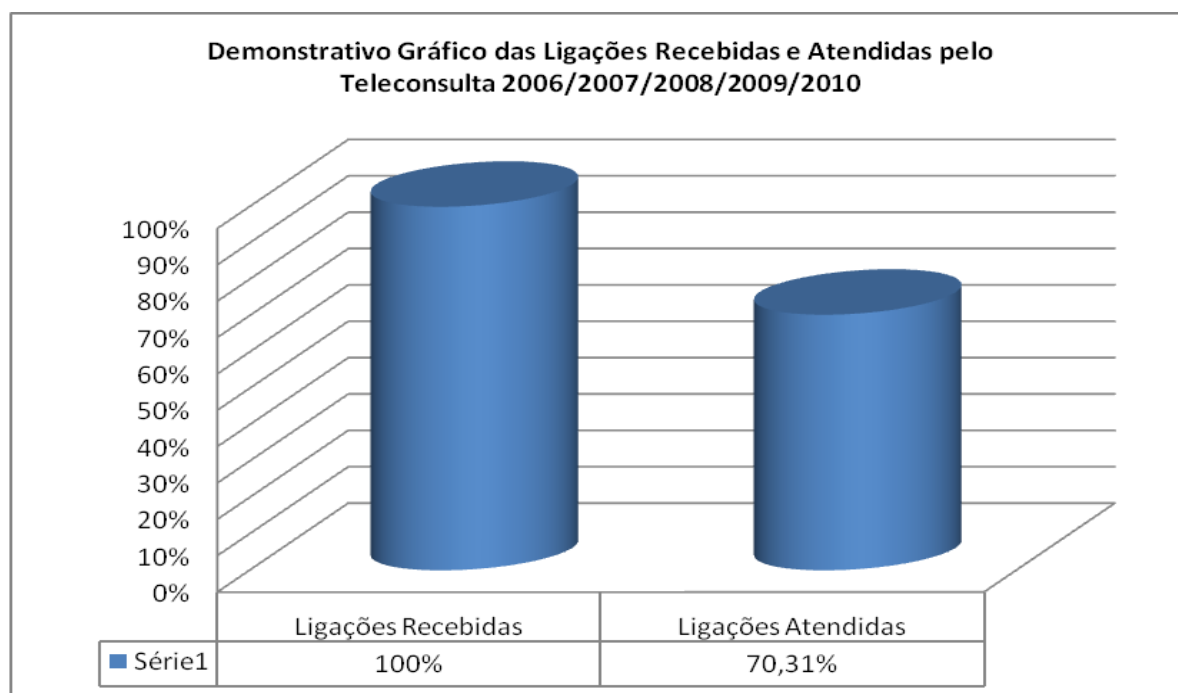
² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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.



4.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006/2007/2008/2009/2010.



4.1.20. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação nos meses de Abril/10 e Maio/10.

| Especificação | Abril/2010 | Maió/2010 | Resultado Proporcional (%) |
|------------------------|------------|-----------|----------------------------|
| Ligações Atendidas | 117.076 | 115.642 | (1,22) |
| Ligações Recebidas | 136.264 | 136.966 | (0,52) |
| Ligações Perdidas | 13.068 | 9.936 | 23,97 |
| Ligações em Transbordo | 5.532 | 3.323 | (39,93) |

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

Em análise aos dados estatísticos apresentados pode-se constatar que foram atendidas no mês de Maio/10, 115.642 (cento e quinze mil seiscentos e quarenta e duas) ligações, enquanto que no mês de mês de Abril/10 foram atendidas 117.076 (cento e dezessete mil e setenta e seis). Já as ligações recebidas no mês de Maio/10 resultaram em 136.966 (cento e trinta e seis mil novecentos e sessenta e seis) e no mês de Abril/10 este número resultou em 136.264 (cento e trinta e seis mil duzentos e sessenta e quatro).

Analisando de forma proporcional, este mês apresentou um decréscimo de 1,22% (um ponto vinte e dois por cento) referente as ligações atendidas, e um acréscimo de 0,52% (zero ponto cinquenta e dois por cento) referente as ligações recebidas, comparado com o mês de Abril/10.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Maio/10 o aproveitamento foi de 84,43% (oitenta e quatro ponto quarenta e três). Já no mês de Abril/10 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 85,92% (oitenta e cinco ponto noventa e dois por cento). Percebe-se um pequeno decréscimo no aproveitamento de ligações, devido ao menor número de agentes presentes neste mês.

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

Conforme esboçado na tabela 1.0, no mês de Maio/10 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 38,95 (trinta e oito ponto noventa e cinco) e o turno vespertino resultou em 27,29 (vinte e sete ponto vinte e nove). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 20,20 (vinte ponto vinte) e 15,10 (quinze ponto dez). Já no mês de Abril/10 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 42,18 (quarenta e dois ponto dezoito) e no turno vespertino resultou em 30,27 (trinta ponto vinte e sete). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 22,75 (vinte e dois ponto setenta e cinco) e 16,87 (dezesseis ponto oitenta e sete).

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Maio/10 durante a semana no turno matutino obteve-se uma média de agentes equivalente a 38,95 (trinta e oito ponto noventa e cinco) e no turno vespertino a média foi de 27,29 (vinte e sete ponto vinte e nove), o que mostra decréscimos de 3,23 (três ponto vinte e três) e 2,71 (dois ponto setenta e um) no número de agentes durante a semana no período matutino e no vespertino respectivamente. No caso deste mês de Maio/10, podemos fazer o seguinte comparativo, se com 38,95 (trinta e oito ponto noventa e cinco) de média de agentes no turno matutino conseguimos atender 84,43% (oitenta e quatro ponto quarenta e três) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários a média de agentes de atendimento igual a 45,91 (quarenta e cinco ponto noventa e um).

| Período | Média de Agentes | | Análise proporcional* |
|---|------------------|---------|-----------------------|
| | Abril/10 | Maio/10 | |
| Segunda a sexta (matutino) | 42,18 | 38,95 | 3,23* |
| Segunda a sexta (Vespertino) | 30,27 | 27,29 | 2,71* |
| Finais de Semana e Feriado (matutino) | 22,75 | 20,20 | 2,55* |
| Finais de Semana e Feriado (vespertino) | 16,87 | 15,10 | 1,77* |

*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 Maio\10 o aproveitamento diário apresentou 01(um) dia crítico, ou seja, apenas em um dia este mês houve um aproveitamento menor de que 70% (setenta por cento), o que está relativamente ligado ao número de agentes efetivos deste dia e a procura pelo Teleconsulta.

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.

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

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

No mês de Maio/10 as ligações em transbordo resultaram em 3.323 (três mil trezentos e vinte e três) o que representa a soma do total diário de 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 Abril/10 este número resultou em 5.532 (cinco mil quinhentos e trinta e duas) ligações, o que mostra que no mês de Maio/10 ocorreu um decréscimo de 39,93% (trinta e nove ponto noventa e três por cento) resultando em um menor número de ligações que passaram pelo transbordo. Tal resultado pode ser justificado devido o Teleconsulta estar com déficit de agente de atendimento, o que aumentou a possibilidade das ligações entrarem em fila, decorrendo que as mesmas fossem direcionadas para o servidor de transbordo.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), neste mês de Abril/10 a este número resultou em 13.068 (treze mil e sessenta e oito), já no mês de Maio/10 o total foi de 9.936 (nove mil novecentos e trinta e seis) o que resultou em um decréscimo de 23,97% (vinte e três ponto noventa e sete por cento). Este decréscimo pode ser justificado devido a fila de ligações no mês de Maio/10 ter sido menor, diminuindo o número de desistência das ligações por parte do usuário.

Quanto ao número de consultas, foram agendadas no mês de Maio/10 63.439 (sessenta e três mil quatrocentos e trinta e nove) consultas, onde, analisando com o número de ligações atendidas (115.642 - cento e quinze mil seiscentos e quarenta e dois) obteve-se um aproveitamento de 54,85% (cinquenta e quatro ponto oitenta e cinco por cento). Já no mês de Abril/10 este aproveitamento resultou em 57,35% (cinquenta e sete ponto trinta e cinco por cento), o que mostra que neste mês de Maio/10 este resultado foi menor pelo fato do número de ligações atendidas ter sido um pouco menor que no mês de Abril/10, o que esta relativamente ligado com o número de ligações recebidas e consultas marcadas.

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

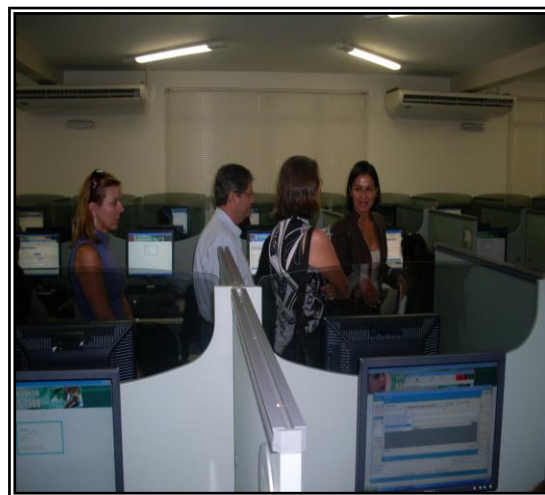
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO/10

- No 1º dia do mês de Maio/10 comemora-se o Dia Mundial do Trabalho, e os trabalhadores do mundo inteiro são homenageados pelas suas atividades. A data foi escolhida em 1889 para lembrar um acontecimento importante. No dia 1º de maio de 1886, os trabalhadores das indústrias de Chicago, nos Estados Unidos, organizaram greves para pedir melhores condições nas fábricas. Idosos, mulheres grávidas e até crianças trabalhavam mais de 13 horas por dia por salários muito baixos. Em continuidade à comemoração desta data, a Central de Atendimento ao Cidadão – CAC - Teleconsulta distribuiu nos dias 31/04 e 01/05,

a todos os seus colaboradores, cartões com mensagem de agradecimento pelo comprometimento e dedicação, conforme exemplar em **Anexo 01**;



- O Trabalho realizado pelo IDTECH conquista dia a dia o respaldo e a aprovação da sociedade, desta forma, com o objetivo de conhecer as atividades desenvolvidas, no dia 04 de Maio/10, a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta recebeu a visita de representantes da Secretaria Municipal de Saúde de Anápolis. Na ocasião foi apresentado o funcionamento do sistema de agendamento de consultas – Callmed, bem como os relatórios e gráficos emitidos e utilizados como ferramentas de gestão. A visita foi acompanhada pelos Coordenadores deste Instituto.



- Em comemoração ao dia das mães, no dia 06 de maio/10 foi feito pela Gerente de Serviços de Saúde e Supervisores envolvidos a montagem de um mural com fotos dos colaboradores com suas mães ou filhos, como uma opção diferente e divertida de prestigiá-los nesta data tão importante e especial.



- No dia 07 de Maio/10, Os Coordenadores deste Instituto compareceram à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, para informar e motivar os Agentes de Atendimento quanto à comemoração do marco de 2.500.000 consultas agendadas. Foi demonstrado o painel de contagem regressiva, e todos os colaboradores foram convidados a estar neste momento histórico, receberem uma remuneração especial e um prêmio exclusivo para o Agente que agendar a consulta de número 2.500.000.

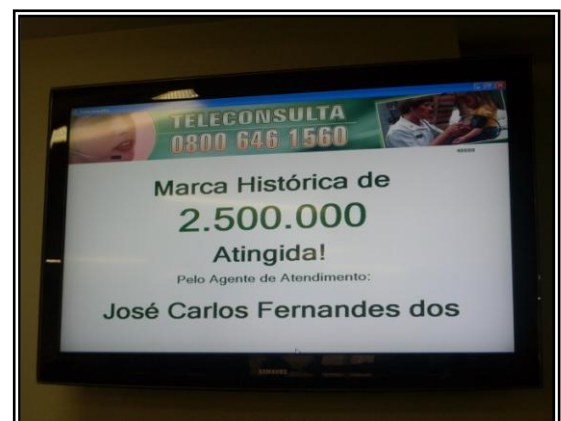
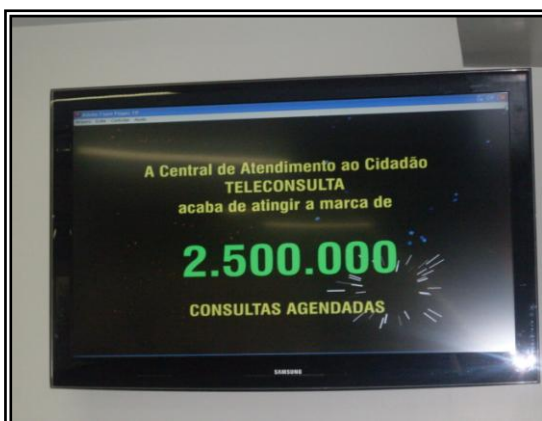




- Para comemorar a marca de 2.500.000 consultas agendadas, que representa a maior acessibilidade aos serviços de saúde pública com atendimento humanizado e sem filas, no dia 08 de Maio/10 o Teleconsulta esteve em festa. A comemoração teve como foco principal os Agentes de atendimento. São eles que lidam diariamente com o usuário e, com o seu trabalho, contribuem para os bons resultados obtidos.

Em seus quase quatro anos, o Teleconsulta conseguiu duplicar a média mensal de consultas marcadas com um aumento de menos de 13% de médicos no período. No ano passado foram marcadas 30 mil consultas a mais do que em 2008 sem que houvesse incremento algum no quadro desses profissionais na rede.

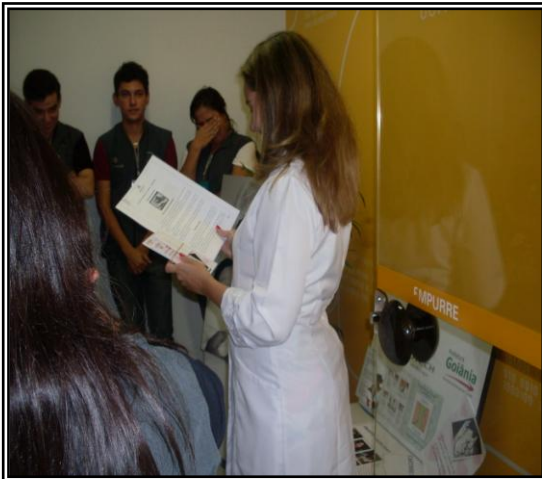
Como forma de recompensar os agentes, o IDTECH presenteou aquele que agendou a consulta de número 2,5 milhões. O sorteado foi o colaborador José Carlos Fernandes dos Reis Filho que ganhou um jantar com direito a acompanhante, e todos os colaboradores foram homenageados com um coffee break.





- **Dia 09 de Maio/10**, Seguindo o Calendário Anual de Datas Comemorativas do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico, a Central de Atendimento ao Cidadão comemorou o Dia das Mães. Data em que lembramos que ser mãe, é algo divino sem explicação, é um sentimento lindo que nos invade sem limites, um sentimento eterno que nos faz virar uma protetora incondicional. Para celebrar a data, as colaboradoras receberam um cartão com mensagens pelo seu dia, conforme exemplar em **Anexo 02**;





- Ainda em comemoração ao dia das mães, em 09 de Maio/10, foi realizada uma mostra com fotos, cartazes e folhetos sobre o Projeto Nascer Cidadão – trabalho desenvolvido pelo Teleconsulta, e que garante o agendamento da primeira consulta pós-parto de mães e bebês atendidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde. Após a integração do *Projeto Nascer Cidadão* ao Teleconsulta, o primeiro atendimento pós-parto à mãe e ao recém-nascido passou a ser realizado em no máximo dez dias, com a vantagem de que a mãe já sai da maternidade com sua consulta e a do filho marcada. O agendamento é feito pelas visitadoras do Nascer Cidadão, nas maternidades, à beira do leito da parturiente, por uma linha exclusiva de telefone celular em contato direto com o Teleconsulta.



- Dia 12 de Maio/10 comemora-se o Dia do Enfermeiro. A profissão tem sua origem milenar e data da época em que ser enfermeiro era uma referência à quem cuidava, protegia e nutria pessoas convalescentes, idosos e deficientes. Durante séculos a Enfermagem forma profissionais em todo o mundo comprometidos com a saúde e o bem estar do ser humano. O IDTECH parabenizou seus Enfermeiros com um cartão e mensagem de homenagem ao seu dia, conforme exemplar em **Anexo 03**;

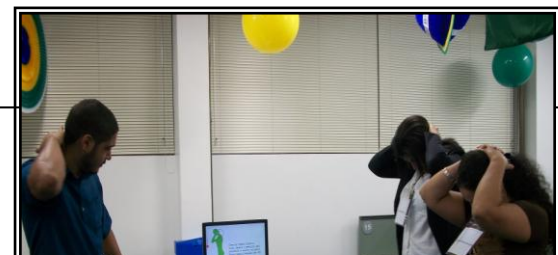


- O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano e a Rádio 730 promovem pelo segundo ano consecutivo a Campanha do Agasalho 2010, cujo objetivo é arrecadar cobertores e roupas até o dia 10 de Junho/10. No Teleconsulta, o lançamento da campanha ocorreu no dia 13 de Maio/10, com a promoção de uma gincana que consiste em uma disputa entre duas equipes (Verde e Amarela), e o grupo que arrecadar a maior quantidade de roupas e cobertores ganhará um prêmio surpresa. Neste dia, as equipes visitaram os comércios e prédios residenciais informando os postos de arrecadações e distribuindo entre a comunidade folhetos explicativos, conforme exemplar em **Anexo 04**;

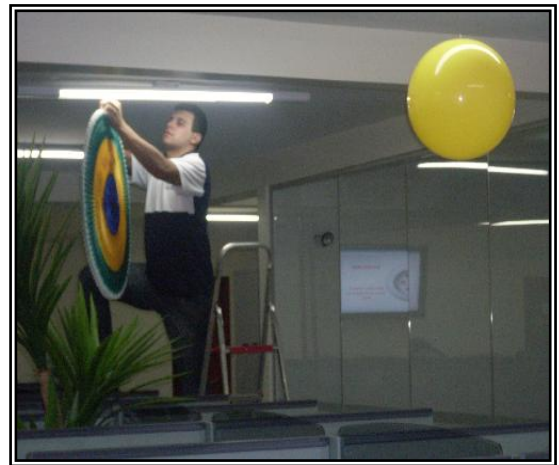
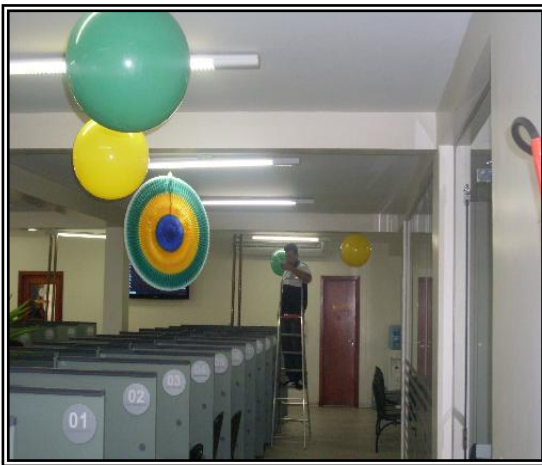




- Com o objetivo de suprir os déficits existentes, no dia 14 de Maio/10 foi realizada a terceira etapa do processo de seleção dos novos colaboradores do IDTECH, o treinamento, que também tem o caráter classificatório. O evento ocorreu em um dos postos de trabalho do Instituto, a Central de Processamento de Dados com a participação da Comissão Interna de prevenção de Acidentes – CIPA, e foram abordados vários temas na área da saúde e apresentação das normas, rotinas e peculiaridades dos postos de trabalho envolvidos, dentre esses, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, conforme cronograma de treinamento em **Anexo 05**:



- Nenhum outro evento esportivo chama tanto a atenção das pessoas como a Copa do Mundo. Um grupo de visionários administradores futebolísticos franceses, liderado na década de 1920 pelo inovador Jules Rimet, teve a idéia original de juntar as melhores seleções de futebol do mundo para lutar pelo título de campeões mundiais. A taça de ouro original levava o nome de Jules Rimet e foi disputada três vezes nos anos de 1930 antes da Segunda Guerra Mundial interromper o campeonato por doze anos. Quando foi retomada, a Copa do Mundo da FIFA avançou rapidamente até alcançar o status de maior evento esportivo de modalidade única do mundo moderno. Atualmente, a Copa do Mundo consegue hipnotizar todo o público do planeta. Em motivação ao espírito esportivo, a Central de Atendimento ao Cidadão, no dia 14 de Maio/10 foi decorada em verde e amarelo e motivos da copa do mundo;

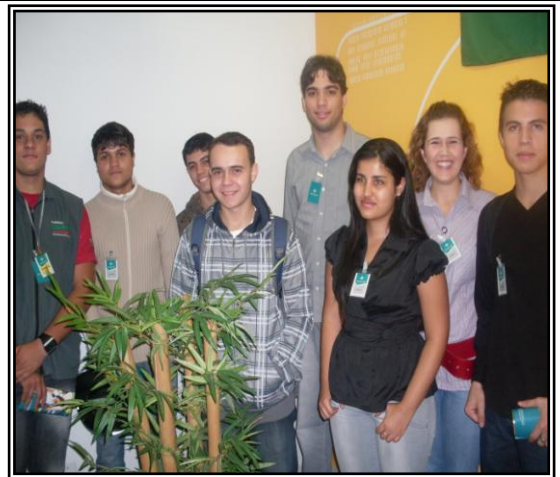


- No dia 17 de Maio/10, preocupado em garantir a saúde dos seus colaboradores, o IDTECH realizou a Campanha da Vacinação para o vírus H1N1 na faixa etária de 20 a 39 anos, beneficiando os colaboradores e a população em geral;



- Com a finalidade de conhecer o trabalho prestado pelo Instituto, nos dia 20 e 21 de Maio/10 a Central de Atendimento ao Cidadão recebeu a presença dos estudantes do curso de Sistema de Informação da Faculdade Alfa. O CallMed, software desenvolvido pelo Idtech para o agendamento de consultas médicas por telefone aos usuários do Sistema Único de Saúde -SUS, despertou o interesse dos estudantes do curso de Sistema de Informação da Faculdade Alves Faria (Alfa). Os alunos do 1º e 2º período foram acompanhados pelo Coordenador Administrativo Financeiro Lúcio Dias, a Coordenadora Técnica Cida Sardinha, Assessores de Tecnologia Adonai Andrade, Kássia Cristina e Victor Santana, que demonstraram o funcionamento do sistema e do Teleconsulta;





- No dia 27 de Maio/10, a Agente de Atendimento Walda Bueno, durante os períodos de relaxamento, esteve compartilhando com os colaboradores a experiência obtida na ocasião de entrega da primeira remessa de agasalhos arrecadados na campanha do agasalho;





- No dia 31 de Maio/10, a Central de Atendimento ao Cidadão – CAC Teleconsulta recebeu a visita dos Senhores Milton Roberto e Cleiton Barbosa, representantes da ACESSO – Clínica de Segurança do Trabalho, para conhecer as instalações e o trabalho realizado pelo Instituto. A visita foi acompanhada pela Gerente de Unidade Cristina Manicardi.



- Os aniversariantes do mês de Maio/10 foram parabenizados e homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH;

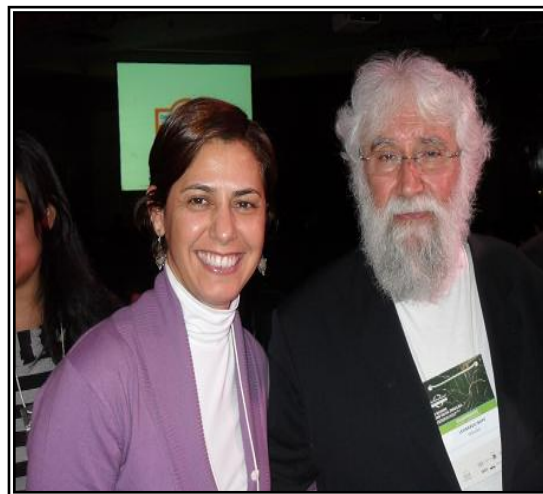




- Principal evento sobre responsabilidade social empresarial e sustentabilidade da América Latina e um dos maiores do mundo, a Conferência Internacional Ethos 2010 reuniu de 11 a 14 de maio, no Hotel Transamérica, em São Paulo, 1,7 mil participantes.

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, representado pela Assessora de imprensa e comunicação Isabel Czepak e pela Analista de Sistemas Kássia Freitas, participou da conferência e da Mostra de Tecnologias Sustentáveis, realizada simultaneamente ao evento. Em um universo de 192 inscritos, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, serviço de agendamento de consultas por telefone para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em Goiânia, ficou entre os 38 projetos de todo o País selecionados para participar da exposição. O estande foi um dos mais visitados, despertando interesse de representantes de instituições como o Sebrae Nacional, Fundação Telefônica, Universidade de Caxias do Sul, entre outras.





- Entre os meses de Abril/10 e Maio/10 foram contratados pelo IDTECH Institutos de Opinião Pública **Fortiori** e **Serpes**, para aplicação de pesquisas de Opinião junto aos usuários do Sistema Único de Saúde que utilizam a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta para agendamento de consultas nas especialidades básicas, com vistas ao monitoramento da qualidade e precisão do serviço prestado, com o objetivo de buscar informações capazes de melhorar a qualidade da oferta de serviços e a opinião de quem utiliza os mesmos.

A realização da pesquisa por duas empresas distintas foi à estratégia encontrada para que o processo metodológico transcorresse de forma válida e confiável, possibilitando assim segurança para a avaliação dos dados para a conseqüente transparência e confiabilidade quanto a sua divulgação, haja visto que os mesmos são subsídios para o processo de gestão e gerência do sistema de saúde deste município.

A pesquisa **SERPES** foi aplicada em um universo de 611 usuários distribuídos em 11 CAIS e CIAMS, com a finalidade de medir o grau de satisfação do Usuário com o serviço do Teleconsulta.. O resultado apontou que 80% dos usuários aprovam a Central de Atendimento ao Cidadão. Desses, 46,45% estão muito satisfeitos e 32,57%, mais ou menos satisfeitos. Só 20,3% se dizem pouco satisfeitos. Considerando o fato de que a Saúde é a campeã de queixas na maioria das pesquisas de opinião, sejam elas de abrangência local ou nacional, é excelente o índice de aprovação obtido pelo serviço, que atua na linha de frente do atendimento ao usuário. O alto índice de aprovação do Teleconsulta na pesquisa Serpes se deve a alguns fatores que demonstram o quanto o Teleconsulta democratizou o acesso às consultas básicas não-emergenciais de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria. Entre os usuários que estão muito satisfeitos com o serviço, 44% afirmaram que sempre que tentam conseguem fazer o agendamento e que há muitas vagas, situação inimaginável até a inauguração do serviço; 35,20% declararam que o atendimento é rápido e ágil e 21,50% elogiaram a educação e o bom atendimento prestados. A pesquisa demonstrou que a fila de madrugada, a principal queixa dos usuários antes da criação do serviço é coisa do passado. Está distante da memória do usuário dos serviços de saúde. Só 13,4% apontaram a ausência de fila como motivo de satisfação com o teleagendamento. Mais da metade dos

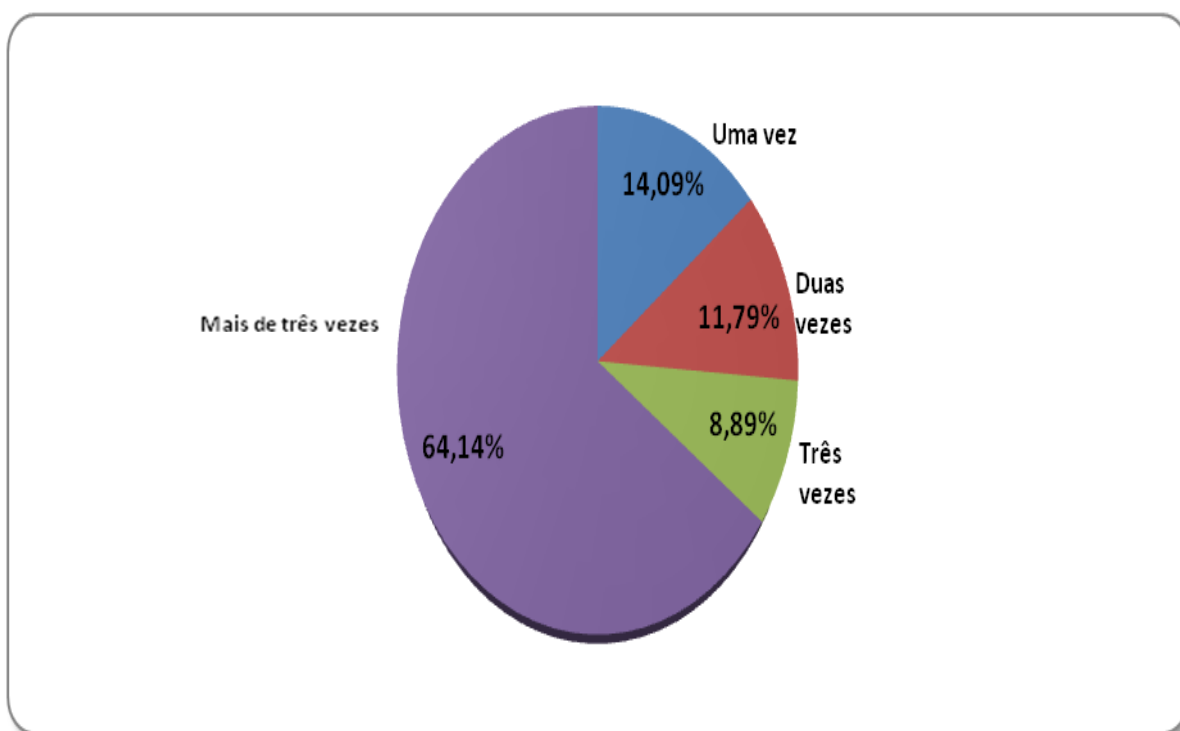
entrevistados (54%) afirmaram que conseguiram falar com facilidade no Teleconsulta. A facilidade de acesso as consultas foi medida também por meio de outro indicador na pesquisa: 55% dos entrevistados conseguiram agendar suas consultas na primeira ou segunda vez que ligaram. Um percentual pequeno, 12,6%, afirmou ter ligado três vezes. Trinta por cento disseram ter ligado mais de três vezes, índice que se equipara ao de usuários que tiveram dificuldade de ligar na Central. Além disso, a pesquisa Serpes mostrou que 58,30% dos usuários agendaram a consulta onde desejavam. Só 3,9% afirmaram não ter conseguido marcar suas consultas. Outro índice surpreendente foi o de satisfação com o atendimento prestado pelos trabalhadores que atendem as ligações: 92,19% disseram ter sido tratados com educação.

Após análise dos instrumentos apresentados pelos referidos institutos, foi possível concluir que o **Teleconsulta** se comparado as pesquisas anteriores avança em qualidade e na satisfação do atendimento ao usuário. Mostra ainda, que os serviços estão no caminho para o amadurecimento e consolidação do SUS, como um Sistema de Saúde digno e igualitário, conforme mostra gráfica que se segue:

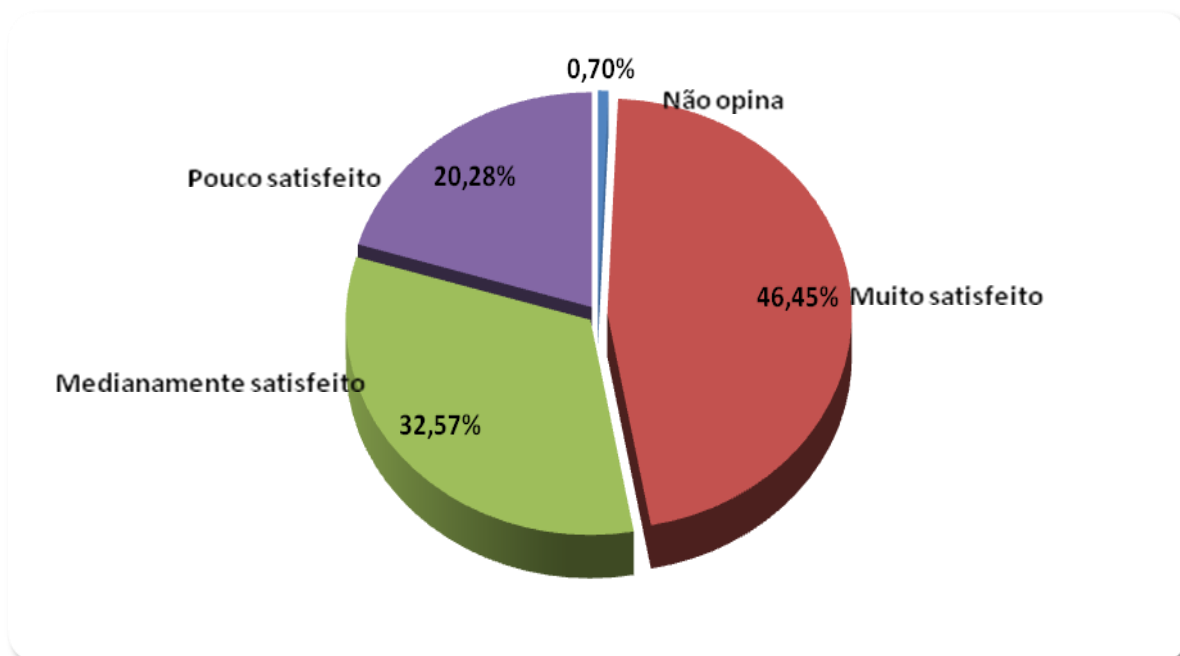
A pesquisa **FORTIORI** demonstrou que 97,7% dos entrevistados disseram que o agente do Teleconsulta fez o atendimento com educação e que 52,5% dos entrevistados conseguiram agendar suas consultas na primeira vez. Juntando aqueles que só precisaram de duas tentativas, o percentual sobe para 70,7%.

MOSTRA DA PESQUISA SERPES

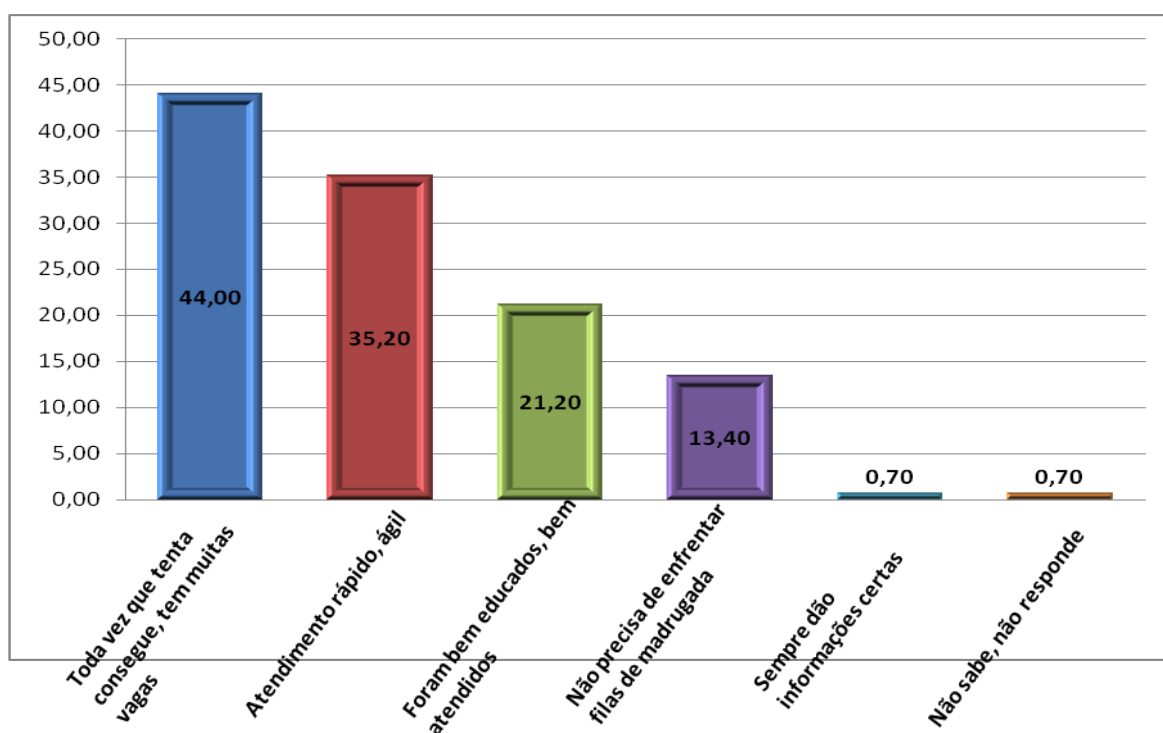
Quantas vezes você já utilizou o serviço Teleconsulta da Prefeitura de Goiânia?



Você diria que está muito satisfeito com o Teleconsulta, medianamente satisfeito, ou pouco satisfeito?



Por que ou em base a quê você se diz muito satisfeito com o Teleconsulta?
(Pergunta feita somente para quem respondeu estar muito satisfeito.)



Segue no **Anexo 06**, relatórios das pesquisas de opinião realizada pelos Institutos **Fortiori** e **Serpes**.

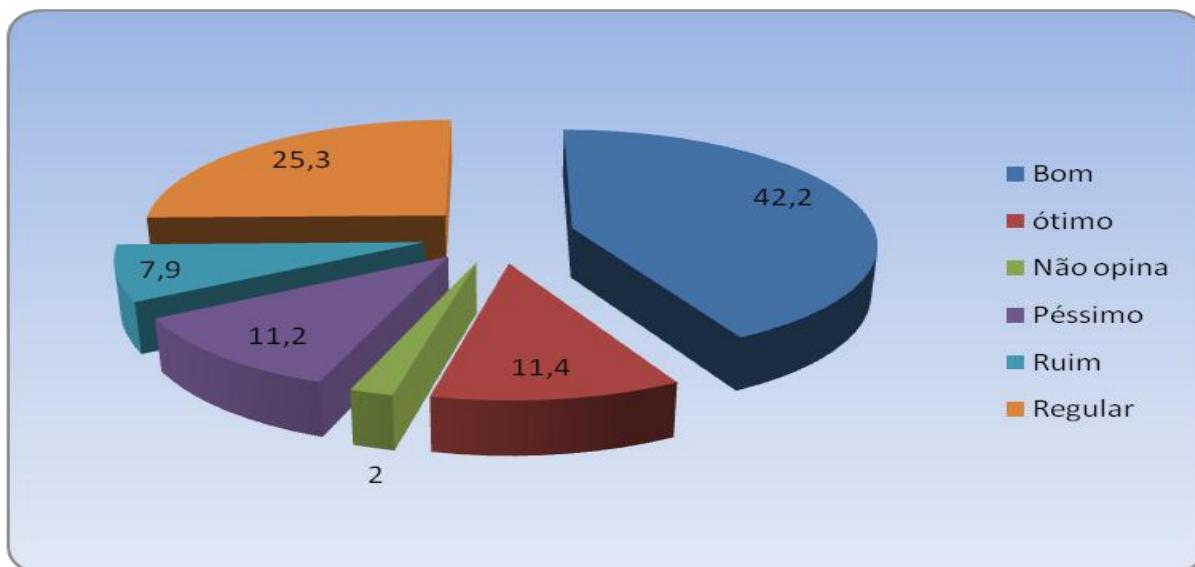
- Foi realizada reunião no Gabinete do Secretario Municipal de Saúde no dia 23 de Novembro de 2009, a qual contou com a participação pela SMS: Secretario Municipal Dr. Paulo Rassi, Coordenação do PSF Sra. Rosa Brígida Simões, Chefe da Divisão Hospitalar Dr. Cláudio Tavares, pelo IDTECH: Coordenações Executiva Dr. José Cláudio Romero, Administrativa Financeira Lúcio Dias, Técnica Cida Sardinha e Assessoria de Tecnologia Adonai Teles Andrade. Um dos assuntos tratados foi a inserção das equipes da Estratégia Saúde da Família no Teleconsulta, e teve como encaminhamento para melhor análise a realização de uma pesquisa de campo, por amostragem em Distritos onde há cobertura da estratégia, a fim de verificar se o usuário realmente deseja ter sua consulta disponibilizada pelo Teleconsulta. Desta forma, no mês de Abril/10 o IDTECH contratou o Instituto de Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda – SERPES, para efetuar a pesquisa nos Distritos Sanitários, a qual foi realizada no período de 26 a 30 de Abril/10 e entregue no início do mês de Maio/10. Um universo de 403 entrevistas em 19 áreas de atuação foram aplicadas e constatou-se que 5,99% consideram o atendimento prestado pelo Teleconsulta Ótimo, 34,93% Bom e 12,67% Regular. Quanto à aprovação do agendamento de consultas da Estratégia Saúde da Família, pelo Teleconsulta foi constatado que 44,16% aprovam com certeza a inserção, 42,16% não aprova e 9,69% aprovam com ressalvas e 4,00% não opina. Segue em **Anexo 07**, pesquisa completa.

Desta forma, foi realizada reunião no Gabinete do Secretario Municipal de Saúde no dia 18 de Maio/10 às 16h, com a participação do Secretario Dr. Paulo Rassi, Dr. Alessandro Leonardo, Dr. Rafael Martinez, Dr. Cláudio Tavares, Sra. Maria Cláudia Honorato, Sra. Rosa Brígida e Coordenações Dr. José Cláudio, Lúcio Nascimento, Cida Sardinha /Assessoria de Tecnologia da Informação Sr. Adonai Andrade deste IDTECH, momento em que a pesquisa foi apresentada, bem como o consolidado atual de equipes da saúde da família implantadas, e a projeção do número de vagas para inclusão e total de população que será atendida, que se encontra em **Anexo 08**;

Após análise, e discussão a respeito do necessário à inserção, como a ampliação das posições de atendimento e reestruturação física suficiente para acolher mais de 600.000 famílias, ficou decidido que tal procedimento será realizado após a construção da nova sede, a qual possibilitará o incremento do serviço para atendimento à 100% da população goianiense.

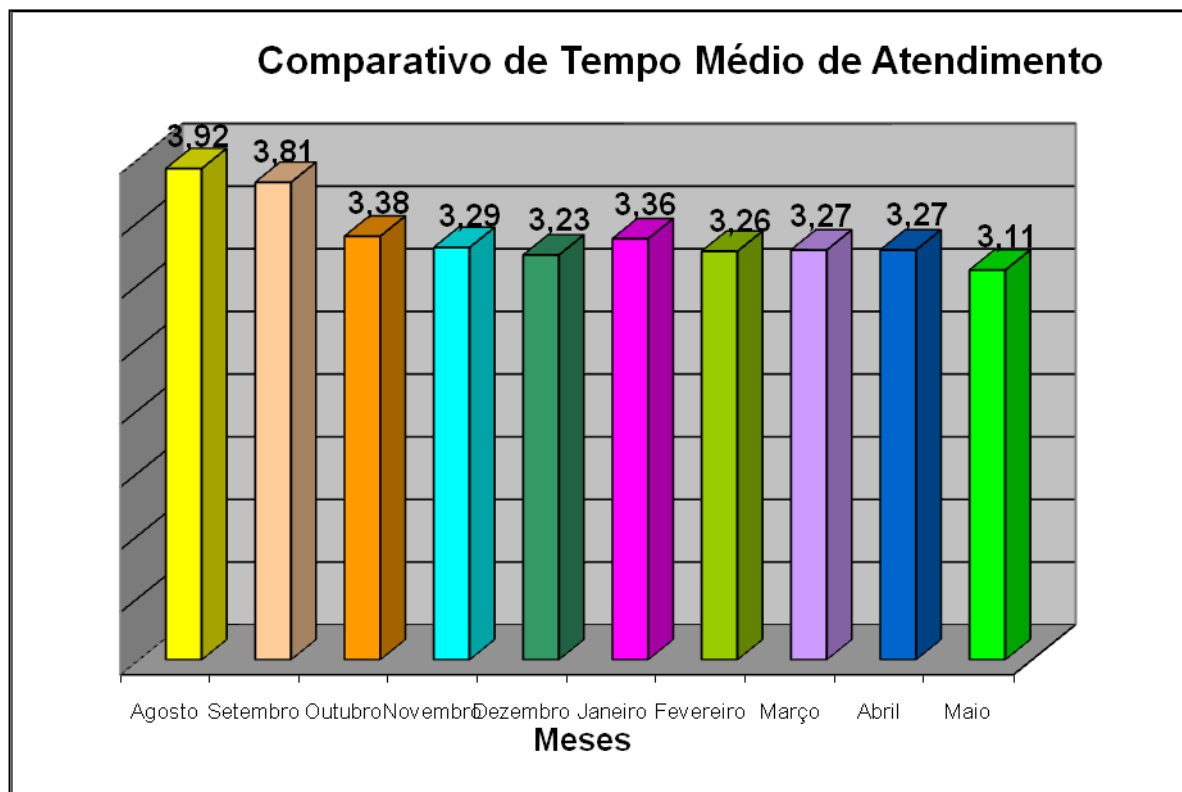
MOSTRA DA PESQUISA SERPES

Para fazer consulta em qualquer outro serviço no ESF, você teve de vir aqui na Unidade previamente para agendar esse serviço. Qual a sua avaliação sobre o atendimento?

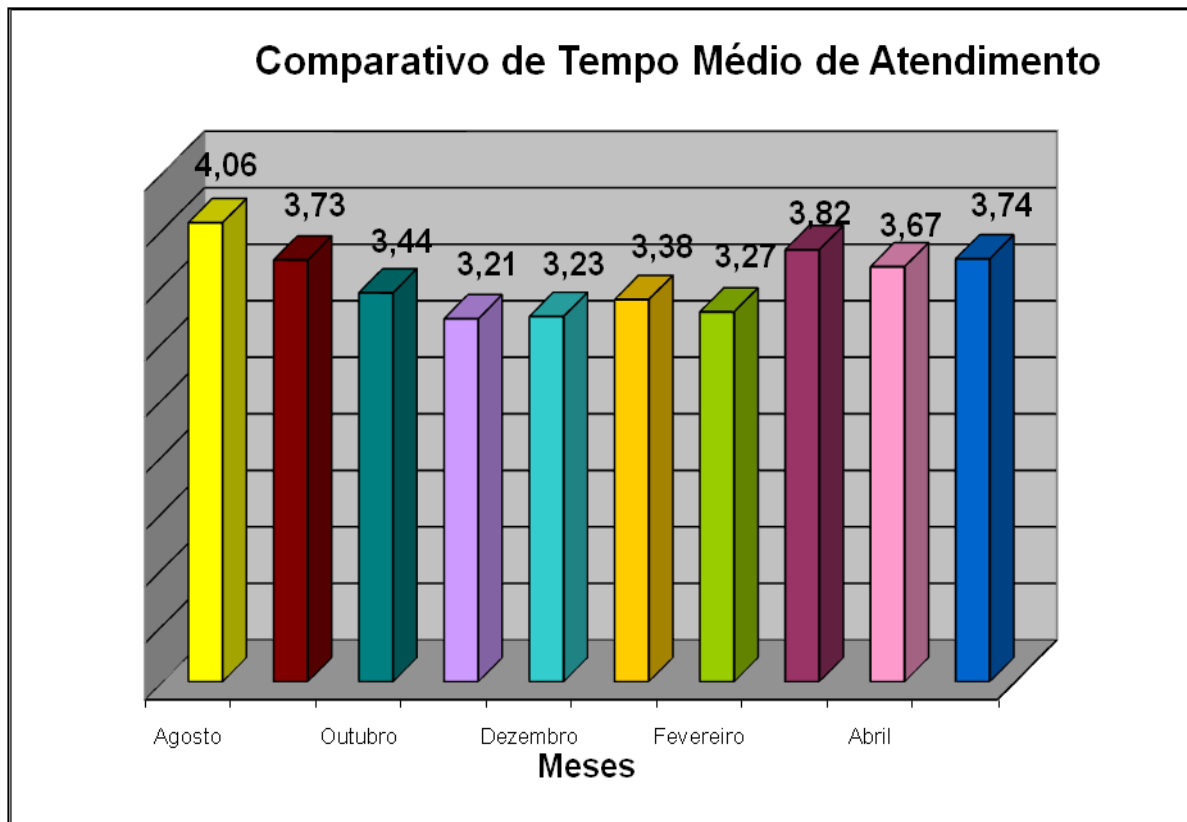


- No transcorrer do mês de Maio/10 as Enfermeiras prosseguiram com o monitoramento das ligações recebidas pelos Agentes de Atendimento. Na oportunidade, as referidas profissionais registram os pontos positivos e negativos em relatório próprio, o qual é repassado aos Agentes na forma de feedback, a fim de que os mesmos possam melhorar o desempenho, bem como corrigir as falhas encontradas.

MATUTINO:



VESPERTINO:



- No dia 07 de Maio/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Teleconsulta chega a 2,5 milhões de consultas, Serviço é referência em qualidade para o País e Mamã em fotos, conforme exemplar em **Anexo 09**;
- No dia 14 de Maio/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Campanha do Agasalho: Meta é ultrapassar meia tonelada, Teleconsulta atinge 2,5 milhões de agendamentos em festa, Fique protegido do vírus H1N1, conforme exemplar em **Anexo 09**;
- No dia 21 de Maio/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Agentes já arrecadaram mais de 500 peças, Alunos de Sistema de Informação da Alfa conhecem tecnologia do Teleconsulta, Campanha vacina 98 pessoas, conforme exemplar em **Anexo 09**;
- No dia 28 de Maio/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Teleconsulta tem aprovação de 97,7%, Cada recebe doações da Campanha do Agasalho e Rápidas, conforme exemplar em **Anexo 09**;
- No dia 01 de Maio/10, a Enfermeira Cinthya Kelley relatou que foram entregues aos colaboradores dos turnos matutino e vespertino cartões do Dia do Trabalhador, agradecendo o comprometimento e dedicação;

- No dia 01 de Maio/10, a Enfermeira Fabiana de Paula relatou que os plantões dos turnos matutino e vespertino foram tranquilos sem intercorrências;
- No dia 02 de Maio/10, a Enfermeira Fabiana de Paula relatou que a Gerente de Serviço de Saúde Daisa Lessa, esteve presente para orientar a Médica Reguladora Dra. Letícia Jorge que iniciou suas atividades na presente data;
- No dia 02 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Letícia Jorge relatou que o plantão foi tranquilo. Sem intercorrências dignas de nota. No período vespertino houve falta de vagas, especialmente de ginecologia. Sem outras observações;
- No dia 03 de Maio/10, o Apoio Administrativo Elias Fraga relatou que a Agente de Atendimento Sheila de Moraes encontra-se em treinamento no Observatório para aprendizado da rotina de trabalho;
- No dia 03 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que o plantão matutino e vespertino foram movimentados, sem intercorrências;
- No dia 04 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Salma Maria relatou que o Plantão foi muito tranquilo, sem intercorrências dignas de nota. Foram agendadas 3619 consultas no período 07h às 19h;
- No dia 05 de Maio/10, a Gerente da Unidade Cristina Manicardi colocou nomes nas squeezes e realizou a troca dos nomes dos head-fones necessários dos Agentes de Atendimento;
- No dia 05 de Maio/10, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Priscila Oliveira Cardoso. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Daiane Lima e pelo feedback a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo, com a presença da Gerente da Unidade Cristina Manicardi. A Agente de Atendimento vem realizando excelentes atendimentos sendo parabenizada pelo seu desempenho;
- No dia 06 de Maio/10, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Rute Souza Teixeira. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Cinthya Kelley e pelo feedback foi a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo, na presença da Gerente da Unidade Cristina Manicardi. A Agente de Atendimento vem realizando um atendimento que necessita de algumas orientações. A Agente de Atendimento aceitou bem as orientações;
- No dia 07 de Maio/10, o Médico Regulador Dr. Carlos Abel relatou que o plantão foi sem intercorrências. Euforia pela proximidade da consulta n° 2.500.000;
- No dia 08 de Maio/10, o Agente de Atendimento José Carlos PA 28 atendeu a usuária de ID 94387 Sra. Rozenilda Alves Soares e agendou a consulta de marco histórico de 2.500.000. O Agente de Atendimento recebeu a premiação de um jantar na churrascaria Gramado com direito a acompanhante;
- No dia 09 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Letícia Jorge relatou que o plantão foi tranquilo. Sem intercorrências. Poucas vagas para ginecologista e clínico geral em algumas unidades sem outras observações;
- No dia 10 de Maio 10, a Médica Reguladora Dra. Francisnetta Pires relatou plantão sem intercorrências;
- No dia 11 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Salma Maria relatou que o plantão foi sem intercorrências dignas de nota. Foram agendadas 3456 consultas neste período;
- No dia 12 de Maio/10, os Agentes de Atendimento Natalia Fernanda, Mauricio de Freitas,

Layana Francielly, Luiz Henrique dos Santos, Pedro Henrique de Paula encontravam-se em gozo de folga compensatória;

- No dia 12 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que o plantão dos turnos matutino e vespertino foram movimentados, porém sem intercorrências;
- No dia 13 de Maio/10, a Enfermeira Cinthya Kelley, com a Coordenação da Gerente da Unidade Cristina Manicardi realizou a desinfecção dos headsets do turno matutino, vespertino e do observatório com álcool a 70%;
- No dia 13 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo, relatou que os plantões dos turnos matutino e vespertino foram tranquilos sem intercorrências;
- No dia 14 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo e Enfermeira Fabiana de Paula ausentaram-se do seu posto de trabalho para ministrarem palestra junto aos novos Agentes de Atendimento o qual encontram-se em treinamento na Central de Processamentos de Dados – CPD;
- No dia 14 de Maio/10, a Enfermeira Fabiana de Paula coordenou os Agentes de Atendimento Camila Carvalho e Silva, Monikelly Faria Rezende, Hermann Ismael e Ana Christina na distribuição de folhetos explicativos a população, informando que no dia 17 de Maio/10 o IDTECH estará realizando a vacinação do H1N1 para a faixa etária de 20 a 39 anos. O grupo aproveitou e divulgou a população a respeito da Campanha do Agasalho 2010;
- No dia 15 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo entrou em contato para informar-se sobre o andamento do turno;
- No dia 15 de Maio/10, o Médico Regulador Dr. Claudio Tavares relatou que o plantão foi muito tranquilo. Sem vagas de retorno. Teve que mudar prioridade para conseguir agendar os retornos;
- No dia 16 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Letícia Jorge relatou que o plantão foi tranquilo. Sem intercorrências. Poucas vagas para ginecologia no período vespertino;
- No dia 17 de Maio/10, foi realizado durante o período matutino e vespertino a Campanha da Vacinação para o vírus H1N1 na faixa etária de 20 a 39 anos sendo beneficiados os colaboradores e população em geral;
- No dia 17 de Maio/10, a Gerente da Unidade Cristina Manicardi entregou aos Agentes de Atendimento do turno matutino o Tempo Médio de Atendimento -TMA referente ao período de 01 a 15 de Maio/10. Foi notada uma redução significativa do TMA de 3,27 minutos para 3,20 minutos;
- No dia 18 de Maio/10, foi realizado feedback do Agente de Atendimento Diego Franco. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Cinthya Kelley e a responsável pelo feedback foi a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo na presença da Gerente da Unidade Cristina Manicardi. O Agente de Atendimento necessita de algumas orientações afim de atingir a excelência no atendimento. O Agente de Atendimento aceitou bem as orientações;
- No dia 18 de Maio/10, foram entregues aos Agentes de Atendimento presentes do turno vespertino o Tempo Médio de Atendimento - TMA e o número de ligações atendidas no período de 01 a 15 de maio de 2010. Considerado o TMA neste período estável;
- No dia 19 de Maio/10, o Médico Regulador Dr. Ricardo Takaoka relatou que o plantão foi agitado, sem intercorrências. Utilizou vagas de reserva técnica, por haver poucas vagas para Gineco – Obstetrícia;

- No dia 20 de Maio/10, A Gerente da Unidade Cristina Manicardi coordenou a desinfecção com álcool a 70% headfones dos turnos matutino, vespertino e do observatório realizada, pela Enfermeira Janaína Cunha;
- No dia 21 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que os plantões dos turnos matutino e vespertino foram tranquilos sem intercorrências;
- No dia 21 de Maio/10, a Gerente da Unidade Cristina Manicardi relatou que a Agente de Atendimento Sheila de Moraes encontra-se em treinamento no observatório;
- No dia 22 de Maio/10, a Enfermeira Janaina Cunha relatou que foram escalados para o turno matutino 27 (vinte e sete) Agentes de Atendimento, assim distribuídos: 22 (vinte e dois) compareceram, 03 (quatro) faltaram e 02 (duas) encontram-se de Licença Maternidade;
- No dia 22 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo entrou em contato para informar-se sobre o andamento do turno;
- No dia 23 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Fernanda Pacheco relatou que o plantão foi sem intercorrências;
- No dia 24 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que o plantão matutino foi tranquilo, sem intercorrências;
- No dia 24 de Maio/10, foram escalados para o turno vespertino 17 (dezesete) Agentes de Atendimento, compareceram 16 (dezesesseis) e 01 (uma) falta;
- No dia 25 de Maio/10, forma escalados para o turno vespertino 31 (trinta e um) Agentes de Atendimento, compareceram 25 (vinte e cinco), 01(uma) encontra-se em treinamento no observatório, 01 (uma) falta e 04 (quatro) encontram-se em gozo de folga compensatória;
- No dia 26 de Maio/10, a Gerente da Unidade Cristina Manicardi realizou monitoria via módulo carona da Agente de Atendimento Danielly Cristina. A Agente de Atendimento foi parabenizada pelo seu desempenho;
- No dia 27 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Salma Maria relatou que por causa do feriado no dia 03 de Junho/10 houve a redução do número de vagas. Foram agendadas 1764 consultas no período 07-19h;
- No dia 28 de Maio/10, durante o período de relaxamento realizamos a sexta-informativa sobre prevenção de infecção auditiva e a utilização correta do fone de ouvido. Todos os colaboradores participaram, esclareceram algumas dúvidas e aceitaram bem as orientações;
- No dia 28 de Maio/10, o Médico Regulador Dr. Carlos Abel relatou que o plantão foi muito agitado devido a escassez de vagas pela proximidade do feriado porém sem intercorrências;
- No dia 29 de Maio/10, a Enfermeira Fabiana de Paula relatou que os plantões dos turnos matutino e vespertino foram tranquilos sem intercorrências;
- No dia 30 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Letícia Jorge relatou que o plantão foi tranquilo sem intercorrências. Houve poucas vagas de Clínica e Ginecologista no período;
- No dia 31 de Maio/10, a Médica Reguladora Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão foi sem intercorrências. Houve poucas vagas no período vespertino, devido ao feriado dos dias 02 e 03 de Junho/10;
- No dia 31 de Maio/10, a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que o plantão matutino e vespertino foram movimentados porém sem intercorrências dignas de nota;

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- No dia 07 de Maio, em continuidade às comemorações ao dia das mães, os colaboradores ouviram uma mensagem a respeito da data e participaram da mostra sobre o projeto nascer cidadão. Também foram distribuídos cartões com uma homenagem às mães;



- Os acessórios e equipamentos ergonômicos foram desenvolvidos para prevenir e combater os vícios de postura, as lesões por esforços repetitivos e outras moléstias relacionadas aos ambientes de trabalho. Na sexta informativa do dia 14 de Maio/10, os Agentes de Atendimento receberam orientações a cerca da importância da utilização correta e da preservação dos equipamentos ergonômicos.





- No dia 21 de Maio/10, a Sexta – feira informativa foi realizada com a aplicação de um teste para avaliar o nível de organização dos colaboradores. Conduzido pela Supervisora Técnica Cristina Capuzzo e acompanhado pela Gerente da Unidade Cristina Manicardi, os Agentes de Atendimento ficaram animados com e participaram ativamente, se surpreendendo com os resultados obtidos;





- Na Sexta-Feira Informativa no dia 28 de Maio/10, os Agentes de Atendimento foram orientados quanto as formas de prevenção de infecção auditiva e a utilização correta do fone de ouvido e os principais sintomas: dor, secreção, perda auditiva e dificuldade em ouvir. A melhor maneira para cuidar do canal auditivo é se prefinir. As principais formas de prevenção é o uso da espuma individual, a desinfecção realizada semanalmente com álcool a 70%, higiene pessoal, cuidados gerais e alternância do fone de ouvido pelo menos de hora em hora;



O Observatório recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência.

O quadro que se segue, demonstra o ocorrido no mês de Maio/2010. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretario Municipal de Saúde para conhecimento.

JUSTIFICATIVAS DE AUSÊNCIAS DE PROFISSIONAIS FORA DO PRAZO - MAIO / 2010

| Data | Unidade | Profissional | CRM | Especialidade | Motivo | Data da Realização |
|------|----------------------------|----------------------------|-------|---------------|--|--------------------|
| 3/5 | Ciams Novo Horizonte | Johnathan Santana | 11528 | Pediatra | Atendimento em outra unidade | 03/05 |
| 4/5 | Cais Novo Mundo | Tanit Ribeiro Carmo | 7013 | Pediatra | Folga de Aniversário | 18/05 |
| 5/5 | CS Jardim Guanabara | Ana Carolina Arantes | 12873 | Clinica Geral | Grade Equivocada | 17 a 26/05 |
| | CS Parque Anhanguera | Ivan Isaac | 2213 | Pediatra | Falta por Motivos particulares | 06/05 |
| | Ciams Setor Pedro Ludovico | Maria Elizabeth de Moraes | 4805 | Ginecologista | Consulta pré-agendada | 07/05 |
| 6/5 | Cais Campinas | Rosane Rassi | 3133 | Pediatra | Atualização sobre direitos e deveres do Servidor | 14/05 |
| | CS Vila Canaã | Helder Novais Camilo | 2797 | Clínico Geral | Atendimento no Vapt vupt | 11/05 |
| | CS Parque Anhanguera | Darque Maria de Araújo | 3261 | Clínica Geral | Motivos Pessoais | 06/05 |
| | | Rosimar Cândida Fernandes | 6793 | Ginecologista | Motivos Pessoais | 06/05 |
| 7/5 | Cais Chácara do Governador | Angélica Valtville Montijo | 12957 | Clínica Geral | Falta por Motivos particulares | 17 a 21/05 |
| 10/5 | CS Fama | Lucília Alves Teixeira | 14458 | Clínica Geral | Atendimento em outra unidade | 12/05 |
| | | Rosa Maria do Nascimento | 3360 | Ginecologista | Reunião na Unimed | 12/05 |
| 11/5 | Cais Bairro Goiá | Erwin Moreira da Rocha | 6104 | Ginecologista | Grupo de Gestantes | 20/05 |
| | Ciams Setor Pedro Ludovico | Angélica Lomazzi | 2810 | Clínica Geral | Motivos Pessoais | 11/05 |
| 12/5 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Maria Elizabeth de Moraes | 4805 | Ginecologista | Consulta pré-agendada | 21/05 |
| | Cais Campinas | Rafelh Andraus Filho | 3461 | Clínico Geral | Folga de Aniversário | 31/05 |
| | Cais Novo Mundo | Daniel Ribeiro de Alencar | 9973 | Clinico Geral | Congresso em outro município | 17 a 19/05 |
| 13/5 | CS Vila Mauá | Márcio Pereira de Oliveira | 4873 | Clínico Geral | Falta por Motivos particulares | 25, 26 e 31/05 |
| 14/5 | CS Marinho Lemos | Thiago Nunes Meireles | 12749 | Clínico Geral | Falta por Motivos Particulares | 14/05 |
| | CS Criméia Leste | Túlio César Magalhães | 3319 | Clínico Geral | Falta – Problemas de saúde da esposa. | 13/05 |
| 17/5 | CS Parque Anhanguera | Ivan Isaac | 2213 | Pediatra | Motivos Particulares | 20/05 |
| 18/5 | CS Fama | Lucília Alves Teixeira | 14458 | Clínico Geral | Plantão em outra unidade | 19 e 26/05 |

| | | | | | | |
|-------------|-------------------------|---------------------------|-------|---------------|---------------------------------|-------------------|
| 19/5 | CS Jardim Guanabara | Luciana Cunha Bastos | 9836 | Pediatra | Congresso fora do país | 19 a 31/05 |
| 20/5 | CS Marinho Lemos | Thiago Nunes Meireles | 12749 | Clínico Geral | Treinamento na Polícia | 21/05 |
| | CS Parque Anhanguera | Rosimar Cândida Fernandes | 6793 | Ginecologista | Motivos particulares | 20/05 |
| 21/5 | Cais Parque Amendoeiras | Marcelo de Paula | 8836 | Clínico Geral | Falta por Motivos Particulares | 27/05 |
| 25/5 | CS Jardim B. Meia Ponte | Luciano Elias Santos | 13460 | Clínico Geral | Capacitação em Tabagismo | 01 e 02/06 |
| | CS Esplanada do Anicuns | Juliana de Melo Melgaço | 8335 | Pediatra | Falta por Motivos Pessoais | 25/05 |
| 26/5 | CS Rodoviário | Nadila Olimpio Duarte | 14614 | Clínica Geral | Capacitação em Tabagismo | 01 a 02/06 |
| | CS Parque Amazônia | Martha Lorena Rivera | 3588 | Pediatra | Motivos Particulares | 07/06 |
| 27/5 | CS Marinho Lemos | Thiago Nunes Meireles | 12749 | Clínico Geral | Realização de prova | 28/05 |
| 28/5 | Cais Bairro Goiás | Mário César Nascimento | 11022 | Clínico Geral | Falta por motivo de força maior | 27/05 |
| | CS Parque Amazônia | Martha Lorena Rivera | 3588 | Pediatra | Falta por Motivos Pessoais | 10/06 |
| 31/5 | CS Jardim Guanabara | Ana Carolina Arantes | 12873 | Clínica Geral | Seminário em Saúde | 08 e 09/06 |
| | CS Vila Canaã | Renato Cândido Fernandes | 8544 | Clínico Geral | Capacitação em Tabagismo | 01 e 02/06 |

- 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 Secretario Municipal de Saúde e e-mail's à Diretoria de Atenção à Saúde, para encaminhamento de planilhas contendo respostas às reclamações

efetuada pelos usuários que utilizam o serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, junto a Central de Ouvidoria de Goiânia.

5.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entrevistado em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;

- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e o Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado à reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma atualmente o Teleconsulta realizou a cobertura de no mês de Maio/10 de 29 (vinte e nove) 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 - PARQUE ATHENEU - EQUIPE 26 | 29/04/2010 | | Sem Médico | Férias | | |
| UABSF - RECANTO DAS MINAS GERAIS - EQUIPE 09 | 26/04/2010 | | Sem Médico | Férias | | |
| Total do Distrito: 2 | | | | | | |
| NOROESTE | | | | | | |
| | D.Sem | D.Com | Status | Motivo | | |

| Unidade / Equipe | Médico | Médico | | | | |
|--|--------------|--------------|------------|---------|--|--|
| CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 01 | 17/03/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 11 | 17/03/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 12 | 11/02/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO - EQUIPE 13 | 17/03/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - BAIRRO SÃO CARLOS - EQUIPE 21 | 22/04/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - CAIS FINSOCIAL - EQUIPE 32 | 11/03/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - ESTRELA DALVA - EQUIPE 26 | 29/04/2010 | | Sem Médico | Férias | | |
| UABSF - PARQUE TREMENDÃO - EQUIPE 25 | 12/02/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - RECANTO DO BOSQUE - EQUIPE 29 | 08/04/2010 | | Sem Médico | Férias | | |
| UABSF - RECANTO DO BOSQUE - EQUIPE 39 | 08/04/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - RECANTO DO BOSQUE - EQUIPE 48 | 08/04/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| Total do Distrito: 11 | | | | | | |
| NORTE | | | | | | |
| Unidade / Equipe | D.Sem Médico | D.Com Médico | Status | Motivo | | |
| CENTRO DE SAÚDE ITATIAIA - EQUIPE 23 | 17/03/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| CENTRO DE SAÚDE ITATIAIA - EQUIPE 25 | 04/05/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - C. S. JARDIM GUANABARA - EQUIPE 06 | 05/04/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - C. S. JARDIM GUANABARA - EQUIPE 08 | 20/05/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| Total do Distrito: 4 | | | | | | |
| OESTE | | | | | | |
| Unidade / Equipe | D.Sem Médico | D.Com Médico | Status | Motivo | | |
| UABSF - GOIÂNIA VIVA - EQUIPE 11 | 25/04/2010 | | Sem Médico | Férias | | |
| UABSF - JARDIM DO CERRADO - EQUIPE 25 | 04/05/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - JARDIM DO CERRADO - EQUIPE 26 | 04/05/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - JARDIM DO CERRADO - EQUIPE 34 | 04/05/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - SÃO FRANCISCO - EQUIPE 27 | 04/05/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - VILA REGINA - EQUIPE 33 | 04/05/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| Total do Distrito: 6 | | | | | | |
| SUDOESTE | | | | | | |
| Unidade / Equipe | D.Sem Médico | D.Com Médico | Status | Motivo | | |
| UABSF - GARAVELÓ B - EQUIPE 03 | 08/03/2010 | | Sem Médico | Déficit | | |
| UABSF - ANDREIA CRISTINA - EQUIPE 11 | 01/06/2010 | | Sem Médico | Férias | | |
| UABSF - ELI FORTE - EQUIPE 21 | 12/05/2010 | | Sem Médico | Férias | | |
| UABSF - JARDIM CARAVELAS - EQUIPE 02 | 18/05/2010 | | Sem Médico | Férias | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------|------------|--|------------|---------|--|
| UABSF - MADRE GERMANA - EQUIPE 12 | 12/04/2010 | | Sem Médico | Déficit | |
| UABSF - PARQUE SANTA RITA - EQUIPE 17 | 04/05/2010 | | Sem Médico | Férias | |
| Total do Distrito: 6 | | | | | |
| Total Geral: 29 | | | | | |

O Quadro foi atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família, via ofício Secretário 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 intercorrências 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 CallMed, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados;

No mês de Maio/10, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades se destacaram: Cais Cândida de Moraes, Cais Chácara do Governador, Cais Campinas, Ciams Jardim América, Cais Bairro Goiá, CIAMS Urias Magalhães, CIAMS Novo Horizonte, CAIS Parque das Amendoeiras, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Vila Nova, CAIS Jardim Novo Mundo. Entre os Centros de Saúde, o Parque Amazônia se despontou com 1.110 (hum mil cento e dez) agendamentos, seguido do Centro de Saúde Parque Industrial João Braz (1.051), Centro de Saúde Vila Boa (929) e Centro de Saúde Criméia Leste (895).

Em contrapartida, o relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram êxito, este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

| BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO | | | | |
|---|---|--------------------|------------------|--------------|
| Maio – 2010 * | | | | |
| Unidade de Saúde | Número de Acessos por Busca de Vagas | | | |
| | Clínico Geral | Ginecologia | Pediatria | Total |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | 12.374 | 13.047 | 318 | 25.739 |
| Centro de Saúde Criméia Leste | 12.384 | 20.269 | 1.211 | 33.864 |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 16.144 | 14.458 | 225 | 30.827 |
| Centro de Saúde Fama | 6.617 | 16.974 | 1.419 | 25.010 |
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | 10.485 | 22.420 | 320 | 33.225 |
| CIAMS Urias Magalhães | 22.415 | 25.630 | 380 | 48.425 |
| Centro de Saúde Marinho Lemos | 9.090 | 15.420 | 305 | 24.815 |
| Centro de Saúde Vila Moraes | 18.437 | 17.645 | 2.428 | 38.510 |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | 10.888 | 7.361 | 275 | 18.524 |
| Centro de Saúde Água Branca | 7.245 | 9.526 | 1.068 | 17.839 |

| | | | | |
|---|----------------|----------------|---------------|------------------|
| CAIS Jardim Novo Mundo | 30.682 | 29.229 | 5.105 | 65.016 |
| CAIS Parque das Amendoeiras | 15.150 | 10.737 | 888 | 26.775 |
| Centro de Saúde Vila Regina | 8.407 | 20.409 | 1.406 | 30.222 |
| Centro de Saúde Vila Boa | 20.820 | 28.131 | 671 | 49.622 |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera | 20.476 | 26.418 | 901 | 47.795 |
| Centro de Saúde Vila Mauá | 19.151 | 19.074 | 525 | 38.750 |
| Centro de Saúde Vila Canaã | 9.226 | 14.890 | 817 | 24.933 |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 3.818 | 13.124 | 2.170 | 19.112 |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | 5.365 | 15.160 | 1.345 | 21.870 |
| CIAMS Novo Horizonte | 27.769 | 32.953 | 2.559 | 63.281 |
| CAIS Bairro Goiá | 9.090 | 29.885 | 1.123 | 40.098 |
| Centro de Saúde São Judas Tadeu | 2.285 | 4.132 | 57 | 6.474 |
| Centro de Saúde Jd. Guanabara | 2.530 | 3.413 | 90 | 6.033 |
| CAIS Campinas | 7.705 | 24.399 | 782 | 32.886 |
| CIAMS Jardim América | 16.861 | 27.134 | 471 | 44.466 |
| Centro de Saúde Vila Redenção | 10.147 | 22.577 | 987 | 33.711 |
| CAIS Chácara do Governador | 12.605 | 29.527 | 5.506 | 47.638 |
| Centro de Saúde Parque Amazônia | 17.319 | 31.382 | 2.444 | 51.145 |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | 23.848 | 41.035 | 524 | 65.407 |
| Centro de Saúde Vila União | 20.294 | 19.386 | 886 | 40.566 |
| CAIS Vila Nova | 23.554 | 22.335 | 2.122 | 48.011 |
| CAIS Finsocial | 16.498 | 13.308 | 865 | 30.671 |
| Centro de Saúde Vila Clemente | 3.732 | 13.373 | 337 | 17.442 |
| CAIS Jardim Curitiba | 7.710 | 6.163 | 394 | 14.267 |
| Centro de Saúde Setor Perim | 11.407 | 16.798 | 247 | 28.452 |
| Centro de Saúde São Francisco | 10.459 | 22.392 | 3.915 | 36.766 |
| Centro de Saúde Parque dos Buritis | 5.091 | 9.757 | 238 | 15.086 |
| Centro de Saúde Maria Dilce | 3.353 | 11.679 | 227 | 15.259 |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | 8.536 | 16.327 | 218 | 25.081 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO | 6.344 | 5.969 | 101 | 12.414 |
| CAIS Cândida de Moraes | 13.842 | 22.603 | 7.339 | 43.784 |
| Centro de Saúde Itatiaia | 2.691 | 4.200 | 95 | 6.986 |
| Centro de Saúde Parque Atheneu | 6.859 | 13.313 | 334 | 20.506 |
| Total | 529.703 | 783.962 | 53.638 | 1.367.303 |

* Considerando o quantitativo de Unidades (36) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 36 (trinta e seis) acessos ao sistema.

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;

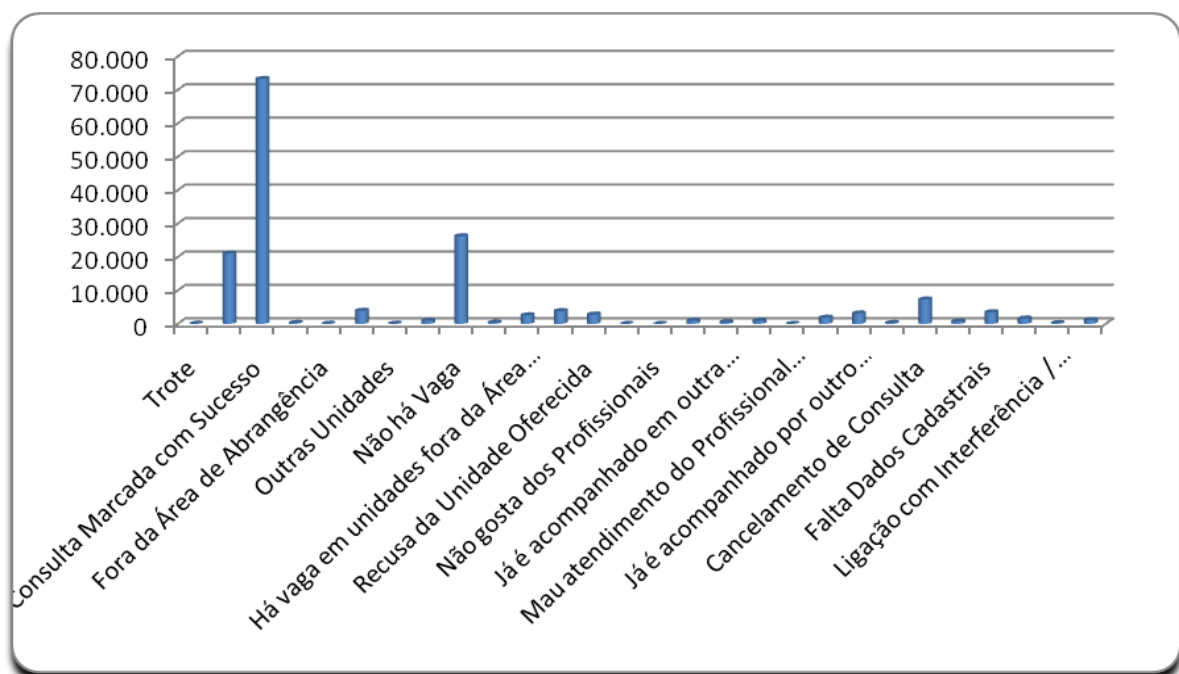
- No mês de Maio/10 o quantitativo geral de atendimentos foi de 157.712 (cento e cinquenta e sete mil setecentos e doze), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 73.272 (setenta e três mil duzentos e setenta e dois);
- Dos 157.712 (cento e cinquenta e sete mil setecentos e doze), 73.272 (setenta e três mil duzentos e setenta e dois), incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 84.440 (oitenta e quatro mil quatrocentos e quarenta) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 26.217 (vinte e seis mil duzentos e dezessete) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 366 (trezentos e sessenta e seis) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde;
- Em comparação ao mês de Abril/10, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 165.282 (cento e sessenta e cinco mil duzentos e oitenta e dois) para 157.712 (cento e cinquenta e sete mil setecentos e doze), um decréscimo no número de consultas marcadas de 77.257 (setenta e sete mil duzentos e cinquenta e sete) para 73.272 (setenta e três mil duzentos e setenta e dois).

Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Maio – 2010.

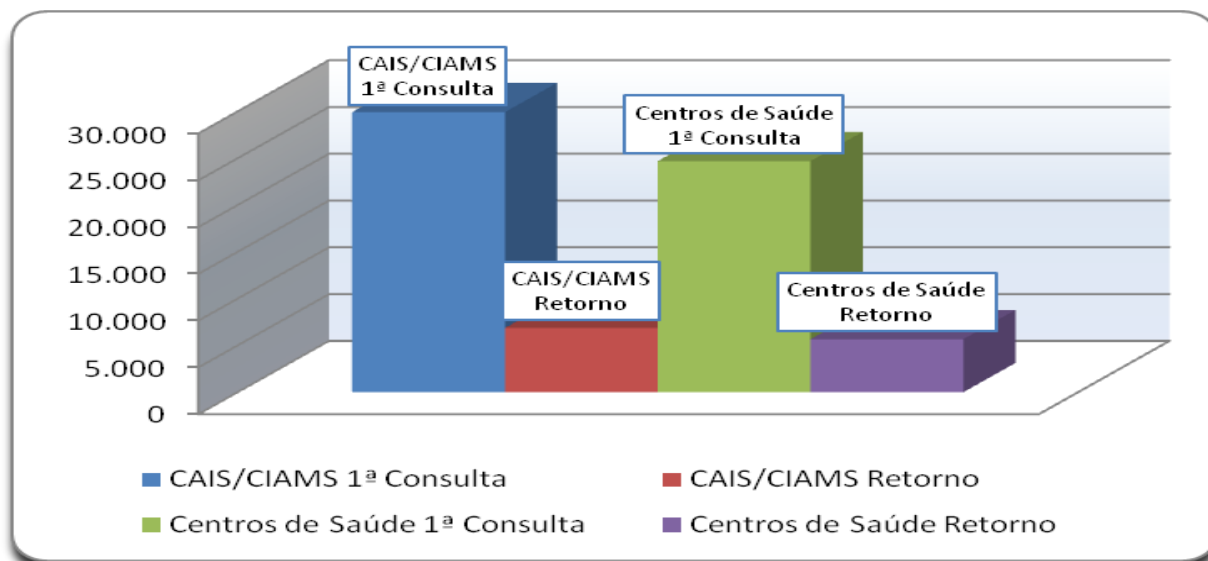
| Item | Descrição | Quantidade | Percentual |
|------|--|------------|------------|
| 1 | Trote | 64 | 0,041% |
| 2 | Somente Informação | 21.041 | 13,341% |
| 3 | Consulta Marcada com Sucesso | 73.272 | 46,459% |
| 4 | Consulta Não Marcada | 288 | 0,183% |
| 5 | Fora da Área de Abrangência | 59 | 0,037% |
| 6 | Área de PSF | 3.919 | 2,485% |
| 7 | Outras Unidades | 61 | 0,039% |
| 8 | Bairros que não pertencem a Goiânia - GO | 950 | 0,602% |
| 9 | Não há Vaga | 26.217 | 16,623% |
| 10 | Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde | 366 | 0,232% |
| 11 | Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa | 2.583 | 1,638% |
| 12 | Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta | 3.837 | 2,433% |
| 13 | Recusa da Unidade Oferecida | 2.790 | 1,769% |
| 14 | Mau atendimento da Unidade | 2 | 0,001% |
| 15 | Não gosta dos Profissionais | 12 | 0,008% |
| 16 | Longe da Residência | 963 | 0,611% |
| 17 | Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde | 478 | 0,303% |
| 18 | Recusa do Profissional | 965 | 0,612% |
| 19 | Mau atendimento do Profissional Disponibilizado | 13 | 0,008% |
| 20 | Falta muito (Profissional Disponibilizado) | 0 | 0,002% |

| | | | |
|--------------|--|----------------|--------|
| 21 | Prefere outro Profissional de Saúde | 1.876 | 1,190% |
| 22 | Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde | 3.134 | 1,987% |
| 23 | Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de | 298 | 0,189% |
| 24 | Cancelamento de Consulta | 7.318 | 4,640% |
| 25 | Outros | 686 | 0,435% |
| 26 | Falta Dados Cadastrais | 3.494 | 2,215% |
| 27 | Ligação Interrompida pelo Usuário | 1.612 | 1,022% |
| 28 | Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador | 236 | 0,150% |
| 29 | Não há Vaga (RETORNO) | 1.178 | 0,747% |
| Total | | 157.712 | |



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 | 15.977 | 3.541 | 19.518 | 11.649 | 2.676 | 14.325 |
| Ginecologia | 6.541 | 1.769 | 8.310 | 6.402 | 1.741 | 8.143 |
| Pediatria | 7.413 | 1.548 | 8.961 | 6.648 | 1.244 | 7.892 |
| Total | 29.931 | 6.858 | 36.789 | 24.699 | 5.661 | 30.360 |



- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).
- Nesse período 29.228 (vinte e nove mil duzentos e vinte e oito) atendimentos foram qualificados, destes 18.133 (dezoito mil cento e trinta e três) usuários foram atendidos, porém, 5.238 (cinco mil duzentos e trinta e oito) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Abril/10, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 32.209 (trinte e dois mil duzentos e nove) para 29.228 (vinte e nove mil duzentos e vinte e oito), um decréscimo no número de usuários atendidos de 19.912 (dezenove mil novecentos e doze) para 18.133 (dezoito mil cento e trinta e três) e também um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.758 (cinco mil setecentos e cinquenta e oito) para 5.238 (cinco mil duzentos e trinta e oito).

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 MAIO / 2010

| <u>Item</u> | <u>Nome</u> | <u>Atendimentos</u> | <u>Consultas</u> |
|-------------|---|---------------------|------------------|
| 1 | <u>Maria Dias Dos Santos</u> | <u>19</u> | <u>2</u> |
| 2 | <u>Myrian Thalyta Dos Santos Dias De Oliveira</u> | <u>19</u> | <u>1</u> |
| 3 | <u>Priscila Januario Silva</u> | <u>18</u> | <u>1</u> |
| 4 | <u>Rosangela Rezende Lima</u> | <u>18</u> | <u>1</u> |
| 5 | <u>Eli De Jesus Alves Da Silva</u> | <u>16</u> | <u>1</u> |

| | | | |
|----|--|-----------|----------|
| 6 | <u>Eva Barbosa Dos Santos</u> | <u>15</u> | <u>1</u> |
| 7 | <u>Adriana Oliveira Araujo</u> | <u>13</u> | <u>1</u> |
| 8 | <u>Alice Maria De Jesus Silva Azevedo</u> | <u>13</u> | <u>1</u> |
| 9 | <u>Amanda Jessica Gomes Marciano</u> | <u>13</u> | <u>2</u> |
| 10 | <u>Maria Aparecida Da Silva</u> | <u>13</u> | <u>1</u> |
| 11 | <u>Nubia Damasceno Ferreira</u> | <u>13</u> | <u>1</u> |
| 12 | <u>Raquel Alves Da Conceição</u> | <u>13</u> | <u>1</u> |
| 13 | <u>Beatrys Lorryny Rodrigues De Jesus</u> | <u>12</u> | <u>1</u> |
| 14 | <u>Creusa Machado Da Silva</u> | <u>12</u> | <u>1</u> |
| 15 | <u>Juliana Ferreira Borges De Souza</u> | <u>12</u> | <u>1</u> |
| 16 | <u>Marilane Rezende De Araujo</u> | <u>12</u> | <u>1</u> |
| 17 | <u>Marli Jose Candido De Santana</u> | <u>12</u> | <u>1</u> |
| 18 | <u>Patrícia Rosa Do Nascimento</u> | <u>12</u> | <u>2</u> |
| 19 | <u>Ana Flavia Alves Tobias</u> | <u>11</u> | <u>1</u> |
| 20 | <u>Cleuza Maria Dos Santos</u> | <u>11</u> | <u>1</u> |
| 21 | <u>Edizilice Martins Cardoso</u> | <u>11</u> | <u>1</u> |
| 22 | <u>Jovana Aparecida Elias</u> | <u>11</u> | <u>1</u> |
| 23 | <u>Nilva Silva Pereira</u> | <u>11</u> | <u>1</u> |
| 24 | <u>Andre De Oliveira Melo</u> | <u>10</u> | <u>1</u> |
| 25 | <u>Enilza De Fátima Almeida Soares</u> | <u>10</u> | <u>1</u> |
| 26 | <u>Marlene Ataíde Da Silva Alves</u> | <u>10</u> | <u>1</u> |
| 27 | <u>Rafaela Moreira Guedes</u> | <u>10</u> | <u>1</u> |
| 28 | <u>Suellen Aparecida Rodrigues De Lima</u> | <u>10</u> | <u>1</u> |
| 29 | <u>Claudia Valeria Da Silva</u> | <u>9</u> | <u>2</u> |
| 30 | <u>Cleusa Alves Ferreira</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 31 | <u>Fabíola Mariano Rezende</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 32 | <u>Fernanda Dias Ferreira</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 33 | <u>Gleiciane Dos Santos Marques</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 34 | <u>Helia Pereira Da Silva Alves</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 35 | <u>Kamila Pereira Do Nascimento</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 36 | <u>Karollina Kettiney Cardoso Da Silva</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 37 | <u>Luciane Da Silva</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 38 | <u>Maria Celeste Da Silva Santos</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 39 | <u>Maria De Fátima Borges Da Cruz</u> | <u>9</u> | <u>3</u> |
| 40 | <u>Maria Pereira Elias</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 41 | <u>Maria Rosa Da Silva</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |
| 42 | <u>Mirian Fernanda Braga Araujo</u> | <u>9</u> | <u>1</u> |

| | | | |
|----|---|---|----------|
| 43 | <u>Monica Beatriz Pereira</u> | 9 | <u>1</u> |
| 44 | <u>Neide Francisca Dos Santos</u> | 9 | <u>1</u> |
| 45 | <u>Adriana Da Cunha Freire</u> | 8 | <u>1</u> |
| 46 | <u>Ana Sheila Souza Sales</u> | 8 | <u>1</u> |
| 47 | <u>Andréia Leandro Do Nascimento</u> | 8 | <u>1</u> |
| 48 | <u>Augusto Figueiredo Aires</u> | 8 | <u>1</u> |
| 49 | <u>Claudeni Alves Da Silva</u> | 8 | <u>1</u> |
| 50 | <u>Creuza Ramos De Araujo</u> | 8 | <u>1</u> |
| 51 | <u>Diva Bastos De Sousa</u> | 8 | <u>1</u> |
| 52 | <u>Domingas Pereira Dos Santos</u> | 8 | <u>1</u> |
| 53 | <u>Greyce Kelly Tavares Mendes Guimarães</u> | 8 | <u>1</u> |
| 54 | <u>Jaqueline Gonçalves Barbosa Silva</u> | 8 | <u>1</u> |
| 55 | <u>Keidilaine Costa Da Silva</u> | 8 | <u>1</u> |
| 56 | <u>Kellen Maria De Souza Rocha</u> | 8 | <u>1</u> |
| 57 | <u>Luciana Rodrigues Da Silva Queiroz</u> | 8 | <u>3</u> |
| 58 | <u>Lucy Florentino Da Silva</u> | 8 | <u>1</u> |
| 59 | <u>Marlene Pinheiro Dias</u> | 8 | <u>2</u> |
| 60 | <u>Milena Da Silva Guimarães</u> | 8 | <u>1</u> |
| 61 | <u>Nilza Luiza De Souza Barros</u> | 8 | <u>2</u> |
| 62 | <u>Rosenildo Gomes Cavalcante</u> | 8 | <u>1</u> |
| 63 | <u>Sandra Machado Rodrigues</u> | 8 | <u>1</u> |
| 64 | <u>Tânia Cristina Branco Da Silveira Cordeiro</u> | 8 | <u>1</u> |
| 65 | <u>Valdemar Santos Da Silva</u> | 8 | <u>1</u> |
| 66 | <u>Wilma Divina De Moura</u> | 8 | <u>2</u> |
| 67 | <u>Ana Lucia Monteiro Silva</u> | 7 | <u>2</u> |
| 68 | <u>Andre Ferreira Martins</u> | 7 | <u>1</u> |
| 69 | <u>Andreza Ricarda Alves</u> | 7 | <u>2</u> |
| 70 | <u>Anesia Bento De Oliveira</u> | 7 | <u>1</u> |
| 71 | <u>Aparecida Dos Santos Silva</u> | 7 | <u>1</u> |
| 72 | <u>Benedita Fernandes Da Conceição</u> | 7 | <u>3</u> |
| 73 | <u>Carla Danielly Ferreira Da Paz</u> | 7 | <u>1</u> |
| 74 | <u>Catiana Ribeiro Dos Santos</u> | 7 | <u>1</u> |
| 75 | <u>Cirlene Alves Gonçalves</u> | 7 | <u>3</u> |
| 76 | <u>Divina Pereira Jorge</u> | 7 | <u>1</u> |
| 77 | <u>Divina Rosa De Jesus Silva</u> | 7 | <u>1</u> |
| 78 | <u>Edna Albuquerque Alves</u> | 7 | <u>1</u> |
| 79 | <u>Elizangela Calixto Oliveira</u> | 7 | <u>1</u> |

| | | | |
|-----|---|----------|----------|
| 80 | <u>Elizangela Maria De Oliveira</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 81 | <u>Emilia Dos Santos Cruz</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 82 | <u>Eny Monteiro De Magalhães</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 83 | <u>Euriciene Soares Ferreira De Freitas</u> | <u>7</u> | <u>2</u> |
| 84 | <u>Fernanda Campos Pereira</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 85 | <u>Genoveva Lima Silva</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 86 | <u>Gislene Pereira Barbosa</u> | <u>7</u> | <u>3</u> |
| 87 | <u>Graciela Soares Motta</u> | <u>7</u> | <u>2</u> |
| 88 | <u>Grete Vieira De Sa</u> | <u>7</u> | <u>2</u> |
| 89 | <u>Ilizonete De Souza Neves E Silva</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 90 | <u>Irani Maria De Fátima</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 91 | <u>Isaura Porto Dourado</u> | <u>7</u> | <u>2</u> |
| 92 | <u>Kelly Cristina Sousa Nunes Santos</u> | <u>7</u> | <u>2</u> |
| 93 | <u>Lilian Silva De Oliveira</u> | <u>7</u> | <u>2</u> |
| 94 | <u>Luiza Alves De Castro</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 95 | <u>Maria Da Conceição Silva</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 96 | <u>Maria Das Graças Batista</u> | <u>7</u> | <u>3</u> |
| 97 | <u>Maria De Fátima Brito Lira</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 98 | <u>Maria Helena Machado Da Silva</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 99 | <u>Maria Madalena Ferreira</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 100 | <u>Marlene De Fátima Vieira Da Silva</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 101 | <u>Mateus De Jesus Silva Rodrigues</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 102 | <u>Naiara Haiany Gildo Do Amaral</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 103 | <u>Nayane De Souza Campos</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 104 | <u>Neide Lucia Cândida Mendes Martins</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 105 | <u>Regileni Silva Andrade Almeida</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 106 | <u>Rogério Rosa Rodrigues</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 107 | <u>Rosa Maria Gomes Nunes</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 108 | <u>Rosangela Miranda De Oliveira</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 109 | <u>Sandra Aleixo Silva</u> | <u>7</u> | <u>2</u> |
| 110 | <u>Sebastião Vicente Da Silva</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 111 | <u>Silvia Helena Bernardes</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 112 | <u>Simone Gomes Sousa</u> | <u>7</u> | <u>3</u> |
| 113 | <u>Sonia Aparecida Vieira</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 114 | <u>Sonia Soares Da Silva</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 115 | <u>Sueli Martins Ferreira</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |
| 116 | <u>Valdecy De Oliveira Rodrigues</u> | <u>7</u> | <u>1</u> |

| | | | |
|-----|---|---|----------|
| 117 | <u>Vanda Maria Dos Reis</u> | 7 | <u>1</u> |
| 118 | <u>Vanessa Pires Nunes</u> | 7 | <u>2</u> |
| 119 | <u>Adélia Aparecida Neves Rodrigues</u> | 6 | <u>1</u> |
| 120 | <u>Adelice Fernandes Da Silva</u> | 6 | <u>1</u> |
| 121 | <u>Alex Alves Dos Santos</u> | 6 | <u>1</u> |
| 122 | <u>Amilton De Souza Madureira</u> | 6 | <u>1</u> |
| 123 | <u>Ana Cristina Rodrigues De Freitas</u> | 6 | <u>1</u> |
| 124 | <u>Ana Paula Fagundes De Oliveira Camargo</u> | 6 | <u>2</u> |
| 125 | <u>Ana Rosa De Sousa Lima</u> | 6 | <u>1</u> |
| 126 | <u>Antonia Divina Guimarães</u> | 6 | <u>1</u> |
| 127 | <u>Antonia Pereira Da Silva Camargo</u> | 6 | <u>1</u> |
| 128 | <u>Antonia Roque De Lima</u> | 6 | <u>1</u> |
| 129 | <u>Aparecida Rosangela De Freitas</u> | 6 | <u>1</u> |
| 130 | <u>Ariane Pereira De Moraes</u> | 6 | <u>1</u> |
| 131 | <u>Aurora Pellini</u> | 6 | <u>1</u> |
| 132 | <u>Carla Roberta Magalhães Dos Santos</u> | 6 | <u>2</u> |
| 133 | <u>Cássia Pereira Dias</u> | 6 | <u>1</u> |
| 134 | <u>Celeste Moreira Marques Da Silva</u> | 6 | <u>2</u> |
| 135 | <u>Cirene Pereira De Santana Vieira</u> | 6 | <u>1</u> |
| 136 | <u>Claudia Helena De Lima</u> | 6 | <u>2</u> |
| 137 | <u>Cleicilene Lima De Moura</u> | 6 | <u>1</u> |
| 138 | <u>Cleonice Luiz Ribeiro</u> | 6 | <u>2</u> |
| 139 | <u>Cleria Ferreira De Jesus</u> | 6 | <u>1</u> |
| 140 | <u>Cristiomar Da Silva</u> | 6 | <u>1</u> |
| 141 | <u>Dalva Maria Miguel</u> | 6 | <u>1</u> |
| 142 | <u>Daniela Dos Santos Pinho Valério</u> | 6 | <u>1</u> |
| 143 | <u>Daniele Oliveira Da Silva</u> | 6 | <u>1</u> |
| 144 | <u>Darci Agda De Moura E Silva</u> | 6 | <u>1</u> |
| 145 | <u>Divina Aparecida Moreira</u> | 6 | <u>1</u> |
| 146 | <u>Divina Maria Coutinho Da Cunha Marques</u> | 6 | <u>1</u> |
| 147 | <u>Divinalva Da Silva Carneiro</u> | 6 | <u>5</u> |
| 148 | <u>Donaria Rosa De Moura</u> | 6 | <u>1</u> |
| 149 | <u>Drielly Macau Arcaño</u> | 6 | <u>1</u> |
| 150 | <u>Edelma Kesia De Freitas</u> | 6 | <u>1</u> |
| 151 | <u>Elaine Ferreira De Souza</u> | 6 | <u>1</u> |
| 152 | <u>Eliete Cândida Dos Reis</u> | 6 | <u>1</u> |
| 153 | <u>Elisabeth Tereza De Paiva</u> | 6 | <u>1</u> |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 154 | <u>Emivalda Silva Ramos</u> | 6 | 1 |
| 155 | <u>Ester Luiz Pereira</u> | 6 | 2 |
| 156 | <u>Etelvina Maria Gomes</u> | 6 | 1 |
| 157 | <u>Eunice Martins Da Silva</u> | 6 | 1 |
| 158 | <u>Fabiana Lopes Da Silva</u> | 6 | 1 |
| 159 | <u>Fernanda Alves Dos Santos</u> | 6 | 2 |
| 160 | <u>Francinete Diniz Dos Santos</u> | 6 | 1 |
| 161 | <u>Francisco Barbosa De Araujo</u> | 6 | 1 |
| 162 | <u>Gildene Pereira Da Silva</u> | 6 | 1 |
| 163 | <u>Heloisa Helena Bertine</u> | 6 | 1 |
| 164 | <u>Ildeane Franca Noieto</u> | 6 | 2 |
| 165 | <u>Inima Mendanha Martins Mariano</u> | 6 | 1 |
| 166 | <u>Iraci Nazário Da Silva</u> | 6 | 2 |
| 167 | <u>Isaura Maria Ferreira</u> | 6 | 1 |
| 168 | <u>Itamar De Souza E Silva</u> | 6 | 1 |
| 169 | <u>Ivani Ribeiro Da Silva Reis</u> | 6 | 1 |
| 170 | <u>Janaina Lopes Da Silva</u> | 6 | 2 |
| 171 | <u>Jéssica Rodrigues De Oliveira</u> | 6 | 1 |
| 172 | <u>Jesuína Teixeira Moraes Alves</u> | 6 | 2 |
| 173 | <u>Jose Marques Neto</u> | 6 | 1 |
| 174 | <u>Josué Sousa Cavalcante</u> | 6 | 1 |
| 175 | <u>Keila Moreira Da Silva Lacerda</u> | 6 | 2 |
| 176 | <u>Kelly Cabral De Souza</u> | 6 | 1 |
| 177 | <u>Kerlei Rodrigues Castilho Lemes</u> | 6 | 1 |
| 178 | <u>Laís Belas Campos Camargo</u> | 6 | 1 |
| 179 | <u>Larah Monique De Souza Lopes</u> | 6 | 3 |
| 180 | <u>Laudisleia Marques De Oliveira</u> | 6 | 2 |
| 181 | <u>Leidivan Roza Dos Santos</u> | 6 | 1 |
| 182 | <u>Leonice Da Silva Pereira</u> | 6 | 1 |
| 183 | <u>Lindalva Neres Lino Dos Santos</u> | 6 | 1 |
| 184 | <u>Luana Fernandes Almeida</u> | 6 | 1 |
| 185 | <u>Luciana Antunes Ribeiro</u> | 6 | 1 |
| 186 | <u>Lucinalva Oliveira Da Conceição</u> | 6 | 1 |
| 187 | <u>Ludma Cardoso Teixeira</u> | 6 | 2 |
| 188 | <u>Luzia Rodrigues Machado Silva</u> | 6 | 2 |
| 189 | <u>Luzinete Rocha Dos Santos</u> | 6 | 1 |
| 190 | <u>Marcia De Moura Silva</u> | 6 | 1 |

| | | | |
|-----|--|----------|----------|
| 191 | <u>Marcilene Silva Duarte</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 192 | <u>Maria Aparecida Cardoso</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 193 | <u>Maria Cleide De Jesus Piaui</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 194 | <u>Maria Da Conceição Cordeiro Da Rocha Gomes</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 195 | <u>Maria Da Luz Mendes Do Nascimento</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 196 | <u>Maria Das Mercês De Souza Rocha</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 197 | <u>Maria Eurides Vieira</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 198 | <u>Maria Evanete Pereira</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 199 | <u>Maria Gorete Alves De Deus</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 200 | <u>Maria Helena Cardin</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 201 | <u>Maria Solidade Pereira</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 202 | <u>Maria Zélia Prudenciano</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 203 | <u>Mariele Santos De Almeida</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 204 | <u>Marilene Correia Soares</u> | <u>6</u> | <u>2</u> |
| 205 | <u>Marina Da Silva Brito</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 206 | <u>Marineide Jose De Santana Reina</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 207 | <u>Midiane Assis Ribeiro Costa</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 208 | <u>Miliana Do Amparo Moreno</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 209 | <u>Natália De Souza Araujo Caetano</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 210 | <u>Nilva Claro Rodrigues</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 211 | <u>Olair Jose Dos Santos</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 212 | <u>Ozemira Nogueira Da Silva</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 213 | <u>Pabrine Olanda De Paula Alves</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 214 | <u>Patrícia Alves Teles</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 215 | <u>Patrícia Oliveira Fonseca</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 216 | <u>Patrícia Rosa De Jesus</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 217 | <u>Paulo Marciano De Oliveira</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 218 | <u>Petronilha Sousa</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 219 | <u>Raika Josyelly Tavares</u> | <u>6</u> | <u>2</u> |
| 220 | <u>Rosângela Cordeiro E Silva</u> | <u>6</u> | <u>3</u> |
| 221 | <u>Rosany Coelho Teixeira Sousa</u> | <u>6</u> | <u>2</u> |
| 222 | <u>Sandra Felipe Da Silva</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 223 | <u>Sheila Alves Dos Santos</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 224 | <u>Silezia Olini Pinto</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 225 | <u>Simone Cordeiro De Almeida</u> | <u>6</u> | <u>2</u> |
| 226 | <u>Simone Moreira Da Silva</u> | <u>6</u> | <u>1</u> |
| 227 | <u>Sivaldetina Maria Da Conceição De Jesus Costa</u> | <u>6</u> | <u>2</u> |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 228 | <u>Solimar Otavio De Sousa</u> | 6 | 1 |
| 229 | <u>Sonia Maria De Sousa Resio</u> | 6 | 1 |
| 230 | <u>Sonia Oliveira Pires</u> | 6 | 1 |
| 231 | <u>Suelma Teles De Jesus Matos</u> | 6 | 4 |
| 232 | <u>Suely Cavalcante Dos Santos Alves</u> | 6 | 1 |
| 233 | <u>Suzana Leandra Da Silva</u> | 6 | 2 |
| 234 | <u>Thais De Moraes Achcar</u> | 6 | 1 |
| 235 | <u>Thais Guedes De Almeida</u> | 6 | 1 |
| 236 | <u>Thaisnara Batista Gouveia Da Silva</u> | 6 | 1 |
| 237 | <u>Valdete Mendes Medeiros</u> | 6 | 1 |
| 238 | <u>Vanessa Costa Madureira Carrilho</u> | 6 | 1 |
| 239 | <u>Vera Lucia Gonçalves Santos Sa</u> | 6 | 1 |
| 240 | <u>Vilma Aparecida Bazilio Peixoto</u> | 6 | 2 |
| 241 | <u>Vilma Vicente Da Silva</u> | 6 | 1 |
| 242 | <u>Zilmar Fernandes Dos Santos</u> | 6 | 2 |
| 243 | <u>Adriana Sales Rodrigues</u> | 5 | 1 |
| 244 | <u>Alana Ciara Silva De Almeida</u> | 5 | 1 |
| 245 | <u>Aldeir Rodrigues Da Silva Calvao</u> | 5 | 2 |
| 246 | <u>Alessandra Gomes Da Silva</u> | 5 | 2 |
| 247 | <u>Alessandra Maria De Oliveira</u> | 5 | 1 |
| 248 | <u>Alinne De Oliveira Cavalcante Gomes</u> | 5 | 1 |
| 249 | <u>Ana Célia Pereira Rodrigues</u> | 5 | 3 |
| 250 | <u>Ana Célia Sousa Leite</u> | 5 | 1 |
| 251 | <u>Ana Cristina Dias Da Silva</u> | 5 | 1 |
| 252 | <u>Ana Maria Feitosa Da Silva Santos</u> | 5 | 1 |
| 253 | <u>Ana Maria Xavier Benitez</u> | 5 | 1 |
| 254 | <u>Ana Martha Dos Santos</u> | 5 | 1 |
| 255 | <u>Andréia Marcelina Prego Silva Faleiros</u> | 5 | 1 |
| 256 | <u>Anestor Antonio Ribeiro</u> | 5 | 1 |
| 257 | <u>Angela Evaristo Cachoeira</u> | 5 | 1 |
| 258 | <u>Antonia Maria De Souza</u> | 5 | 1 |
| 259 | <u>Antonia Rodrigues Da Silva</u> | 5 | 1 |
| 260 | <u>Arão Garcia De Morais</u> | 5 | 1 |
| 261 | <u>Ariane Souza Santana</u> | 5 | 2 |
| 262 | <u>Arlan Pereira De Souza</u> | 5 | 1 |
| 263 | <u>Aurelice Alves Souto</u> | 5 | 1 |
| 264 | <u>Benedita Alves Teixeira</u> | 5 | 1 |

| | | | |
|-----|--|----------|----------|
| 265 | <u>Carlos Augusto Patrocínio</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 266 | <u>Cássia Maria De Barros</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 267 | <u>Cejane Dos Santos Leite</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 268 | <u>Cicera Da Silva Lira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 269 | <u>Clarestina Da Silva Luz</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 270 | <u>Clarice De Fátima Gonçalves</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 271 | <u>Claudete Gomes Da Silva Alencar</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 272 | <u>Claudia Aparecida De Azevedo</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 273 | <u>Claudianny Pereira Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 274 | <u>Claudio Bueno Da Mota</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 275 | <u>Claudirene Nunes De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 276 | <u>Cleonice Elias Neto Pinto</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 277 | <u>Cleuza Gonzaga De Resende</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 278 | <u>Delma Borba Do Nascimento</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 279 | <u>Delzuita Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 280 | <u>Deuzilda Hora Santana</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 281 | <u>Deuzilene Alves Dos Reis</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 282 | <u>Edimar Guimarães Landi</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 283 | <u>Edite Pereira Sales</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 284 | <u>Ednalva De Jesus Ribeiro Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 285 | <u>Eduardo Soares Fontes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 286 | <u>Eliana Maciel Cruz</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 287 | <u>Elivania De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 288 | <u>Elizabet Vieira Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>4</u> |
| 289 | <u>Elizabeth Cristiane Alves De Carvalho</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 290 | <u>Emilia Holanda De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 291 | <u>Esmeraldina Maria Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 292 | <u>Fabiana Costa Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 293 | <u>Fabiana Francisca Borges Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 294 | <u>Fabio Luciano Teixeira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 295 | <u>Fátima De Maria Salazar Ferreira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 296 | <u>Fátima Regina Pereira Garcia</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 297 | <u>Francisca Mayane Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 298 | <u>Genesi Alves Faria</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 299 | <u>Geni Silva Nascimento</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 300 | <u>Gerani Arantes De Jesus Pereira</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 301 | <u>Giselle Reis Costa</u> | <u>5</u> | <u>4</u> |

| | | | |
|-----|---|----------|----------|
| 302 | <u>Glauca Maria Ramos</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 303 | <u>Helenita De Sousa Cortes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 304 | <u>Hellen Carine Ferreira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 305 | <u>Iolanda Dos Anjos Araujo</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 306 | <u>Iolinda Roberto Ferreira Barros</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 307 | <u>Irene Fátima De Castro</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 308 | <u>Irene Magalhães Guimarães</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 309 | <u>Iris Silva Araujo</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 310 | <u>Isabel Da Silva Brandão</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 311 | <u>Ivail Vitor Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 312 | <u>Ivete Mercês De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 313 | <u>Izabel Maria Gomes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 314 | <u>Jeruza Pereira Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 315 | <u>Joanilia Ramos Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 316 | <u>John Lennysmar Felipe Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 317 | <u>Josélia Ferreira Costa</u> | <u>5</u> | <u>3</u> |
| 318 | <u>Josélia Gomes Leite</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 319 | <u>Josenilda Da Silva Caetano</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 320 | <u>Juversina Neide De Fátima Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 321 | <u>Karen Cristina Alves Carvalho De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 322 | <u>Karina De Souza Lima Ferreira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 323 | <u>Kenia De Jesus Dias</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 324 | <u>Kenia Valeria De Almeida</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 325 | <u>Laene Ferreira De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 326 | <u>Laiza Carine Silva Machado</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 327 | <u>Larissa Neves Da Costa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 328 | <u>Lediane Da Cunha Acosta Rodrigues</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 329 | <u>Leny Rosa Ribeiro</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 330 | <u>Leudirene Araujo De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 331 | <u>Ligia Moreira Dos Santos Rodrigues</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 332 | <u>Livia Carolina Rodrigues Martins</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 333 | <u>Lorena Fernandes Soares</u> | <u>5</u> | <u>3</u> |
| 334 | <u>Lorrayne Campos Vieira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 335 | <u>Luana De Abreu Pereira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 336 | <u>Luana De Sousa Ribeiro</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 337 | <u>Lucely Pereira Mascarenhas</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 338 | <u>Luceni Alves Nunes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |

| | | | |
|-----|---|----------|----------|
| 339 | <u>Lucilene Almeida Dias Sales</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 340 | <u>Lucilene Maria Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>3</u> |
| 341 | <u>Ludmilla Ferreira De Souza</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 342 | <u>Luiz Carlos Coelho</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 343 | <u>Luiz Moreira De Carvalho</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 344 | <u>Luiza Batista Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 345 | <u>Luzia Cassiano Dias</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 346 | <u>Luziene Evangelista Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 347 | <u>Marcilene Gomes Batista</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 348 | <u>Marcilene Rosa De Moraes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 349 | <u>Maria Aparecida De Jesus</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 350 | <u>Maria Aparecida Gonçalves De Almeida</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 351 | <u>Maria Aparecida Pereira De Souza</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 352 | <u>Maria Aparecida Teodoro</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 353 | <u>Maria Da Conceição Bezerra Moura</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 354 | <u>Maria Das Graças Silveira Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 355 | <u>Maria De Fátima Ferreira</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 356 | <u>Maria De Jesus Peixoto Duarte</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 357 | <u>Maria De Lourdes Crispim De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 358 | <u>Maria Dos Santos Ferreira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 359 | <u>Maria Dos Santos Silva</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 360 | <u>Maria Eunice Pereira Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 361 | <u>Maria Francisca Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 362 | <u>Maria Jose De Souza</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 363 | <u>Maria Josefa De Queiroz</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 364 | <u>Maria Lucia Ferreira Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 365 | <u>Maria Nicolina Moreira Da Cruz</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 366 | <u>Maria Rita Camargo</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 367 | <u>Mariane Prates Andrade</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 368 | <u>Marinete Felix Dos Santos Campos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 369 | <u>Marivone Alves Da Silva Marsal</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 370 | <u>Marlene Alves Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 371 | <u>Marlucia Anastácia De Araujo</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 372 | <u>Marly Maria Da Silva Costa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 373 | <u>Marta Cândida Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 374 | <u>Messias Caldeira Rodrigues</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 375 | <u>Michael Batista Pereira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |

| | | | |
|-----|--|----------|----------|
| 376 | <u>Michele Da Costa Rios</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 377 | <u>Nadaby Da Cunha Lima</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 378 | <u>Nadia Priscilla De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 379 | <u>Nair Lima De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>3</u> |
| 380 | <u>Nair Noronha Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 381 | <u>Narciso Da Costa Sousa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 382 | <u>Natalia Barcelos Dos Santos</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 383 | <u>Nayany Bezerra Alves</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 384 | <u>Neide Braga</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 385 | <u>Nelia Pereira Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 386 | <u>Neteir Luiza Borges Lozi</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 387 | <u>Nicassia Celestina Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 388 | <u>Ordalia Aparecida Pimenta Peres</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 389 | <u>Patrícia Donini Fontanela Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 390 | <u>Patrícia Suzeli De Oliveira Pinto</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 391 | <u>Pedrita Ferreira Da Sales</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 392 | <u>Poliana Silva Torres</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 393 | <u>Regina Márcia Gomide</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 394 | <u>Rosa Maria Do Nascimento Silva</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 395 | <u>Rosangela Vasconcelos</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 396 | <u>Roseneide Gomes Lino</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 397 | <u>Rosilene Luiz Fernandes</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 398 | <u>Rosimeire Santos De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 399 | <u>Rubia Nayara Da Costa Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 400 | <u>Sandra Helena Rocha Gomes</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 401 | <u>Sandra Maria Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 402 | <u>Sandra Rodovalho Da Costa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 403 | <u>Sara Ferreira Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 404 | <u>Sarah Carlos Branquinho De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 405 | <u>Sebastiana Martins De Paula</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 406 | <u>Sheila Maria Rodrigues Lopes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 407 | <u>Sheila Suzy Santos Mota</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 408 | <u>Sinara Aparecida De Aquino</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 409 | <u>Sissi Lopes Guirra Rabelo</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 410 | <u>Solange Silva De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 411 | <u>Sonia Maria Costa Lisboa</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 412 | <u>Sonia Maria Do Carmo Alves</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |

| | | | |
|-----|---|----------|----------|
| 413 | <u>Sonia Regina Moreira Alves</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 414 | <u>Sueide Gonçalves De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 415 | <u>Suely Rosa Pereira Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 416 | <u>Suzana Baltazar</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 417 | <u>Tatiane Martins De Jesus</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 418 | <u>Tatiane Silva Gomes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 419 | <u>Terezinha Batista De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 420 | <u>Valdirene Nascimento Leite</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 421 | <u>Valeria Ernesto Rufino Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 422 | <u>Valeria Ferreira De Souza De Jesus</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 423 | <u>Vanderleia Nascimento De Sousa</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 424 | <u>Vera Lucia Batista Pires</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 425 | <u>Verônica Da Silva Costa</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 426 | <u>Vilma Alves Paes</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 427 | <u>Vivaldo Antonio Da Silva</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 428 | <u>Wagner Gonçalves De Oliveira</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |
| 429 | <u>Wanessa Flores Moreira</u> | <u>5</u> | <u>2</u> |
| 430 | <u>Wania Maria De Jesus</u> | <u>5</u> | <u>1</u> |

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

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

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

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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Maio/10, pode-se observar que das consultas agendadas, 12,29% (doze ponto vinte e nove) referiram ser portadores de diabetes, 14,77% (quatorze ponto setenta e sete) portadores de hipertensão e 72,94% (setenta e dois ponto noventa e quatro) 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 Maio/10 | | | |
|--|-----------------|---------------------|----------------------|
| Unidade de Saúde | Diabetes | Pressão Alta | Clínico Geral |
| CAIS Bairro Goiás | 12,29% | 14,77% | 72,94% |
| CAIS Campinas | 18,22% | 21,96% | 115,61% |
| CAIS Cândida de Moraes | 18,79% | 25,75% | 146,59% |
| CAIS Chácara do Governador | 15,05% | 20,14% | 114,39% |
| CAIS Finsocial | 1,12% | 2,06% | 10,51% |
| CAIS Jardim Novo Mundo | 2,15% | 3,93% | 31,73% |
| CAIS Parque das Amendoeiras | 7,90% | 10,14% | 49,21% |
| CAIS Vila Nova | 2,62% | 4,67% | 36,59% |
| Centro de Saúde Água Branca | 3,93% | 5,00% | 28,83% |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | 2,66% | 3,55% | 24,11% |
| Centro de Saúde Criméia Leste | 5,89% | 8,36% | 41,21% |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | 0,84% | 2,10% | 15,05% |
| Centro de Saúde Fama | 3,60% | 4,49% | 24,53% |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 1,78% | 3,04% | 21,54% |
| Centro de Saúde Jardim Guanabara | 0,89% | 1,07% | 3,93% |
| Centro de Saúde Maria Dilce | 5,28% | 6,96% | 29,49% |
| Centro de Saúde Marinho Lemos | 3,13% | 5,00% | 28,88% |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | 0,93% | 1,12% | 11,82% |
| Centro de Saúde Parque Amazônia | 5,89% | 8,13% | 51,68% |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera | 4,07% | 6,73% | 34,95% |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 6,31% | 8,32% | 49,07% |
| Centro de Saúde Setor Perim | 4,02% | 5,65% | 28,50% |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | 3,93% | 5,70% | 34,44% |
| Centro de Saúde Vila Boa | 4,16% | 6,96% | 42,76% |
| Centro de Saúde Vila Canaã | 2,43% | 3,22% | 22,06% |
| Centro de Saúde Vila Clemente | 3,04% | 3,60% | 22,34% |

| | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Centro de Saúde Vila Mauá | 4,21% | 6,21% | 33,13% |
| Centro de Saúde Vila Moraes | 2,48% | 4,07% | 23,08% |
| Centro de Saúde Vila Redenção | 2,15% | 3,22% | 20,37% |
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | 3,13% | 4,58% | 26,96% |
| Centro de Saúde Vila União | 1,96% | 3,41% | 26,82% |
| CIAMS Jardim América | 12,90% | 18,50% | 109,53% |
| CIAMS Novo Horizonte | 6,64% | 11,21% | 58,50% |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | 5,75% | 9,25% | 47,06% |
| CIAMS Urias Magalhães | 5,98% | 9,91% | 64,11% |
| Total | 12,29% | 14,77% | 72,94% |

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

Nesse período foram registradas 108.135 (cento e oito mil cento e trinta e cinco) ligações, destas 55.581 (cinquenta e cinco mil quinhentos e oitenta e um) resultaram em consultas marcadas, com 51,40% (cinquenta e um ponto quarenta por cento) de aproveitamento.

| Agente de Atendimento | Ligações | Consultas | Aproveitamento |
|----------------------------------|-----------------|------------------|-----------------------|
| Adda Tranda Filov De Medeiros | 1.372 | 536 | 39,07% |
| Adelia Maria Santana Dos Santos | 1.440 | 889 | 61,74% |
| Adélia Moreira De Freitas Neta | 297 | 150 | 50,51% |
| Adria Silva Souza | 791 | 461 | 58,28% |
| Alessandra De Almeida Ribeiro | 1.526 | 785 | 51,44% |
| Aline Gonçalves Borges | 1.747 | 1.140 | 65,25% |
| Amanda Guedes Dos Santos | 1.303 | 488 | 37,45% |
| Ana Christina Pereira Dos Santos | 1.253 | 496 | 39,58% |
| Andressa Souza E Silva | 217 | 156 | 71,89% |
| Angélica Neves Da Silva | 489 | 321 | 65,64% |
| Angelita Sandra Dos Santos | 452 | 239 | 52,88% |
| Arthur Alves Santiago | 1.833 | 1.025 | 55,92% |
| Aryane Dos Santos Dias | 1.551 | 748 | 48,23% |
| Bruno Henrique De Paula | 1.548 | 911 | 58,85% |
| Camila Carvalho E Silva | 1.492 | 667 | 44,71% |
| Carla Danielly Ferreira Da Paz | 1.413 | 646 | 45,72% |

| | | | |
|---|-------|-------|--------|
| Clarissa Cordeiro Santos | 1.867 | 965 | 51,69% |
| Claudia Freitas De Araújo | 1.227 | 798 | 65,04% |
| Cristina Evaristo Alves | 1.598 | 938 | 58,70% |
| Danielly Cristina Maia Do Carmo | 789 | 491 | 62,23% |
| Deborah Sales De Faria | 1.377 | 639 | 46,41% |
| Deborah Vieira Leite | 1.744 | 1.018 | 58,37% |
| Dênio Luis Felix Gomes | 1.573 | 694 | 44,12% |
| Denise Teles Fernandes | 1.292 | 646 | 50,00% |
| Diego Franco De Abreu | 1.421 | 612 | 43,07% |
| Dorlanes De Souza Nogueira | 1.628 | 962 | 59,09% |
| Edna Rodrigues Nunes | 1.669 | 976 | 58,48% |
| Érika Cristina Silva Campos | 1.256 | 655 | 52,15% |
| Fernanda Pavanelli Lima | 1.423 | 800 | 56,22% |
| Glaycon Cavalcante Guimarães | 1.374 | 708 | 51,53% |
| Gracielle De Jesus | 1.530 | 869 | 56,80% |
| Graciene De Moraes Novais | 1.454 | 769 | 52,89% |
| Herico Prado Rocha | 37 | 9 | 24,32% |
| Hermann Ismael Guimarães Morais De Oliveira | 1.392 | 566 | 40,66% |
| Iara Nunes Dos Santos | 949 | 624 | 65,75% |
| Idenise Watonabe Viana Brito | 38 | 20 | 52,63% |
| Jahkeline Cândida Duarte Rios | 1.196 | 535 | 44,73% |
| João Victor Rodrigues Costa Marinho | 1.275 | 487 | 38,20% |
| José Carlos Fernandes Dos Reis | 2.088 | 720 | 34,48% |
| José Vinícius De Oliveira Sousa | 1.777 | 907 | 51,04% |
| Jouze Barbosa | 1.541 | 912 | 59,18% |
| Jozimar Mendes Viana | 1.913 | 955 | 49,92% |
| Karine De Assis Oliveira Soares | 1.768 | 682 | 38,57% |
| Karine Miranda Fonseca | 1.251 | 751 | 60,03% |
| Larissa Bom Jardim Pimentel | 1.499 | 671 | 44,76% |
| Larissa Pereira De Carvalho | 1.092 | 665 | 60,90% |
| Layane Francielly Thomas Da Silva | 1.725 | 1.004 | 58,20% |
| Luiz Henrique Dos Santos Santana | 1.521 | 811 | 53,32% |
| Matheus Silveira Da Cruz Oliveira | 1.516 | 679 | 44,79% |
| Mauricio De Freitas Santos | 1.278 | 750 | 58,69% |
| Mônica Dos Reis Fernandes | 1.546 | 952 | 61,58% |
| Monikelly Faria Rezende | 1.355 | 502 | 37,05% |
| Monizy Maier Rodrigues Da Silva | 1.361 | 594 | 43,64% |

| | | | |
|-------------------------------|----------------|---------------|---------------|
| Natalia Dos Santos | 1.449 | 680 | 46,93% |
| Natalia Fernanda De Oliveira | 1.748 | 1.128 | 64,53% |
| Olívia Fernanda Alves Rosa | 1.366 | 860 | 62,96% |
| Paulo César Gomes | 1.752 | 710 | 40,53% |
| Priscilla Alves De Castro | 1.694 | 980 | 57,85% |
| Priscilla Oliveira Cardoso | 1.325 | 565 | 42,64% |
| Regislaine Santana Chimenes | 1.280 | 596 | 46,56% |
| Renata Freitas Augusto | 853 | 434 | 50,88% |
| Renato Barbosa Oliveira | 1.735 | 631 | 36,37% |
| Rômulo Eduardo Ferreira Gomes | 265 | 184 | 69,43% |
| Rute Souza Teixeira | 1.916 | 1.031 | 53,81% |
| Scheylla Cristina Silva | 1.368 | 610 | 44,59% |
| Sheila De Moraes | 201 | 105 | 52,24% |
| Suelma Teles De Jesus Matos | 912 | 443 | 48,57% |
| Suiany Regina De Almeida | 1.388 | 621 | 44,74% |
| Tatiane Pires Da Silva | 1.642 | 966 | 58,83% |
| Tatyane Estrela Correa | 1.287 | 521 | 40,48% |
| Telma Aparecida De Sousa | 1.669 | 915 | 54,82% |
| Thiago Cortez Da Costa | 1.352 | 650 | 48,08% |
| Thiago Leite De Jesus | 452 | 710 | 157,08% |
| Vanessa Messias De Souza | 1.762 | 790 | 44,84% |
| Vanusa Neres Dos Santos | 1.524 | 672 | 44,09% |
| Veridiane Ribeiro De Melo | 1.693 | 696 | 41,11% |
| Vivian Dos Reis Oliveira | 82 | 38 | 46,34% |
| Viviana Aparecida Mendes | 428 | 205 | 47,90% |
| Walda Pereira De Souza Bueno. | 1.688 | 1.064 | 63,03% |
| Wanessa Kelly De Sousa Silva | 1.731 | 1.047 | 60,49% |
| Wilse Alexandre Leão | 1.542 | 727 | 47,15% |
| Zailton Teles Vanderlei | 1.967 | 1.008 | 51,25% |
| Total | 108.135 | 55.581 | 51,40% |

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Abril /2010 houve um decréscimo do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de aproveitamento 51,85% (cinquenta e um ponto oitenta e cinco por cento) para 51,40 (cinquenta e um ponto quarenta por cento).

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

No mês de Maio /2010, observou-se que 52% (cinquenta e dois por cento) das Unidades de Saúde utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (86%), Centro De Saúde Vila Santa Helena (76%), Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (73%), Centro De Saúde Vila Mauá (73%), Centro de Saúde Marinho Lemos (72%), Cais Vila Nova (71%), Centro de Saúde Esplanada do Anicuns (71%), Centro de Saúde Parque Anhanguera (71%), Centro de Saúde Vila Boa (71%), Ciams Pedro Ludovico (70%), Cais Chácara do Governador (69%), Cais Campinas (68%), Centro de Saúde Parque Industrial João Braz (68%), Ciams Jardim América (68%), Ciams Novo Horizonte (68%), Ciams Urias Magalhães (68%), se destacaram na efetivação das consultas. Em contrapartida o Centro de Saúde Água Branca efetivou apenas (03%).

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 52% (cinquenta e dois por cento) foram efetivadas, 16% (dezesseis por cento) não efetivadas e 32% (trinta e dois por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde.

Se comparado ao mês de Abril/10 pode-se observar que o número de consultas efetivadas, não efetivadas e não informadas permaneceram em 52%, 16% (dezesseis por cento) e 32% (trinta e dois por cento), respectivamente.

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

| Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional | | | |
|--|------------------|----------------------|----------------------|
| Mês de Maio de 2010 | | | |
| Unidade de Saúde | Efetivada | Não Efetivada | Não Informado |
| CAIS BAIRRO GOIÁ | 64% | 22% | 14% |
| CAIS CAMPINAS | 68% | 18% | 14% |
| CAIS Cândida de Moraes | 64% | 19% | 17% |
| CAIS Chácara do Governador | 69% | 13% | 18% |
| CAIS Finsocial | 67% | 20% | 13% |
| CAIS Jardim Curitiba | 57% | 27% | 16% |
| CAIS Jardim Novo Mundo | 57% | 20% | 23% |
| CAIS Parque das Amendoeiras | 61% | 24% | 15% |
| CAIS Vila Nova | 71% | 16% | 13% |
| Centro de Saúde Água Branca | 3% | 83% | 14% |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | 65% | 21% | 14% |
| Centro de Saúde Criméia Leste | 65% | 14% | 21% |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | 71% | 16% | 13% |
| Centro de Saúde Fama | 63% | 21% | 16% |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 73% | 15% | 12% |

| | | | |
|---|------------|------------|------------|
| Centro de Saúde Jardim Guanabara | 40% | 40% | 20% |
| Centro de Saúde Maria Dilce | 64% | 19% | 17% |
| Centro de Saúde Marinho Lemos | 72% | 15% | 13% |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | 86% | - | 14% |
| Centro de Saúde Parque Amazônia | 60% | 26% | 14% |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera | 71% | 18% | 11% |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 68% | 20% | 12% |
| Centro de Saúde Setor Perim | 32% | 52% | 16% |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | 65% | 21% | 14% |
| Centro de Saúde Vila Boa | 71% | 13% | 16% |
| Centro de Saúde Vila Canaã | 65% | 19% | 16% |
| Centro de Saúde Vila Clemente | 51% | 33% | 16% |
| Centro de Saúde Vila Mauá | 73% | 15% | 12% |
| Centro de Saúde Vila Moraes | 64% | 14% | 22% |
| Centro de Saúde Vila Redenção | 54% | 33% | 13% |
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | 76% | 13% | 11% |
| Centro de Saúde Vila União | 64% | 18% | 18% |
| CIAMS Jardim América | 68% | 17% | 15% |
| CIAMS Novo Horizonte | 68% | 15% | 17% |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | 70% | 16% | 14% |
| CIAMS Urias Magalhães | 68% | 17% | 15% |
| Total | 52% | 16% | 32% |

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Maio/2010 75.936 (setenta e cinco mil novecentos e trinta e seis) vagas foram disponibilizadas sendo que destas 63.439 (sessenta e três mil quatrocentos e trinta e nove) foram marcadas, 7.218 (sete mil duzentos e dezoito) foram canceladas e 5.279 (cinco mil duzentos e setenta e nove) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

| Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Maio de 2010 | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---------------|-------|-----|----|-------------|-----|----|---|-----------|-----|----|-----|
| Unidade de Saúde | Total | Clínico Geral | | | | Ginecologia | | | | Pediatria | | | |
| | | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 |
| CAIS Bairro Goiá | 3.881 | 1.788 | 1.552 | 159 | 77 | 788 | 718 | 62 | 8 | 1.305 | 877 | 60 | 368 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-----|-----|-------|-------|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| CAIS Campinas | 3.891 | 2.747 | 2.450 | 176 | 121 | 317 | 303 | 14 | 0 | 827 | 726 | 64 | 37 |
| CAIS Cândida de Moraes | 5.869 | 3.513 | 3.166 | 299 | 48 | 1.390 | 1.272 | 116 | 2 | 966 | 866 | 99 | 1 |
| CAIS Chácara do Governador | 3.575 | 2.536 | 2.463 | 19 | 54 | 410 | 406 | 2 | 2 | 629 | 424 | 201 | 4 |
| CAIS Finsocial | 458 | 223 | 223 | 0 | 0 | 92 | 10 | 80 | 2 | 143 | 134 | 0 | 9 |
| CAIS Jardim Curitiba | 455 | 0 | 0 | 0 | 0 | 243 | 221 | 12 | 10 | 212 | 159 | 12 | 41 |
| CAIS Jardim Novo Mundo | 2.806 | 1.067 | 684 | 381 | 2 | 740 | 507 | 231 | 2 | 999 | 663 | 331 | 5 |
| CAIS Parque das Amendoeiras | 2.277 | 1.160 | 1.065 | 80 | 15 | 689 | 607 | 48 | 34 | 428 | 223 | 12 | 193 |
| CAIS Vila Nova | 1.707 | 907 | 787 | 117 | 3 | 146 | 146 | 0 | 0 | 654 | 553 | 92 | 9 |
| Centro de Saúde Água Branca | 1.082 | 662 | 619 | 32 | 11 | 190 | 176 | 13 | 1 | 230 | 209 | 16 | 5 |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | 1.660 | 552 | 521 | 28 | 3 | 459 | 429 | 12 | 18 | 649 | 228 | 32 | 389 |
| Centro de Saúde Criméia Leste | 1.255 | 997 | 895 | 96 | 6 | 14 | 14 | 0 | 0 | 244 | 207 | 16 | 21 |
| Centro de Saúde Esplanada do Anincuns | 1.270 | 330 | 330 | 0 | 0 | 347 | 344 | 0 | 3 | 593 | 418 | 18 | 157 |
| Centro de Saúde Fama | 844 | 575 | 532 | 20 | 23 | 269 | 240 | 28 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Centro de Saúde Itatiaia | 1.585 | 520 | 462 | 58 | 0 | 448 | 387 | 59 | 2 | 617 | 542 | 32 | 43 |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 388 | 97 | 89 | 0 | 8 | 117 | 92 | 9 | 16 | 174 | 28 | 50 | 96 |
| Centro de Saúde Maria Dilce | 1.272 | 730 | 623 | 52 | 55 | 219 | 200 | 18 | 1 | 323 | 144 | 20 | 159 |
| Centro de Saúde Marinho Lemos | 1.693 | 671 | 623 | 47 | 1 | 423 | 388 | 35 | 0 | 599 | 389 | 68 | 142 |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | 1.489 | 452 | 255 | 196 | 1 | 463 | 429 | 30 | 4 | 574 | 298 | 86 | 190 |
| Centro de Saúde Parque Amazônia | 2.642 | 1.219 | 1.110 | 95 | 14 | 639 | 458 | 179 | 2 | 784 | 600 | 180 | 4 |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera | 1.852 | 804 | 753 | 44 | 7 | 311 | 273 | 36 | 2 | 737 | 484 | 143 | 110 |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 1.840 | 1.203 | 1.051 | 72 | 80 | 341 | 314 | 25 | 2 | 296 | 278 | 17 | 1 |
| Centro de Saúde Setor Perim | 1.779 | 661 | 600 | 47 | 14 | 481 | 417 | 60 | 4 | 637 | 314 | 56 | 267 |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | 1.915 | 846 | 729 | 61 | 56 | 626 | 553 | 69 | 4 | 443 | 292 | 110 | 41 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------|---------------|---------------|--------------|------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde Vila Boa | 2.683 | 989 | 929 | 56 | 4 | 707 | 668 | 37 | 2 | 987 | 678 | 100 | 209 |
| Centro de Saúde Vila Canaã | 1.315 | 639 | 487 | 148 | 4 | 436 | 403 | 27 | 6 | 240 | 211 | 20 | 9 |
| Centro de Saúde Vila Clemente | 1.202 | 586 | 483 | 58 | 45 | 19 | 19 | 0 | 0 | 597 | 137 | 196 | 264 |
| Centro de Saúde Vila Mauá | 2.331 | 792 | 720 | 68 | 4 | 696 | 628 | 61 | 7 | 843 | 500 | 44 | 299 |
| Centro de Saúde Vila Moraes | 1.066 | 534 | 499 | 35 | 0 | 200 | 186 | 12 | 2 | 332 | 257 | 70 | 5 |
| Centro de Saúde Vila Redenção | 1.430 | 491 | 444 | 36 | 11 | 389 | 358 | 31 | 0 | 550 | 365 | 127 | 58 |
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | 1.398 | 623 | 568 | 38 | 17 | 191 | 176 | 15 | 0 | 584 | 462 | 38 | 84 |
| Centro de Saúde Vila União | 1.591 | 710 | 583 | 107 | 20 | 470 | 440 | 30 | 0 | 411 | 314 | 88 | 9 |
| CIAMS Jardim América | 5.055 | 2.545 | 2.410 | 113 | 22 | 1.355 | 1.251 | 97 | 7 | 1.155 | 870 | 28 | 257 |
| CIAMS Novo Horizonte | 2.954 | 1.360 | 1.294 | 66 | 0 | 808 | 747 | 59 | 2 | 786 | 735 | 38 | 13 |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | 3.654 | 1.131 | 1.036 | 83 | 12 | 1.249 | 1.234 | 9 | 6 | 1.274 | 752 | 8 | 514 |
| CIAMS Urias Magalhães | 3.772 | 1.536 | 1.397 | 137 | 2 | 797 | 738 | 55 | 4 | 1.439 | 918 | 151 | 370 |
| Total Geral | 75.936 | 36.196 | 32.432 | 3.024 | 740 | 17.479 | 15.752 | 1.571 | 156 | 22.261 | 15.255 | 2.623 | 4.383 |

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Abril/10 pode-se observar que houve um decréscimo no número de consultas disponibilizadas de 81.264 (oitenta e um mil duzentos e sessenta e quatro) para 75.936 (setenta e cinco mil novecentos e trinta e seis), e no número de consultas marcadas de 72.553 (setenta e dois mil quinhentos e cinquenta e três) para 63.439 (sessenta e três mil quatrocentos e trinta e nove), um acréscimo no número de disponível de 4.496 (quatro mil quatrocentos e noventa e seis) para 5.279 (cinco mil duzentos e setenta e nove) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 3.831 (três mil oitocentos e trinta e um) para 7.218 (sete mil duzentos e dezoito) foram canceladas.

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Maio/10, 82,75 % (oitenta e dois ponto setenta e cinco) das consultas foram marcadas, 9,70% (nove ponto setenta) disponível e 7,54 % (sete ponto cinquenta e quatro) canceladas.

| Relatório de Aproveitamento de Consultas – Maio de 2010 (Percentual) | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------|----------|----------|----------|--------------------|----------|----------|----------|------------------|----------|----------|----------|
| Unidade de Saúde | Clínico Geral | | | | Ginecologia | | | | Pediatria | | | |
| | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 |
| CAIS Bairro Goiás | 3.881 | 86,80% | 8,89% | 4,31% | 788 | 91,12% | 7,87% | 1,02% | 1.305 | 67,20% | 4,60% | 28,20% |
| CAIS Campinas | 3.891 | 89,19% | 6,41% | 4,40% | 317 | 95,58% | 4,42% | 0,00% | 827 | 87,79% | 7,74% | 4,47% |

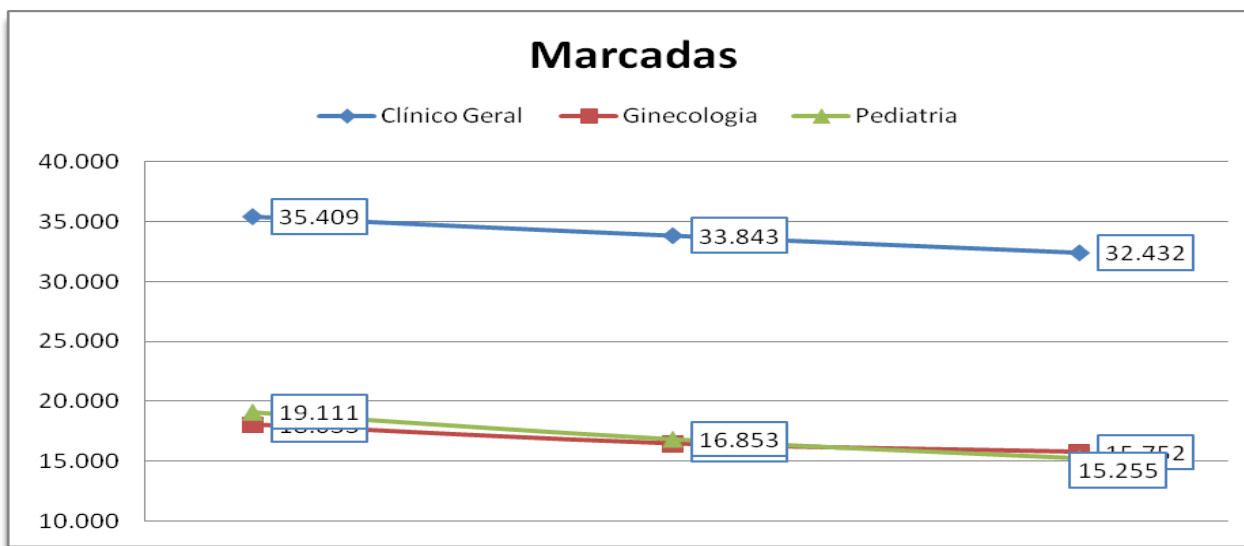
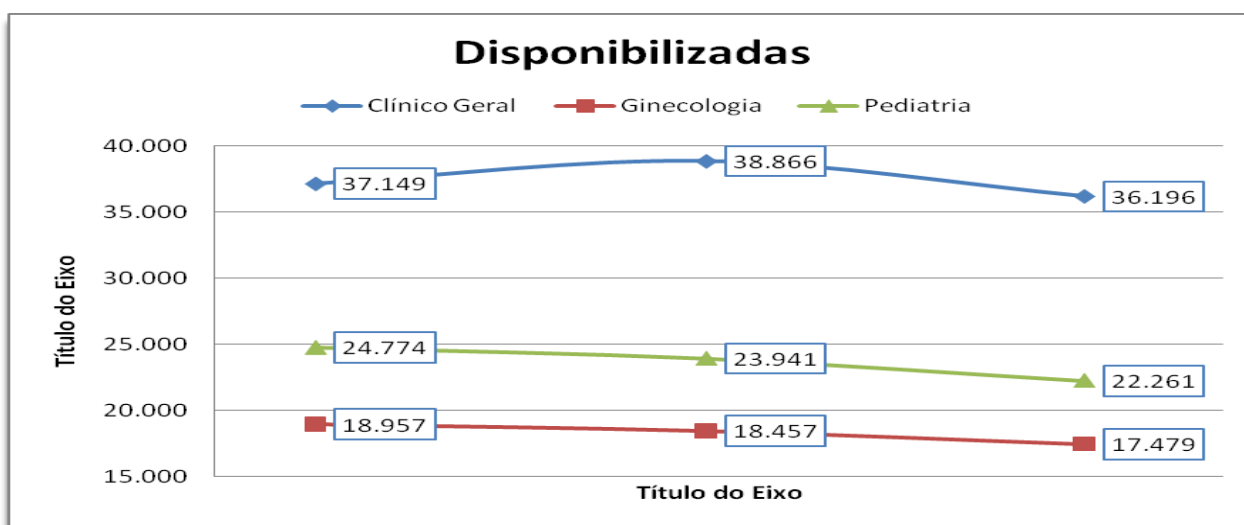
| | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|---------|--------|-------|-------|---------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|
| CAIS Cândida de Moraes | 5.869 | 90,12% | 8,51% | 1,37% | 1.390 | 91,51% | 8,35% | 0,14% | 966 | 89,65% | 10,25% | 0,10% |
| CAIS Chácara do Governador | 3.575 | 97,12% | 0,75% | 2,13% | 410 | 99,02% | 0,49% | 0,49% | 629 | 67,41% | 31,96% | 0,64% |
| CAIS Finsocial | 458 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 92 | 10,87% | 86,96% | 2,17% | 143 | 93,71% | 0,00% | 6,29% |
| CAIS Jardim Curitiba | 455 | | | | 243 | | | | 212 | 75,00% | 5,66% | 19,34% |
| CAIS Jardim Novo Mundo | 2.806 | 64,10% | 35,71% | 0,19% | 740 | 68,51% | 31,22% | 0,27% | 999 | 66,37% | 33,13% | 0,50% |
| CAIS Parque das Amendoeiras | 2.277 | 91,81% | 6,90% | 1,29% | 689 | 88,10% | 6,97% | 4,93% | 428 | 52,10% | 2,80% | 45,09% |
| CAIS Vila Nova | 1.707 | 86,77% | 12,90% | 0,33% | 146 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 654 | 84,56% | 14,07% | 1,38% |
| Centro de Saúde Água Branca | 1.082 | 93,50% | 4,83% | 1,66% | 190 | 92,63% | 6,84% | 0,53% | 230 | 90,87% | 6,96% | 2,17% |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | 1.660 | 94,38% | 5,07% | 0,54% | 459 | 93,46% | 2,61% | 3,92% | 649 | 35,13% | 4,93% | 59,94% |
| Centro de Saúde Criméia Leste | 1.255 | 89,77% | 9,63% | 0,60% | 14 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 244 | 84,84% | 6,56% | 8,61% |
| Centro de Saúde Esplanada do Anincuns | 1.270 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 347 | 99,14% | 0,00% | 0,86% | 593 | 70,49% | 3,04% | 26,48% |
| Centro de Saúde Fama | 844 | 92,52% | 3,48% | 4,00% | 269 | 89,22% | 10,41% | 0,37% | 0 | | | |
| Centro de Saúde Itaitiaia | 1.585 | 88,85% | 11,15% | 0,00% | 448 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 617 | 87,84% | 5,19% | 6,97% |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 388 | 91,75% | 0,00% | 8,25% | 117 | 78,63% | 7,69% | 13,68% | 174 | 16,09% | 28,74% | 55,17% |
| Centro de Saúde Maria Dilce | 1.272 | 85,34% | 7,12% | 7,53% | 219 | 91,32% | 8,22% | 0,46% | 323 | 44,58% | 6,19% | 49,23% |
| Centro de Saúde Marinho Lemos | 1.693 | 92,85% | 7,00% | 0,15% | 423 | 91,73% | 8,27% | 0,00% | 599 | 64,94% | 11,35% | 23,71% |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | 1.489 | 56,42% | 43,36% | 0,22% | 463 | 92,66% | 6,48% | 0,86% | 574 | 51,92% | 14,98% | 33,10% |
| Centro de Saúde Parque Amazônia | 2.642 | 91,06% | 7,79% | 1,15% | 639 | 71,67% | 28,01% | 0,31% | 784 | 76,53% | 22,96% | 0,51% |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera | 1.852 | 93,66% | 5,47% | 0,87% | 311 | 87,78% | 11,58% | 0,64% | 737 | 65,67% | 19,40% | 14,93% |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 1.840 | 87,36% | 5,99% | 6,65% | 341 | 92,08% | 7,33% | 0,59% | 296 | | | |
| Centro de Saúde Setor Perim | 1.779 | 90,77% | 7,11% | 2,12% | 481 | 86,69% | 12,47% | 0,83% | 637 | 49,29% | 8,79% | 41,92% |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | 1.915 | 86,17% | 7,21% | 6,62% | 626 | 88,34% | 11,02% | 0,64% | 443 | 65,91% | 24,83% | 9,26% |
| Centro de Saúde Vila Boa | 2.683 | 93,93% | 5,66% | 0,40% | 707 | 94,48% | 5,23% | 0,28% | 987 | 68,69% | 10,13% | 21,18% |
| Centro de Saúde Vila Canaã | 1.315 | 76,21% | 23,16% | 0,63% | 436 | 92,43% | 6,19% | 1,38% | 240 | 87,92% | 8,33% | 3,75% |
| Centro de Saúde Vila Clemente | 1.202 | 82,42% | 9,90% | 7,68% | 19 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 597 | 22,95% | 32,83% | 44,22% |
| Centro de Saúde Vila Mauá | 2.331 | 90,91% | 8,59% | 0,51% | 696 | 90,23% | 8,76% | 1,01% | 843 | 59,31% | 5,22% | 35,47% |
| Centro de Saúde Vila Moraes | 1.066 | 93,45% | 6,55% | 0,00% | 200 | 93,00% | 6,00% | 1,00% | 332 | 77,41% | 21,08% | 1,51% |
| Centro de Saúde Vila Redenção | 1.430 | 90,43% | 7,33% | 2,24% | 389 | 92,03% | 7,97% | 0,00% | 550 | 66,36% | 23,09% | 10,55% |

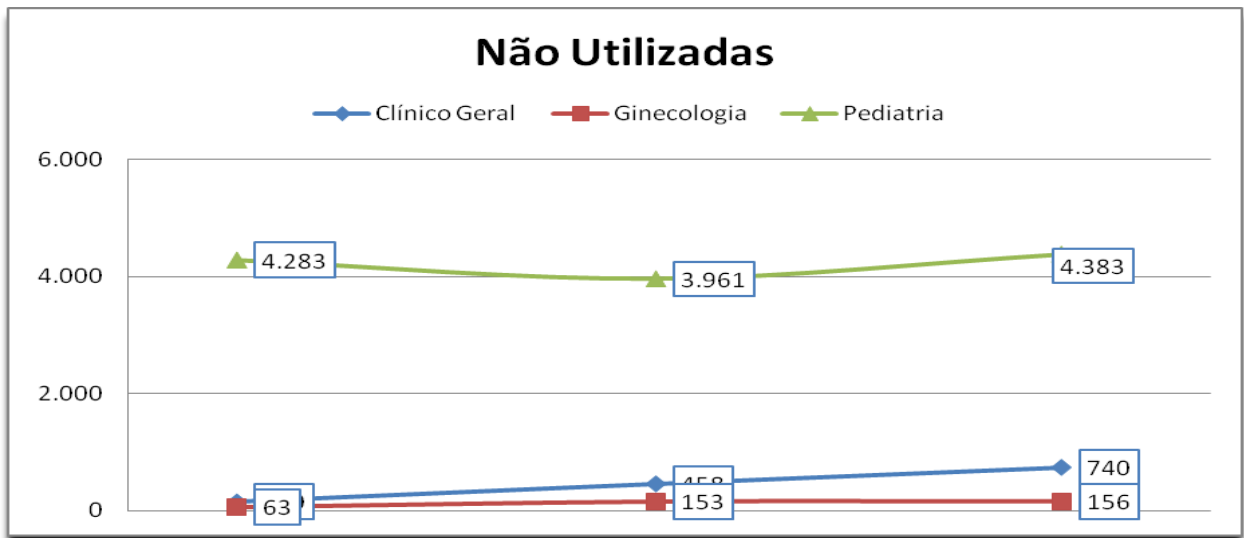
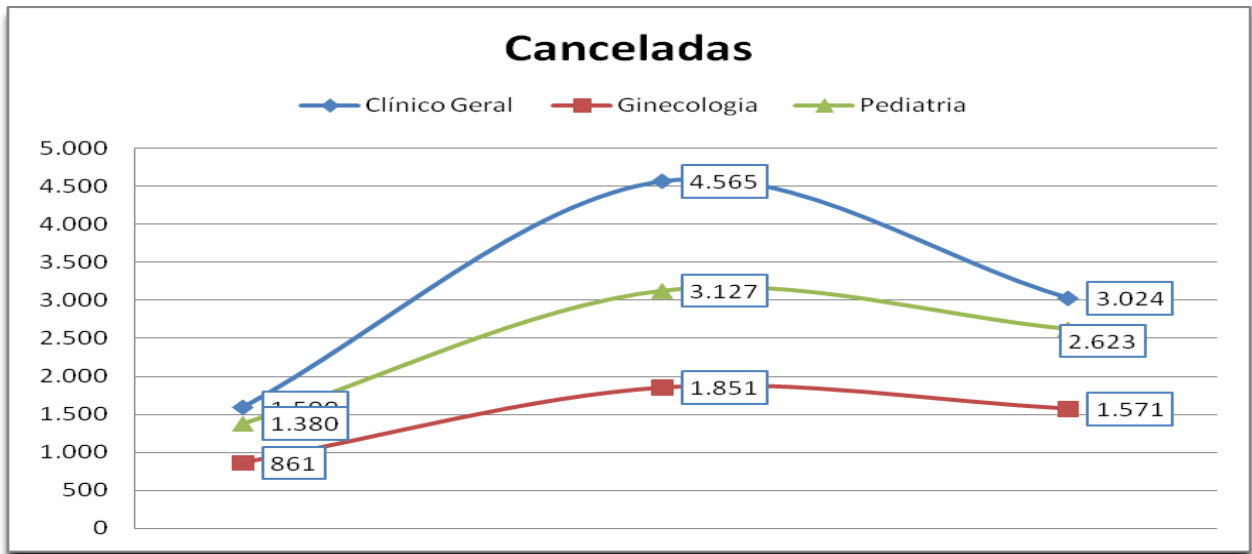
| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | 1.398 | 91,17% | 6,10% | 2,73% | 191 | 92,15% | 7,85% | 0,00% | 584 | 79,11% | 6,51% | 14,38% |
| Centro de Saúde Vila União | 1.591 | 82,11% | 15,07% | 2,82% | 470 | 93,62% | 6,38% | 0,00% | 411 | 76,40% | 21,41% | 2,19% |
| CIAMS Jardim América | 5.055 | 94,70% | 4,44% | 0,86% | 1.355 | 92,32% | 7,16% | 0,52% | 1.155 | 75,32% | 2,42% | 22,25% |
| CIAMS Novo Horizonte | 2.954 | 95,15% | 4,85% | 0,00% | 808 | 92,45% | 7,30% | 0,25% | 786 | 93,51% | 4,83% | 1,65% |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | 3.654 | 91,60% | 7,34% | 1,06% | 1.249 | 98,80% | 0,72% | 0,48% | 1.274 | 59,03% | 0,63% | 40,35% |
| CIAMS Urias Magalhães | 3.772 | 90,95% | 8,92% | 0,13% | 797 | 92,60% | 6,90% | 0,50% | 1.439 | 63,79% | 10,49% | 25,71% |
| Total Geral | 75.936 | 89,60% | 8,35% | 2,04% | 17.479 | 90,12% | 8,99% | 0,89% | 22.261 | 68,53% | 11,78% | 19,69% |

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

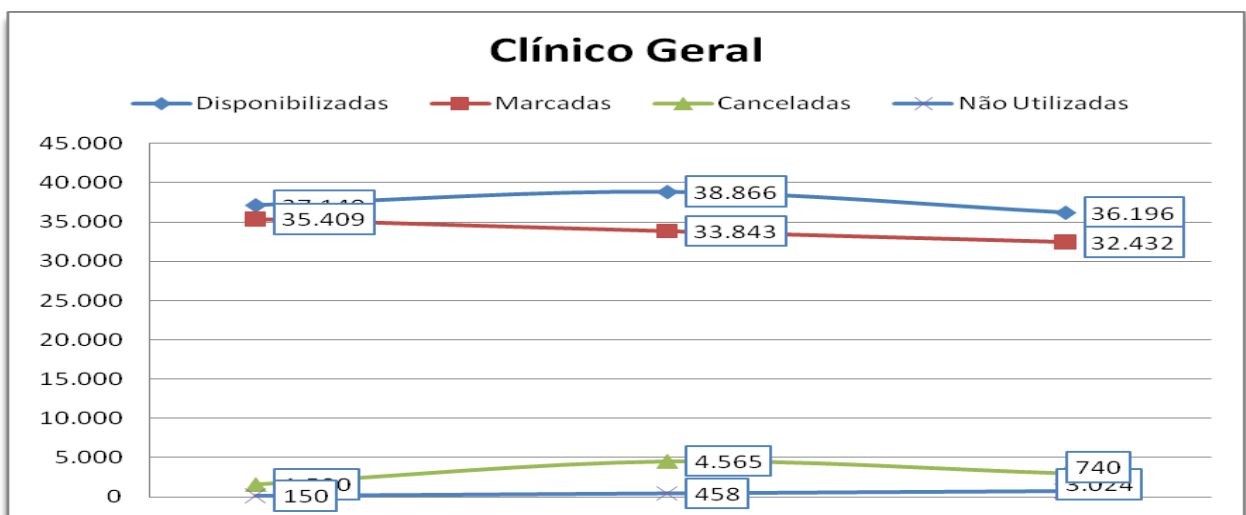
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue abaixo quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

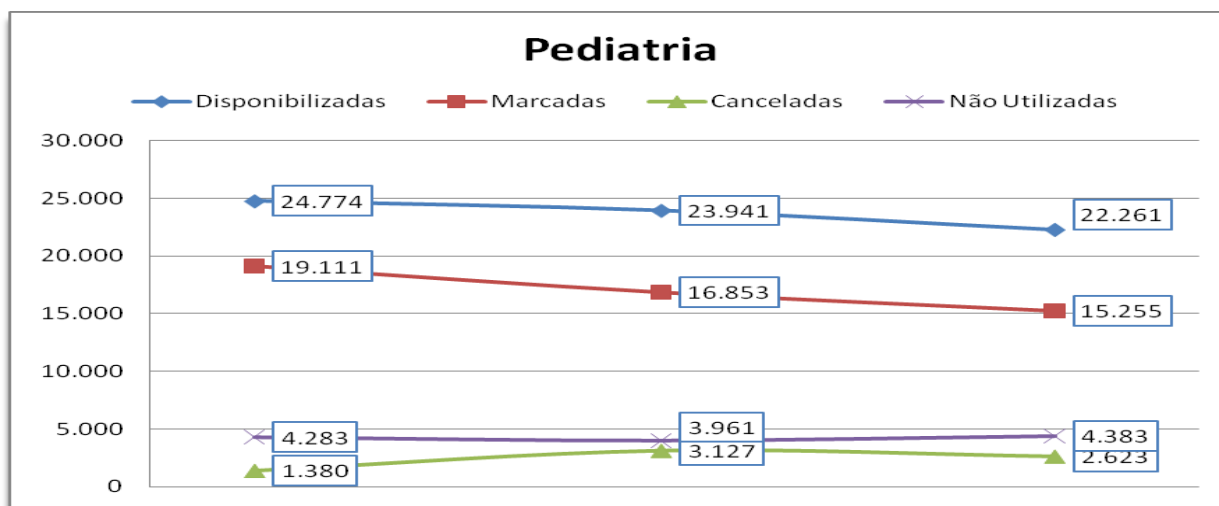
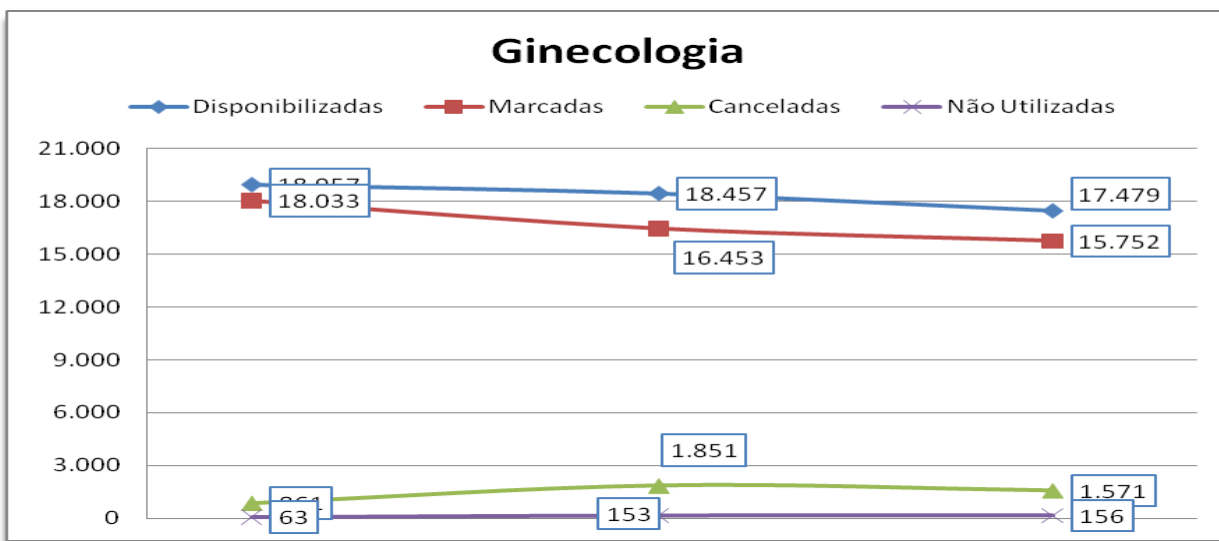
Análise Gráfica Por Status



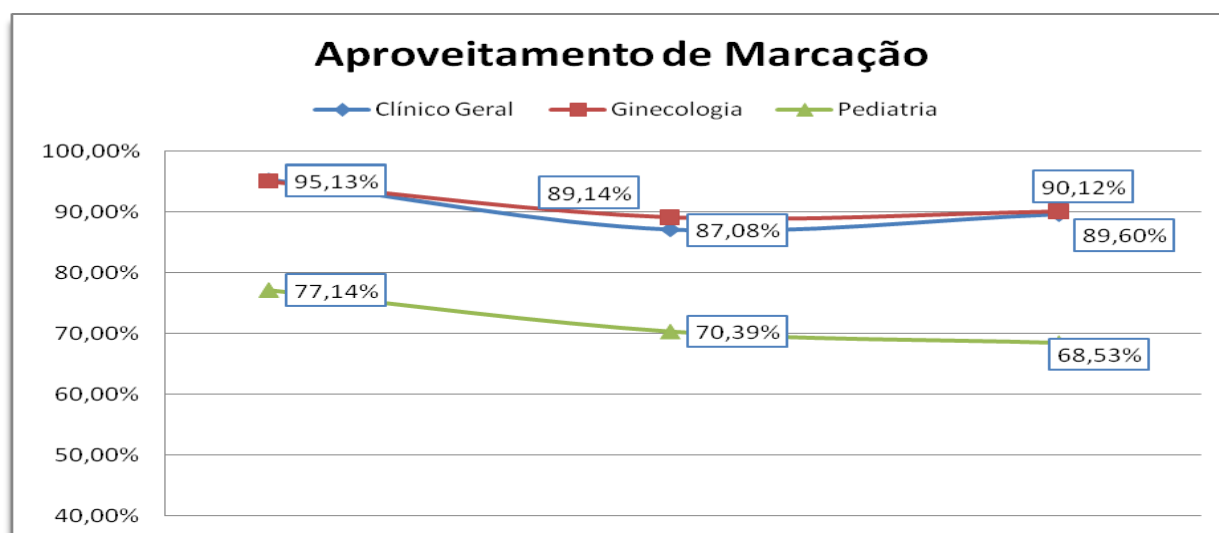


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





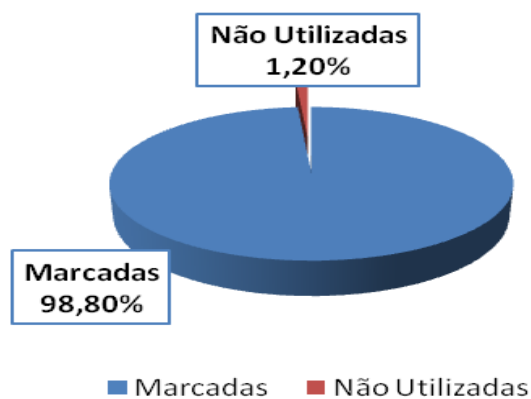
Índice de Aproveitamento de Consultas



Índice de Aproveitamento de Consultas Marcadas

| Clínico Geral | Mês | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | Marcadas | Aproveitamento |
|--------------------|----------------|------------------|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| | mar/10 | 37.149 | 35.409 | 1.590 | 150 | 95,32% | 99,60% |
| abr/10 | 38.866 | 33.843 | 4.565 | 458 | 87,08% | 98,82% | |
| mai/10 | 36.196 | 32.432 | 3.024 | 740 | 89,60% | 97,96% | |
| Total | 112.211 | 101.684 | 9.179 | 1.348 | 90,62% | 98,80% | |
| Ginecologia | mar/10 | 18.957 | 18.033 | 861 | 63 | 95,13% | 99,67% |
| | abr/10 | 18.457 | 16.453 | 1.851 | 153 | 89,14% | 99,17% |
| | mai/10 | 17.479 | 15.752 | 1.571 | 156 | 90,12% | 99,11% |
| | Total | 54.893 | 50.238 | 4.283 | 372 | 91,52% | 99,32% |
| Pediatría | dez/09 | mar/10 | 24.774 | 19.111 | 20.491 | 4.283 | 77,14% |
| | jan/10 | abr/10 | 23.941 | 16.853 | 19.980 | 3.961 | 70,39% |
| | fev/10 | mai/10 | 22.261 | 15.255 | 17.878 | 4.383 | 68,53% |
| | Total | Total | 70.976 | 51.219 | 58.349 | 12.627 | 72,16% |
| Total Geral | 238.080 | 203.141 | 20.592 | 14.347 | 85,32% | 93,97% | |

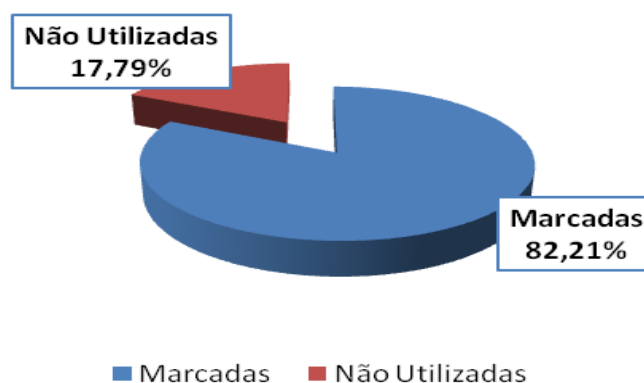
Desmonstrativo de aproveitamento de Consultas Clínico Geral



Desmonstrativo de aproveitamento de Consultas Ginecologia



Desmonstrativo de aproveitamento de Consultas Pediatria



e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Maio/10 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 10** que todas as Unidades de Saúde solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 408 (quatrocentos e oito) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 10 (dez) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Maio/10, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (3.547), Jardim América (3.093), Setor Pedro Ludovico (2.371), Parque Amazônia (2.265), Jardim Nova Esperança (2.007), Jardim Balneário Meia Ponte (1.860), Setor Urias Magalhães (1.458), Parque Industrial João Braz (1.152), Cidade Jardim (1.0970) e Jardim Europa (1.085).

| Item | Bairro | Quantidade |
|-------------|-----------------------------|-------------------|
| 1 | Jardim Novo Mundo | 3547 |
| 2 | Jardim América | 3093 |
| 3 | Setor Pedro Ludovico | 2371 |
| 4 | Parque Amazônia | 2265 |
| 5 | Jardim Nova Esperança | 2007 |
| 6 | Jardim Balneário Meia Ponte | 1860 |
| 7 | Setor Urias Magalhães | 1458 |
| 8 | Parque Industrial João Braz | 1152 |
| 9 | Cidade Jardim | 1097 |
| 10 | Jardim Europa | 1085 |
| 11 | Setor Leste Vila Nova | 1064 |
| 12 | Setor Campinas | 937 |
| 13 | Bairro Capuava | 915 |
| 14 | Setor Sudoeste | 890 |
| 15 | Parque Santa Cruz | 867 |
| 16 | Jardim Vila Boa | 843 |
| 17 | Vila Novo Horizonte | 822 |
| 18 | Vila Santa Helena | 785 |
| 19 | Setor São José | 769 |
| 20 | Setor Centro Oeste | 732 |
| 21 | Faiçallville | 680 |
| 22 | Setor Central | 676 |
| 23 | Parque Anhanguera II | 647 |
| 24 | Setor Santos Dumont | 646 |
| 25 | Vila Redenção | 644 |
| 26 | Setor Criméia Leste | 575 |
| 27 | Setor Negrão de Lima | 538 |
| 28 | Vila João Vaz | 533 |
| 29 | Setor Bueno | 506 |
| 30 | Setor Perim | 478 |
| 31 | Jardim Bela Vista | 468 |
| 32 | Setor dos Funcionários | 463 |

| | | |
|----|----------------------------|-----|
| 33 | Bairro Água Branca | 459 |
| 34 | Setor Norte Ferroviário | 445 |
| 35 | Jardim Presidente | 444 |
| 36 | Bairro Santa Rita | 428 |
| 37 | Chácara do Governador | 427 |
| 38 | Setor Rio Formoso | 425 |
| 39 | Setor Coimbra | 420 |
| 40 | Parque Anhanguera | 410 |
| 41 | Setor Cândida de Moraes | 408 |
| 42 | Setor União | 397 |
| 43 | Jardim Goiás | 374 |
| 44 | Vila Moraes | 373 |
| 45 | Setor Progresso | 369 |
| 46 | Loteamento Carolina Parque | 343 |
| 47 | Vila Mauá | 340 |
| 48 | Jardim Planalto | 331 |
| 49 | Solange Park I | 325 |
| 50 | Jardim Atlântico | 313 |
| 51 | Bairro Santa Genoveva | 309 |
| 52 | Bairro Rodoviário | 306 |
| 53 | Residencial Solar Vile | 305 |
| 54 | Jardim Petrópolis | 296 |
| 55 | Parque Oeste Industrial | 296 |
| 56 | Conjunto Riviera | 290 |
| 57 | Vila Jardim Vitória | 275 |
| 58 | Vila Maria Dilce | 273 |
| 59 | Jardim Brasil | 272 |
| 60 | Setor Aeroporto | 271 |
| 61 | Vila São Paulo | 270 |
| 62 | Vila Monticelli | 254 |
| 63 | Jardim Ana Lúcia | 252 |
| 64 | Bairro dos Aeroviários | 246 |
| 65 | Vila Maria Luiza | 227 |

| | | |
|----|-------------------------------|-----|
| 66 | Setor Leste Universitário | 227 |
| 67 | Residencial Parque Flamboyant | 221 |
| 68 | Vila Isaura | 218 |
| 69 | Vila Viana | 218 |
| 70 | Jardim da Luz | 217 |
| 71 | Setor Sul | 213 |
| 72 | Residencial Itamaracá | 209 |
| 73 | Setor Bela Vista | 205 |
| 74 | Recanto do Bosque | 204 |
| 75 | Bairro Jardim Diamantina | 204 |
| 76 | Vila Finsocial | 200 |
| 77 | Setor Moraes | 200 |
| 78 | Madre Germana II | 200 |
| 79 | Parque Tremendão (Novo) | 199 |
| 80 | Jardim Santo Antônio | 199 |
| 81 | Vila Rosa | 198 |
| 82 | Setor Estrela Dalva | 195 |
| 83 | Vila Abajá | 194 |
| 84 | Vila Aurora | 192 |
| 85 | Residencial Serra Azul | 192 |
| 86 | Nova Vila | 191 |
| 87 | Residencial Parque das Flores | 188 |
| 88 | Vereda dos Buritis | 187 |
| 89 | Granja Cruzeiro do Sul | 186 |
| 90 | Vila Bandeirantes | 181 |
| 91 | Vila Santa Rita | 174 |
| 92 | Vila Alvorada | 172 |
| 93 | Setor Oeste | 168 |
| 94 | Bairro São Francisco | 166 |
| 95 | Parque Industrial de Goiânia | 161 |
| 96 | Setor Gentil Meireles | 155 |
| 97 | Bairro Jardim das Esmeraldas | 146 |
| 98 | Carolina Parque Extensão | 145 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 99 | Vila Santa Tereza | 143 |
| 100 | Vila Regina | 142 |
| 101 | Vila Nova Canaã | 140 |
| 102 | Esplanada do Anicuns | 140 |
| 103 | Conjunto Caiçara | 134 |
| 104 | Bairro Nossa Senhora de Fátima | 133 |
| 105 | Setor Marechal Rondon | 128 |
| 106 | Residencial Canadá | 127 |
| 107 | Residencial Goiânia Viva | 124 |
| 108 | Solange Park II | 123 |
| 109 | Sítio Recreio Mansões do Campus | 123 |
| 110 | Vila Paraíso | 123 |
| 111 | Parque das Laranjeiras | 120 |
| 112 | Conjunto Residencial Cachoeira Dourada | 114 |
| 113 | Goiânia 2 | 112 |
| 114 | Vila Lucy | 111 |
| 115 | Jardim Liberdade | 110 |
| 116 | Vila Alto da Glória | 109 |
| 117 | Jardim Tancredo Neves | 109 |
| 118 | Vila Coronel Cosme | 107 |
| 119 | Bairro Anhanguera | 107 |
| 120 | Setor Marista | 106 |
| 121 | Vila Romana | 106 |
| 122 | Vila Irany | 106 |
| 123 | Bairro Industrial Mooca | 103 |
| 124 | Setor Sevene | 100 |
| 125 | Bairro Nova Suíça | 99 |
| 126 | Vila Cristina | 99 |
| 127 | Conjunto Fabiana | 96 |
| 128 | Condomínio Anhanguera | 96 |
| 129 | Setor Jaó | 94 |
| 130 | Bairro Feliz | 93 |
| 131 | Vila Clemente | 91 |

| | | |
|-----|--------------------------------|----|
| 132 | Conjunto Aruanã I | 90 |
| 133 | Residencial Campus Dourados | 88 |
| 134 | Chácara de Recreio São Joaquim | 88 |
| 135 | Jardim Xavier | 87 |
| 136 | Vila Adélia | 84 |
| 137 | Araguaia Park | 83 |
| 138 | Bairro da Serrinha | 83 |
| 139 | Vila Parque Santa Maria | 83 |
| 140 | Vila São Francisco | 82 |
| 141 | Setor Urias Magalhães II | 82 |
| 142 | Vila Frões | 82 |
| 143 | Celina Park | 79 |
| 144 | Setor Garavelo B | 79 |
| 145 | Albino Boa Ventura | 78 |
| 146 | Vila Alpes | 78 |
| 147 | Bairro São Carlos | 77 |
| 148 | Parque Paraíso | 77 |
| 149 | Residencial Hugo Moraes | 76 |
| 150 | Jardim Clarissa | 75 |
| 151 | Panorama Park | 74 |
| 152 | Setor Norte Ferroviário II | 72 |
| 153 | Loteamento Tropical Verde | 72 |
| 154 | Residencial Eldorado | 72 |
| 155 | Vila Luciana | 70 |
| 156 | Residencial Licardino Ney | 70 |
| 157 | Jardim Guanabara II | 68 |
| 158 | Vila Legionárias | 65 |
| 159 | Bairro Alto da Glória | 65 |
| 160 | Vila Canaã | 64 |
| 161 | Vila Aurora Oeste | 62 |
| 162 | Vila Nossa Senhora Aparecida | 62 |
| 163 | Vila Mutirão I | 62 |
| 164 | Vila Perdiz | 61 |

| | | |
|-----|----------------------------------|----|
| 165 | Vila Resende | 60 |
| 166 | Vila Adélia II | 59 |
| 167 | Solange Park III | 59 |
| 168 | Conjunto Morada Nova | 58 |
| 169 | Setor Criméia Oeste | 58 |
| 170 | Jardim do Cerrado I | 57 |
| 171 | Vila Boa Sorte | 56 |
| 172 | Jardim Novo Mundo II | 56 |
| 173 | Conjunto Aruanã II | 55 |
| 174 | Residencial Monte Carlo | 55 |
| 175 | Bairro Res Funcionários Públicos | 55 |
| 176 | Residencial Sonho Verde | 54 |
| 177 | Vila Jaraguá | 54 |
| 178 | Setor Caravelas | 53 |
| 179 | Residencial Park Solar | 53 |
| 180 | Vila Bethel | 52 |
| 181 | Parque Atheneu | 51 |
| 182 | Outros Municípios | 51 |
| 183 | Vila Itatiaia | 51 |
| 184 | Residencial Santa Fé | 51 |
| 185 | Parque das Nações | 50 |
| 186 | Loteamento Areião I | 50 |
| 187 | Residencial Brisas da Mata | 50 |
| 188 | Vila Americano do Brasil | 50 |
| 189 | Parque Santa Rita | 48 |
| 190 | Vila Santana | 48 |
| 191 | Setor Alto do Vale | 48 |
| 192 | Residencial Solar Bouganville | 48 |
| 193 | Jardim Bonanza | 46 |
| 194 | Mansões Goiânia | 45 |
| 195 | Jardim do Cerrado 3 | 45 |
| 196 | Setor Marabá | 42 |
| 197 | Vila São José - Extensão | 42 |

| | | |
|-----|------------------------------------|----|
| 198 | Setor Barra da Tijuca | 42 |
| 199 | Residencial Portinari | 42 |
| 200 | Bairro Ipiranga | 41 |
| 201 | Residencial Carla Cristina | 40 |
| 202 | Res. Buena Vista | 39 |
| 203 | Jardim do Cerrado 2 | 38 |
| 204 | Conjunto Residencial Rodoviário | 38 |
| 205 | Vila São João | 37 |
| 206 | Conjunto Castelo Branco | 37 |
| 207 | Residencial Cid Verde | 37 |
| 208 | Residencial 14 Bis | 36 |
| 209 | Jardim Abaporu | 36 |
| 210 | Residencial London Park | 35 |
| 211 | Setor Três Marias | 35 |
| 212 | Parque Acalanto | 34 |
| 213 | Setor Noroeste | 32 |
| 214 | Vila Bela | 31 |
| 215 | Jardim Leblon | 31 |
| 216 | Residencial Privê Itanhangá | 31 |
| 217 | Conjunto Anhanguera | 31 |
| 218 | Residencial Antônio Barbosa | 30 |
| 219 | Vila Santa Isabel | 30 |
| 220 | Setor Sol Nascente | 28 |
| 221 | Vila Anchieta | 28 |
| 222 | Jardim Maria Helena | 28 |
| 223 | Mundo Novo 3 | 28 |
| 224 | Alphaville Residencial | 27 |
| 225 | Vila Jacar | 27 |
| 226 | Chácara Samambaia | 27 |
| 227 | Vila São Luiz | 27 |
| 228 | Sítio de Recreio dos Bandeirantes | 26 |
| 229 | Conjunto Residencial Padre Pelagio | 26 |
| 230 | Vila Santo Afonso | 26 |

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 231 | Conjunto Residencial Paulo Pacheco | 25 |
| 232 | Residencial Alice Barbosa | 24 |
| 233 | Residencial Village Santa Rita IV | 24 |
| 234 | Residencial Ville de France | 24 |
| 235 | Loteamento Grande Retiro | 23 |
| 236 | Vila Concórdia | 23 |
| 237 | Vila Maria José | 23 |
| 238 | Setor Ulisses Guimarães | 22 |
| 239 | Colônia Santa Marta | 22 |
| 240 | Residencial das Acácias | 22 |
| 241 | Vilage Atalaia | 21 |
| 242 | Residencial Sonho Verde Complemento | 21 |
| 243 | Vila Megale | 20 |
| 244 | Residencial Balneário | 20 |
| 245 | Conjunto Vila Isabel | 20 |
| 246 | Loteamento Morada dos Sonhos | 20 |
| 247 | Jardim Guanabara III | 20 |
| 248 | Parque Balneário | 19 |
| 249 | Residencial Talism | 19 |
| 250 | Vila Teófilo Neto | 19 |
| 251 | Parque Industrial Paulista | 19 |
| 252 | Vila Pedroso | 18 |
| 253 | Residencial Manhattan | 18 |
| 254 | Vila Oswaldo Rosa | 18 |
| 255 | Residencial Moinho dos Ventos | 18 |
| 256 | Sítio Ipê | 18 |
| 257 | Residencial Centerville | 17 |
| 258 | Jardim Eli Forte | 17 |
| 259 | Jardim Ipê | 17 |
| 260 | Jardim Guanabara | 17 |
| 261 | Jardim Itaipu | 16 |
| 262 | Vila Cristina Continuação | 16 |
| 263 | Chácara Shangri-la | 16 |

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 264 | Residencial Guarema | 15 |
| 265 | Sítio Recreio São Geraldo | 15 |
| 266 | Residencial Senador Paranhos | 14 |
| 267 | Residencial Nossa Morada | 14 |
| 268 | Bairro Goiá | 14 |
| 269 | Residencial Humaita | 14 |
| 270 | Curitiba II | 14 |
| 271 | Jardim Conquista | 14 |
| 272 | Residencial Kátia | 14 |
| 273 | Residencial Goyaz Park | 14 |
| 274 | Vila Colemar Natal e Silva | 13 |
| 275 | Residencial Itália | 13 |
| 276 | Condomínio Amin Camargo | 13 |
| 277 | Residencial Elza Fronza | 13 |
| 278 | Jardim Camargo | 13 |
| 279 | Privê Atlântico | 13 |
| 280 | Curitiba IV | 12 |
| 281 | Residencial Flamingo | 12 |
| 282 | Residencial Fortaleza | 12 |
| 283 | Residencial Porto Seguro | 12 |
| 284 | Residencial Morada do Ipê | 12 |
| 285 | Loteamento Tupinambas dos Reis | 12 |
| 286 | Jardim Leblon II | 11 |
| 287 | Residencial Aquarius | 11 |
| 288 | Vila Santa Efigenia | 11 |
| 289 | Conjunto Guadalajara | 11 |
| 290 | Vila Vera Cruz | 11 |
| 291 | Residencial Ilha do Caribe | 11 |
| 292 | Jardim do Cerrado 4 | 11 |
| 293 | Loteamento Jardim Helou | 11 |
| 294 | Residencial Mar Del Plata | 10 |
| 295 | Aruanã Parque | 10 |
| 296 | Residencial Nunes de Moraes I Etapa | 9 |

| | | |
|-----|---|---|
| 297 | Residencial Granville | 9 |
| 298 | Jardim Dom Fernando II | 9 |
| 299 | Jd. Ipanema | 9 |
| 300 | Curitiba III | 9 |
| 301 | Setor dos Afonsos | 9 |
| 302 | Residencial Arco Verde | 9 |
| 303 | Jardim Eli Forte - Complemento | 9 |
| 304 | Condomínio Santa Rita | 8 |
| 305 | Parque das Paneiras II Etapa | 8 |
| 306 | Jardim Pampulha | 8 |
| 307 | Jardim Sonia Maria | 8 |
| 308 | Vila Viandeli | 8 |
| 309 | Chácara Maria Dilce | 7 |
| 310 | Residencial Rio Verde | 7 |
| 311 | Jardim Bom Jesus | 7 |
| 312 | Residencial Green Park | 7 |
| 313 | Jardim Santa Cecília | 7 |
| 314 | Residencial Atalaia | 7 |
| 315 | Jardim Moema | 7 |
| 316 | Vila Aguiar | 6 |
| 317 | Jardim das Aroeiras | 6 |
| 318 | Bairro Goiá Setor Veloso | 6 |
| 319 | Setor Recanto das Minas Gerais | 6 |
| 320 | Residencial Dom Rafael | 6 |
| 321 | Vila Fernandes | 6 |
| 322 | Capuava Residencial Prive | 6 |
| 323 | Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral | 6 |
| 324 | Residencial Aruanã | 6 |
| 325 | Setor Cristina | 6 |
| 326 | Sítio de Recreio Pindorama | 5 |
| 327 | Bairro Santo Hilário | 5 |
| 328 | Parque Industrial João Braz II | 5 |
| 329 | Parque das Amendoeiras | 5 |

| | | |
|-----|--------------------------------------|---|
| 330 | Vila Mooca - Complemento | 5 |
| 331 | Setor Morada do Sol | 5 |
| 332 | Jardim das Hortências | 4 |
| 333 | Residencial Jardins Florença | 4 |
| 334 | Parque Maracanã | 4 |
| 335 | Jardim Dom Fernando I | 4 |
| 336 | Residencial Morada da Bosque | 4 |
| 337 | Jardim Madri | 4 |
| 338 | Residencial Sevilha | 4 |
| 339 | Jardim Novo Petrópolis | 4 |
| 340 | Jardim Aritana | 4 |
| 341 | Loteamento Portal do Sol I | 4 |
| 342 | Res Village Santa Rita V | 3 |
| 343 | Setor Empresarial | 3 |
| 344 | Jardim Alpha Ville | 3 |
| 345 | Loteamento Manso Pereira | 3 |
| 346 | Condomínio Cidade Universitária | 3 |
| 347 | Setor Novo Planalto | 3 |
| 348 | Vila Andréia I e II | 3 |
| 349 | Residencial Luana Park - Continuação | 3 |
| 350 | Chácara Santa Rita | 3 |
| 351 | Residencial José Viandeli | 3 |
| 352 | Loteamento Portal do Sol II | 3 |
| 353 | Residencial Clea Borges | 3 |
| 354 | Residencial Aldeia do Vale | 3 |
| 355 | Res. Morumbi | 3 |
| 356 | Jardim Marques de Abreu | 3 |
| 357 | Jardim Presidente Extensão III | 3 |
| 358 | Ana Moraes | 3 |
| 359 | Vila Divino Pai Eterno | 3 |
| 360 | Residencial Village Santa Rita I | 3 |
| 361 | Vila São José | 3 |
| 362 | Residencial Monte Verde | 2 |

| | | |
|-----|---------------------------------------|---|
| 363 | Vilage Santa Rita | 2 |
| 364 | Setor Perim Continuação | 2 |
| 365 | Residencial Alphaville Flamboyant | 2 |
| 366 | Vilage Maringá | 2 |
| 367 | Jardim Mariliza | 2 |
| 368 | Chácara Solange Parque | 2 |
| 369 | Condomínio Rio Branco | 2 |
| 370 | Condomínio Parque dos Cisnes | 2 |
| 371 | Residencial Village Santa Rita II | 2 |
| 372 | Parque das Paneiras | 2 |
| 373 | Residencial Ponta Negra | 2 |
| 374 | Residencial Vale da Serra | 2 |
| 375 | Jardim Mirabel | 2 |
| 376 | Vila Pedroso Extensão | 2 |
| 377 | Zona Industrial Pedro Abrão | 2 |
| 378 | Jardim Paris | 2 |
| 379 | Chácara Elísio Campos | 2 |
| 380 | Parque Oeste Industrial Extensão | 2 |
| 381 | Res Village Santa Rita VII | 2 |
| 382 | Setor das Nações | 1 |
| 383 | Loteamento Solange Park - Complemento | 1 |
| 384 | Residencial Belo Horizonte | 1 |
| 385 | Granja Santos Dumont | 1 |
| 386 | Campus Universitário | 1 |
| 387 | Residencial Vale do Araguaia | 1 |
| 388 | Residencial Della Pena | 1 |
| 389 | Setor OrientVille | 1 |
| 390 | Vera Cruz II | 1 |
| 391 | Jd Gramado | 1 |
| 392 | Parque das Paneiras III Etapa | 1 |
| 393 | Residencial Privê Norte | 1 |
| 394 | Vila Matilde | 1 |
| 395 | Jardim das Oliveiras | 1 |

| | | |
|-----|------------------------------------|---|
| 396 | Parque das Paneiras IV Etapa | 1 |
| 397 | Jardim Lajeado | 1 |
| 398 | Residencial Primavera | 1 |
| 399 | Vila Jardim Pompéia | 1 |
| 400 | Residencial Itapuã | 1 |
| 401 | Setor Maria Celeste | 1 |
| 402 | Parque Eldorado Oeste | 1 |
| 403 | Vila Jardim São Judas Tadeu | 1 |
| 404 | Parque das Flores Complemento | 1 |
| 405 | Residencial Village Santa Rita III | 1 |
| 406 | Conjunto Primavera | 1 |
| 407 | Loteamento Village Veneza | 1 |
| 408 | Chácara Alto da Glória | 1 |

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

No mês de Maio/2010 o Agente de Atendimento **Aline Gonçalves Borges** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.142 (hum mil cento e quarenta e dois) marcações, como se segue:

| Relatório De Consultas Agendadas Por Agente de Atendimento - Mês de Maio/10 | |
|--|-------------------|
| Agente De Atendimento | Quantidade |
| Adda Tranda Filov De Medeiros | 540 |
| Adélia Maria Santana Dos Santos | 899 |
| Adélia Moreira De Freitas Neta | 150 |
| Adria Silva Souza | 464 |
| Alessandra De Almeida Ribeiro | 792 |
| Aline Gonçalves Borges | 1.142 |
| Allan Rodrigo Lemos Da Cruz | 991 |
| Amanda Guedes Dos Santos | 491 |
| Ana Christina Pereira Dos Santos | 499 |
| Andressa Souza E Silva | 156 |
| Angélica Neves Da Silva | 328 |
| Angelita Sandra Dos Santos | 243 |
| Arthur Alves Santiago | 1.028 |
| Aryane Dos Santos Dias | 753 |
| Bruno Henrique De Paula | 918 |
| Camila Carvalho E Silva | 676 |

| | |
|---|-------|
| Carla Danielly Ferreira Da Paz | 647 |
| Clarissa Cordeiro Santos | 974 |
| Claudia Freitas De Araújo | 801 |
| Cleber Gonçalves Oliveira | 226 |
| Cristina Evaristo Alves | 943 |
| Cristina Guimarães Capuzzo | 53 |
| Danielly Cristina Maia Do Carmo | 499 |
| Deborah Sales De Faria | 642 |
| Deborah Vieira Leite | 1.022 |
| Dênio Luis Felix Gomes | 700 |
| Denise Teles Fernandes | 648 |
| Diego Franco De Abreu | 617 |
| Dorlanes De Souza Nogueira | 965 |
| Edna Rodrigues Nunes | 980 |
| Elias Da Silva Fraga Filho | 4 |
| Érika Cristina Silva Campos | 664 |
| Esterliane Neres Souza | 852 |
| Fernanda Pavanelli Lima | 805 |
| Glaycon Cavalcante Guimarães | 713 |
| Gracielle De Jesus | 872 |
| Graciene De Moraes Novais | 775 |
| Heric Prado Rocha | 9 |
| Hermann Ismael Guimarães Morais De Oliveira | 568 |
| Iara Nunes Dos Santos | 624 |
| Idenise Watonabe Viana Brito | 20 |
| Jahkeline Cândida Duarte Rios | 537 |
| João Victor Rodrigues Costa Marinho | 490 |
| José Carlos Fernandes Dos Reis | 725 |
| José Vinícius De Oliveira Sousa | 917 |
| Jouze Barbosa | 917 |
| Jozimar Mendes Viana | 966 |
| Juliana Martins Da Costa | 994 |
| Karine De Assis Oliveira Soares | 690 |
| Karine Miranda Fonseca | 753 |
| Larissa Bom Jardim Pimentel | 680 |
| Larissa Pereira De Carvalho | 665 |
| Layane Francielly Thomas Da Silva | 1.009 |
| Luiz Henrique Dos Santos Santana | 819 |

| | |
|-----------------------------------|-------|
| Matheus Silveira Da Cruz Oliveira | 682 |
| Mauricio De Freitas Santos | 752 |
| Maxilley Souza Lima | 447 |
| Mônica Dos Reis Fernandes | 957 |
| Monikelly Faria Rezende | 503 |
| Monizy Maier Rodrigues Da Silva | 599 |
| Natalia Dos Santos | 681 |
| Natalia Fernanda De Oliveira | 1.136 |
| Observatorio Provisório | 595 |
| Olívia Fernanda Alves Rosa | 866 |
| Paulo César Gomes | 711 |
| Pedro Henrique De Paula | 919 |
| Priscilla Alves De Castro | 982 |
| Priscilla Oliveira Cardoso | 566 |
| Regina Celestino Santanar | 559 |
| Regislaine Santana Chimenes | 597 |
| Renata Freitas Augusto | 441 |
| Renato Barbosa Oliveira | 637 |
| Rômulo Eduardo Ferreira Gomes | 184 |
| Rute Souza Teixeira | 1.039 |
| Scheylla Cristina Silva | 614 |
| Sheila De Morais | 106 |
| Suelma Teles De Jesus Matos | 443 |
| Suiany Regina De Almeida | 621 |
| Tatiane Pires Da Silva | 973 |
| Tatyane Estrela Correa | 523 |
| Telma Aparecida De Sousa | 921 |
| Thiago Cortez Da Costa | 651 |
| Thiago Leite De Jesus | 714 |
| Vanessa Messias De Souza | 793 |
| Vanusa Neres Dos Santos | 677 |
| Veridiane Ribeiro De Melo | 701 |
| Vivian Dos Reis Oliveira | 38 |
| Viviana Aparecida Mendes | 205 |
| Walda Pereira De Souza Bueno. | 1.068 |
| Wanessa Kelly De Sousa Silva | 1.050 |
| Wilse Alexandre Leão | 733 |
| Zacarias Lopes Barros Teixeira | 1.890 |

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 MAIO/10 | | | | | |
|--|-------------------|----------|----------|----------|--------------|
| Unidade de Saúde | Prioridade | | | | Total |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| CAIS Bairro Goia | 179 | 473 | 690 | 1.805 | 3.147 |
| CAIS Campinas | 182 | 491 | 750 | 2.056 | 3.479 |
| CAIS Cândida de Moraes | 81 | 973 | 1.135 | 3.115 | 5.304 |
| CAIS Chácara do Governador | 96 | 569 | 735 | 1.893 | 3.293 |
| CAIS Finsocial | 10 | 80 | 94 | 183 | 367 |
| CAIS Jardim Curitiba | 2 | 64 | 75 | 239 | 380 |
| CAIS Jardim Novo Mundo | 6 | 396 | 444 | 1.008 | 1.854 |
| CAIS Parque das Amendoeiras | 106 | 295 | 382 | 1.112 | 1.895 |
| CAIS Vila Nova | 6 | 265 | 277 | 938 | 1.486 |
| Centro de Saúde Água Branca | 25 | 190 | 233 | 556 | 1.004 |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | 59 | 210 | 231 | 678 | 1.178 |
| Centro de Saúde Criméia Leste | 46 | 207 | 252 | 611 | 1.116 |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | 67 | 209 | 225 | 591 | 1.092 |
| Centro de Saúde Fama | 26 | 120 | 169 | 457 | 772 |
| Centro de Saúde Itatiaia | 36 | 285 | 301 | 769 | 1.391 |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 3 | 29 | 48 | 129 | 209 |
| Centro de Saúde Maria Dilce | 54 | 123 | 218 | 572 | 967 |
| Centro de Saúde Marinho Lemos | 37 | 283 | 290 | 790 | 1.400 |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | 36 | 200 | 204 | 542 | 982 |
| Centro de Saúde Parque Amazônia | 32 | 433 | 479 | 1.224 | 2.168 |

| | | | | | |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Centro de Saúde Parque Anhanguera | 32 | 289 | 309 | 880 | 1.510 |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 76 | 233 | 372 | 962 | 1.643 |
| Centro de Saúde Setor Perim | 63 | 232 | 282 | 754 | 1.331 |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | 27 | 265 | 339 | 943 | 1.574 |
| Centro de Saúde Vila Boa | 51 | 448 | 485 | 1.291 | 2.275 |
| Centro de Saúde Vila Canaã | 25 | 211 | 231 | 634 | 1.101 |
| Centro de Saúde Vila Clemente | 58 | 65 | 120 | 396 | 639 |
| Centro de Saúde Vila Mauá | 64 | 348 | 384 | 1.052 | 1.848 |
| Centro de Saúde Vila Moraes | 0 | 173 | 194 | 575 | 942 |
| Centro de Saúde Vila Redenção | 23 | 226 | 258 | 660 | 1.167 |
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | 37 | 225 | 258 | 686 | 1.206 |
| Centro de Saúde Vila União | 27 | 241 | 283 | 786 | 1.337 |
| CIAMS Jardim América | 82 | 860 | 962 | 2.627 | 4.531 |
| CIAMS Novo Horizonte | 10 | 547 | 591 | 1.628 | 2.776 |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | 152 | 552 | 627 | 1.691 | 3.022 |
| CIAMS Urias Magalhães | 172 | 582 | 625 | 1.674 | 3.053 |
| Total | 1.988 | 11.392 | 13.552 | 36.507 | 63.439 |

Desta forma, no mês de Março/10 foram agendadas 1.988 (hum mil novecentos e oitenta e oito) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

O quadro abaixo demonstra de forma compactada os agendamentos realizados pelas visitadoras por unidade, no mês de Maio/10.

| AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE MAIO/10 | | | |
|---|-----------------|----------------------|--------------|
| Maternidade | Puérpera | Recém Nascido | Total |
| Coração de Jesus | 25 | 25 | 50 |

| | | | |
|--|------------|------------|------------|
| Hospital e Maternidade São Judas Tadeu | 23 | 23 | 46 |
| Santa Casa de Misericórdia de Goiânia | 20 | 20 | 40 |
| Hospital Monte Sinai | 17 | 18 | 35 |
| Hospital e Maternidade Vila Nova | 10 | 10 | 20 |
| Hospital das Clínicas | 08 | 08 | 16 |
| Hospital Materno Infantil | 08 | 08 | 16 |
| Hospital Goiânia Leste | 07 | 07 | 14 |
| TOTAL | 118 | 119 | 237 |

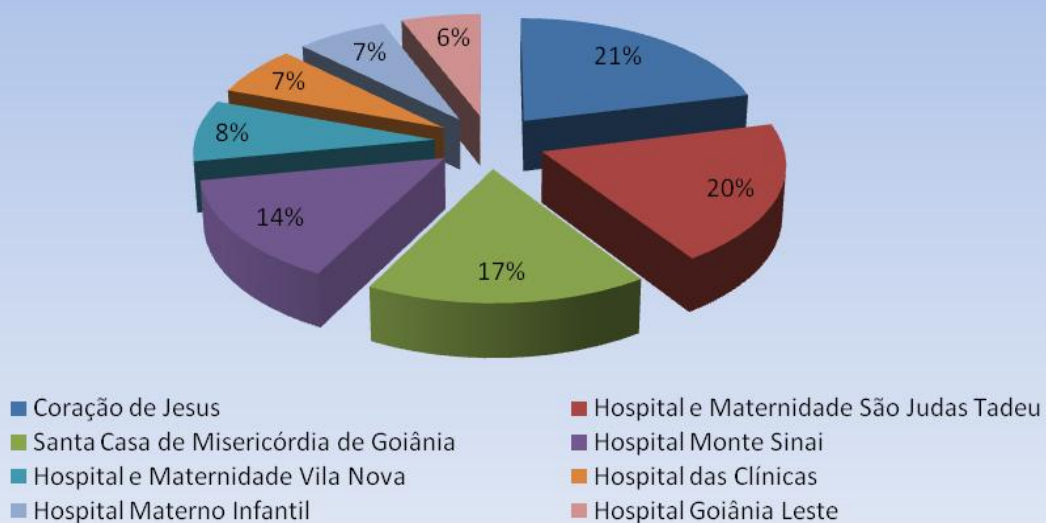
PROJETO NASCER CIDADÃO - MAIO DE 2010

| Item | Visitadoras | Número de visitas | Arquivos recebidos |
|---|----------------------------------|-------------------|--------------------|
| 1 | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | 37 | 74 |
| 2 | Leidiane Miabara Cruz | 48 | 96 |
| 3 | Edna da Silva Tomazini | 10 | 20 |
| 4 | Maternidade Nascer Cidadão | 0 | 0 |
| 5 | Terezinha dos Anjos | 19 | 38 |
| 6 | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | 37 | 74 |
| Total de visitas realizadas | | 114 | |
| Total de Arquivos Recebidos e Encaminhados para Revelação Fotográfica Digital | | | 228 |

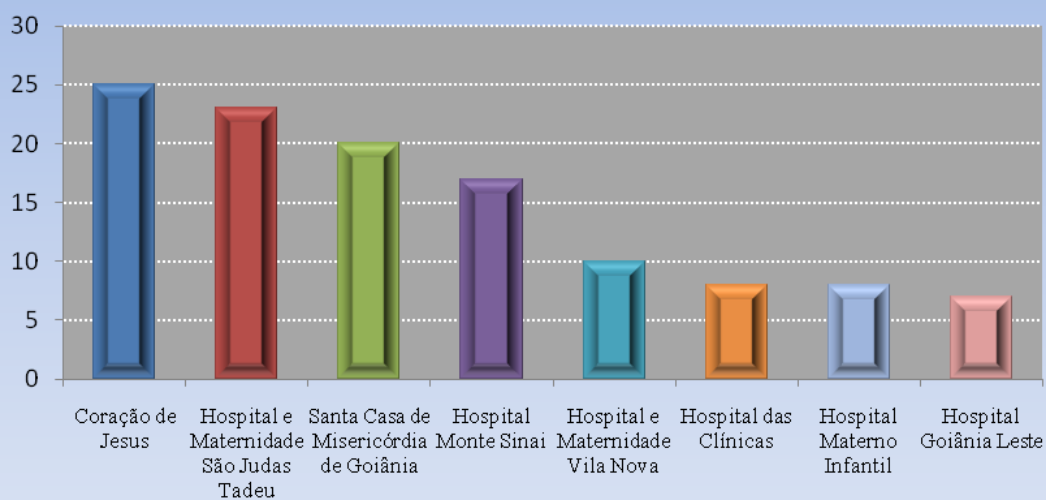


**DEMONSTRATIVOS GRÁFICOS DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA
PUÉRPERAS NO MÊS DE MAIO / 10**

**Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascercidãõ no mês de Maio/10
PUÉRPERAS**

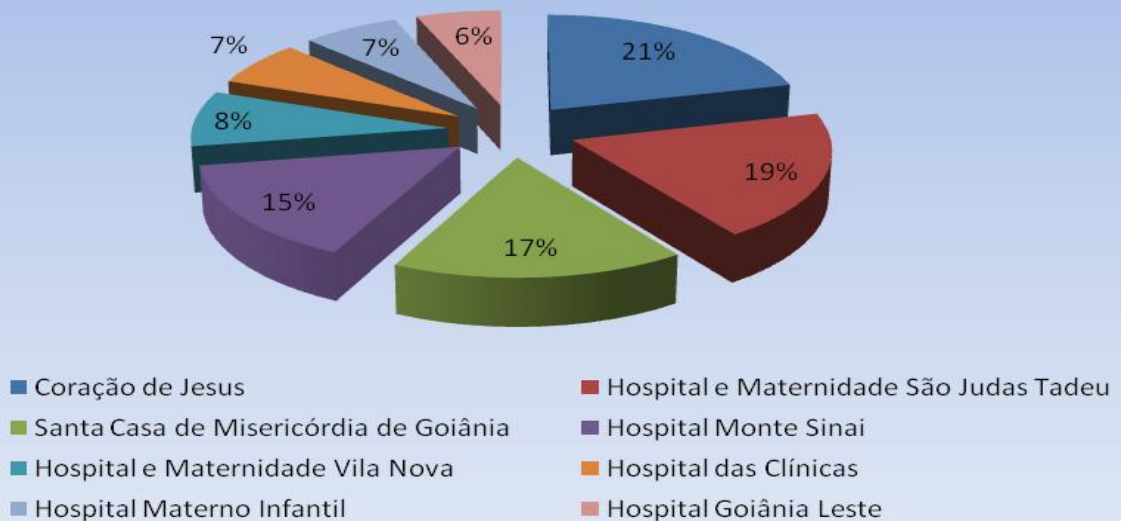


**Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascercidãõ no mês de Maio/10
PUÉRPERAS**

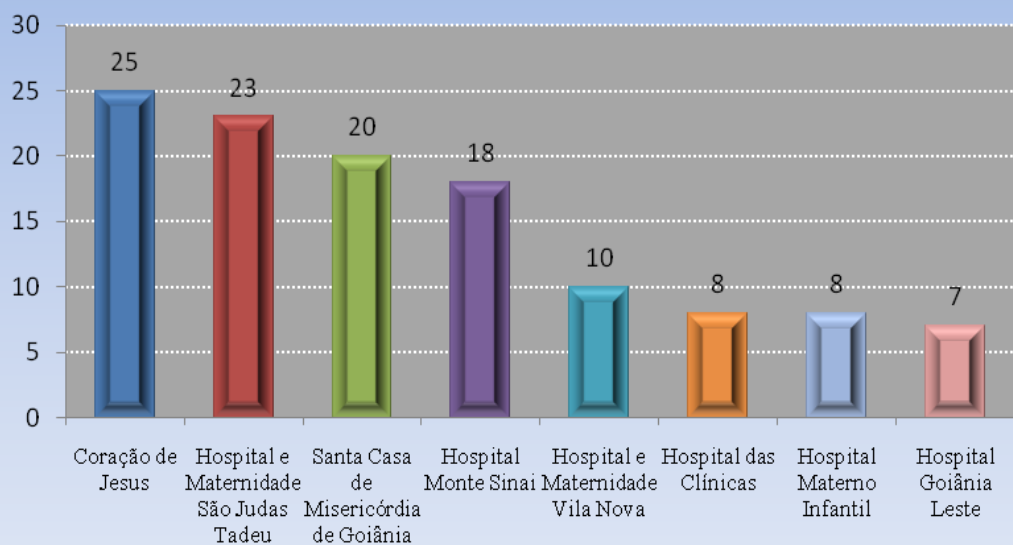


**DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS
PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE MAIO / 10**

**Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascido Cidadão no mês de Maio/10
RECÉM NASCIDOS**



**Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascido Cidadão
no mês de Maio/10
RECÉM NASCIDOS**



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 31 de Maio de 2010.

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Puérpera

| Nº. De Ordem | Data | Nome | ID | D.N. | Maternidade | Visitadora | Agendamento efetuado |
|--------------|------|-------------------------------------|--------|------------|--|----------------------------------|---|
| 1 | 10/5 | ADRIANA DE SOUSA ALVES | 725104 | 14/09/90 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: ANITA ELIZABETH COURY Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE MARINHO LEMOS Consulta Nº: 3714591 Data: 19/05/2010 - 13:00 [Zacarias] |
| 2 | 10/5 | ADRIANA LEMES COSTA | 406705 | 12/01/88 | Santa Casa de Misericórdia de Goiânia | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: ARLENE RODRIGUES LYRA Unidade de Saúde: CS Vila Mauá Consulta Nº: 3717755 Data: 20/5/2010 - 10:00 (Ester) |
| 3 | 11/5 | ADRIANA MOREIRA DA SILVA OLIVEIRA | 552533 | 27/09/1986 | Hospital Materno Infantil | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: MARIA RITA LOPES MAIA Unidade de Saúde: CS VILA CANAÃ Consulta Nº: 3718109 Data: 20/5/2010 - 07:00 (Ester) |
| 4 | 31/5 | ALEXANDRA VILMOT DA COSTA BARBOSA | 803468 | 12/12/1976 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA Unidade : CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta Nº: 3779905 Data: 10/6/2010 Horário de Chegadas: 10:30 (Sheila) |
| 5 | 17/5 | ANA PAULA SOUSA LEMES | 251348 | 25/01/1986 | Hospital Goiânia leste | Terezinha dos Santos Maurício | Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CS VILA MORAES Consulta Nº: 3733571 Data: 27/5/2010 - 10:30 (Maxilley) |
| 6 | 26/5 | ANDRÉIA BORGES DE MELO | 337557 | 04/06/1975 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: HARLEY RICARDO RODRIGUES Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 3756495 Data: 2/6/2010 (Quarta) Horário de Chegadas: 11:30 (Sheila) |
| 7 | 20/5 | ANETE ALVES VAZ RIBEIRO | 808798 | 09/08/1973 | Santa Casa de Misericórdia de Goiânia | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta Nº: 3738193 Data: 28/5/2010 - 07:00 (Ester) |
| 8 | 21/5 | ANTONIA ONEIDE DE OLIVEIRA DA SILVA | 368884 | 20/07/1988 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: ANDRE IBRAHIM BAYEH Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 3741363 Data: 28/5/2010 - 07:00 (Ester) |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 111 | 13/5 | TIESSI LOURRANI RODRIGUES FELIX | 385176 | 16/04/1989 | Hospital e Maternidade São Judas Tadeu | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: DIOGENES JUNQUEIRA Unidade de Saúde: CS PQ ANHANGUERA Consulta Nº: 3717305 Data: 20/5/2010 - 10:30 (Maxilley) |

| | | | | | | | |
|-----|------|--------------------------------------|--------|------------|---|--|---|
| 112 | 21/5 | VALDECIA MÁRCIA SILVA DE SOUSA | 782714 | 09/02/85 | Hospital e Maternidade Vila Nova | Leidiane Miabara Cruz | Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3738114 Data: 27/5/2010 - 13:30(Ester) |
| 113 | 13/5 | VALDIRENE CHAVES DE JESUS | 278947 | 26/06/1989 | Hospital e Maternidade São Judas Tadeu | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: DIOGENES JUNQUEIRA Unidade de Saúde: CS PQ ANHANGUERA Consulta Nº: 3717308 Data: 20/5/2010 - 10:30 (Maxilley) |
| 114 | 11/5 | VALERIA REGINA DA SILVA | 760193 | 08/11/1990 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: SERGIO RAUL AQUINO E SILVA Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHAES Consulta Nº: 3714229 Data: 20/5/2010 - 08:31 (Maxilley) |
| 115 | 3/5 | VERCYRA SOARES DE AZEVEDO | 172836 | 31/05/1979 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CS VILA MORAES Consulta Nº: 3688841 Data: 13/5/2010 - 10:30(Ester) |
| 116 | 6/5 | WALDENISE DA SILVA SANTOS | 859319 | 30/03/85 | Hospital e Maternidade São Judas Tadeu | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: MARIA RITA LOPES MAIA Unidade de Saúde: CS VILA CANAÃ Consulta Nº: 3692142 Data: 14/5/2010 - 07:00(Ester) |
| 117 | 25/5 | WANESSA SUELY DE JESUS | 192345 | 25/01/91 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: CIRENE CRISTINA BORGES Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE Consulta Nº: 3749009 Data: 2/6/2010 - 07:00(Ester) |
| 118 | 20/5 | RITALINE ALVES DA PENHA | 541249 | 08/09/90 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: MARIA RITA LOPES MAIA Unidade de Saúde: CS VILA CANAÃ Consulta Nº: 3736792 Data: 28/5/2010 - 07:00(Ester) |

Projeto Nascer Cidadão - Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

| Nº. De Ordem | Data | Nome | ID | D.N. | Maternidade | Visitadora | Agendamento efetuado |
|--------------|------|------------------------------------|--------|------------|-------------------------|------------------------------|--|
| 1 | 7/5 | RN DE KILDA XAVIER RIBEIRO | 862189 | 06/05/2010 | Hospital Monte Sinai | Leidiane Miabara Cruz | Profissional de Saúde: JOAO GOMES DO SACRAMENTO Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta Nº: 3694090 Data: 14/5/2010 - 10:00 (Maxilley) |
| 2 | 10/5 | RN DE ADRIANA DE SOUSA ALVES | 863085 | 10/05/10 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS Consulta Nº: 3714366 Data: 17/05/2010 - 13:30 [Zacarias] |

| | | | | | | | |
|-----|------|--|--------|------------|--|----------------------------------|--|
| 3 | 10/5 | RN DE ADRIANA LEMES COSTA | 862968 | 08/05/10 | Santa Casa de Misericórdia de Goiânia | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: EDNA MARIA FERREIRA Unidade de Saúde: CS Vila Mauá Consulta Nº: 3717771 Data: 20/5/2010 - 10:30(Ester) |
| 4 | 11/5 | RN DE ADRIANA MOREIRA DA SILVA OLIVEIRA | 863545 | 07/05/2010 | Hospital Materno Infantil | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: MARIA SUELY GOMES DE AZARA Unidade de Saúde: CS VILA CANAA Consulta Nº: 3718084 Data: 20/5/2010 - 12:30(Ester) |
| 5 | 31/5 | RN DE ALEXANDRA VILMONT DA COSTA BARBOSA | 870838 | 31/05/2010 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: ELENILSON DE G. ALVES Unidade de Saúde: CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta Nº: 3779838 Data: 9/6/2010 - 07:00 (Sheila) |
| 6 | 17/5 | RN DE ANA PAULA SOUSA LEMES | 865582 | 15/05/2010 | Hospital Goiânia leste | Terezinha dos Santos Maurício | Profissional de Saúde: ROSAURA DINIZ PIMENTEL Unidade de Saúde: CS VILA MORAES Consulta Nº: 3733607 Data: 27/5/2010 - 07:00 (Maxilley) |
| 7 | 26/5 | RN DE ANDREIA BORGES DE MELO | 869253 | 25/05/2010 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: SOLANGE INES HERNANDES Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 3756460 Data: 2/6/2010 - 14:30 (Sheila) |
| 8 | 20/5 | RN DE ANETE ALVES VAZ RIBEIRO | 867275 | 19/05/2010 | Santa Casa de Misericórdia de Goiânia | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: MARIA DA CONCEICAO MATOS Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta Nº: 3738214 Data: 28/5/2010 - 07:00(Ester) |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 112 | 21/5 | RN DE VALDECIA MARCIA SILVA DE SOUSA | 867587 | 19/05/2010 | Hospital e Maternidade Vila Nova | Leidiane Miabara Cruz | Profissional de Saúde: MARIA INES BARBOSA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3738040 Data: 27/5/2010-13:00(Ester) |
| 113 | 13/5 | RN DE VALDIRENE CHAVES DE JESUS | 864417 | 12/05/2010 | Hospital e Maternidade São Judas Tadeu | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: IVAN ISAAC Unidade de Saúde: CS PQ ANHANGUERA Consulta Nº: 3717303 Data: 20/5/2010 - 10:30 (Maxilley) |
| 114 | 11/5 | RN DE VALERIA REGINA DA SILVA | 863418 | 11/05/2010 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: MARA RUBIA DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHAES Consulta Nº: 3714189 Data: 20/5/2010 - 07:00 (Maxilley) |
| 115 | 3/5 | RN DE VERCYRA SOARES DE AZEVEDO | 860134 | 03/05/2010 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: ROSAURA DINIZ PIMENTEL Unidade de Saúde: CS VILA MORAES Consulta Nº: 3688870 Data: 13/5/2010 - 07:00(Ester) |
| 116 | 6/5 | RN DE WALDENISE DA SILVA SANTOS | 861738 | 05/05/2010 | Hospital e Maternidade São Judas Tadeu | Edna da Silva Tomazini | Profissional de Saúde: MARIA SUELY GOMES DE AZARA Unidade de Saúde: CS VILA CANAA Consulta Nº: 3692093 Data: 13/5/2010 - 12:30(Ester) |

| | | | | | | | |
|-----|------|------------------------------|--------|------------|---------------------------|----------------------------------|--|
| 117 | 25/5 | RN DE WANESSA SUELY DE JESUS | 868457 | 24/05/2010 | Hospital Coração de Jesus | Maria da Conceição Ribeiro Rocha | Profissional de Saúde: MIRNA MARIANO LEAO Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta N°: 3748993 Data: 2/6/2010 - 07:00(Ester) |
| 118 | 22/5 | RN NEUSIRENE COSTA DA SILVA | 867960 | 21/05/10 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional da Saúde: Tanit Ribeiro CAIS Jardim Novo Mundo N° da Consulta: 3751797 Data: 31/05/2010 - 07:00 [Elias] |
| 119 | 22/5 | RN SANDRA GONÇALVES DA SILVA | 867961 | 21/05/10 | Hospital Monte Sinai | Edna da Silva Tomazini | Profissional da Saúde: Martha Lorena Centro de Saúde Parque Amazonia N° da Consulta: 3758505 Data: 31/05/2010 - 14:30 [Elias] |

Esta planilha demonstra o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão em 2008.

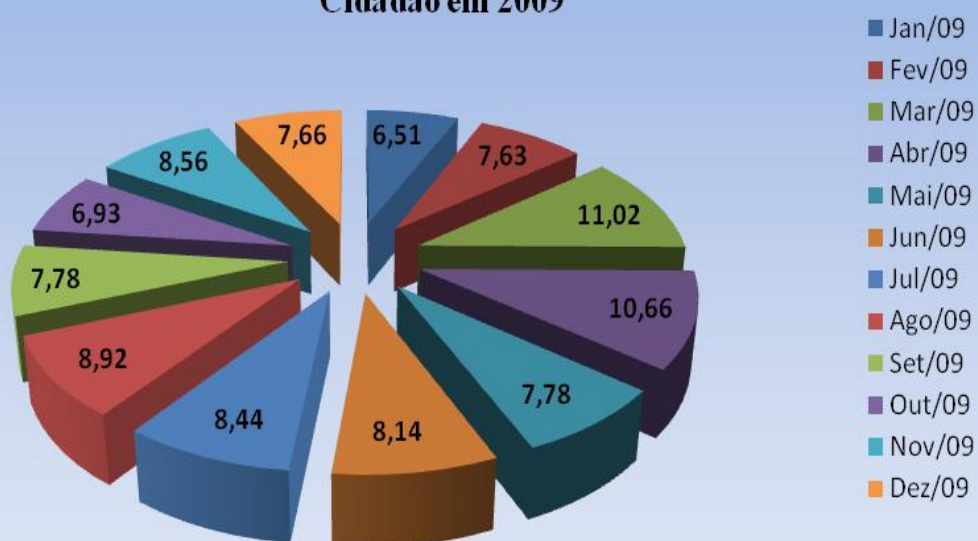
| Maio a Dezembro de 2008 | | |
|-------------------------|--------------|-------------|
| Mês | Agendamentos | Percentual |
| Mai/08 | 123 | 5,25 |
| Jun/08 | 343 | 14,65 |
| Jul/08 | 423 | 18,06 |
| Ago/08 | 329 | 14,05 |
| Set/08 | 337 | 14,39 |
| Out/08 | 271 | 11,57 |
| Nov/08 | 270 | 11,53 |
| Dez/08 | 246 | 10,50 |
| TOTAL | 2.342 | 100% |



O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2009.

| Janeiro a Dezembro de 2009 | | |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|
| Mês | Agendamentos | Percentual |
| Jan/09 | 217 | 6,51 |
| Fev/09 | 254 | 7,63 |
| Mar/09 | 367 | 11,02 |
| Abr/09 | 355 | 10,66 |
| Mai/09 | 259 | 7,78 |
| Jun/09 | 271 | 8,14 |
| Jul/09 | 281 | 8,44 |
| Ago/09 | 297 | 8,92 |
| Set/09 | 259 | 7,78 |
| Out/09 | 231 | 6,93 |
| Nov/09 | 285 | 8,56 |
| Dez/09 | 255 | 7,66 |
| TOTAL | 3.331 | 100% |

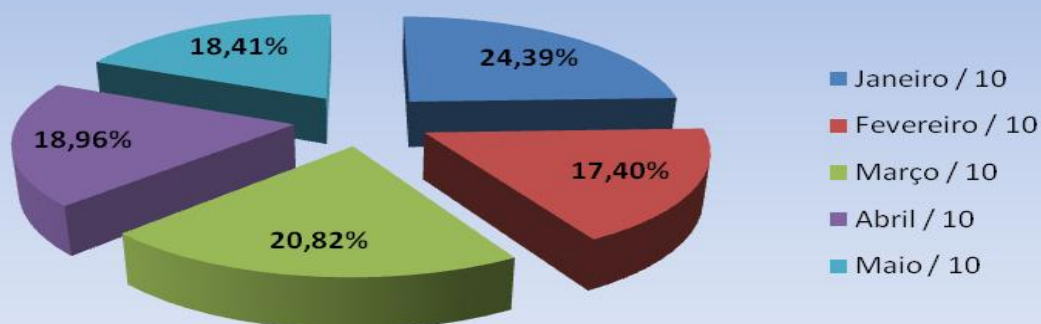
Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa Nascer Cidadão em 2009



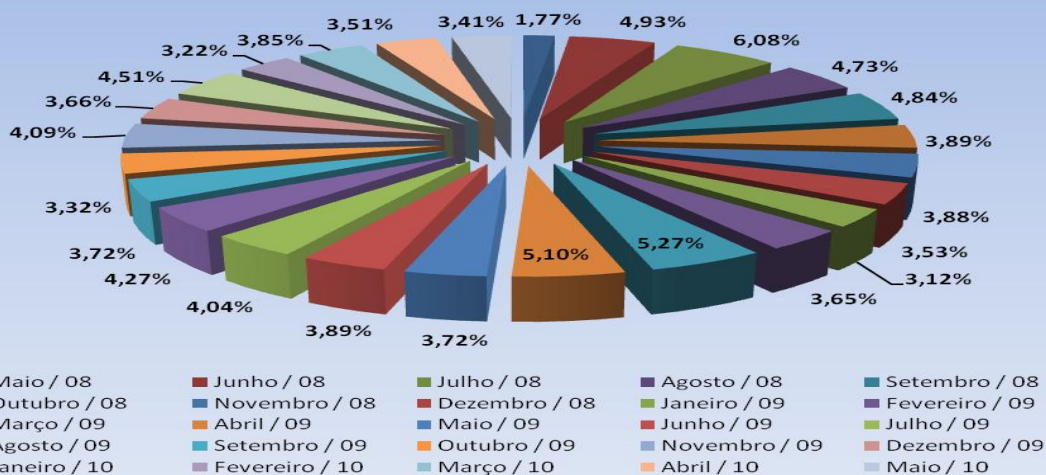
Segue abaixo demonstrativo que representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2010.

| Janeiro a Maio de 2010 | | |
|------------------------|--------------|-------------|
| Mês | Agendamentos | Percentual |
| Janeiro / 10 | 314 | 24,39% |
| Fevereiro / 10 | 224 | 17,40% |
| Março / 10 | 268 | 20,82% |
| Abril / 10 | 244 | 18,96% |
| Maio / 10 | 237 | 18,41% |
| TOTAL | 1287 | 100% |

Agendamentos realizados pelas Visitadoras do Programa Nascer Cidadão em 2010



Agendamentos realizados pelas Visitadoras do Programa Nascer Cidadão no período de Maio/08 a Maio/10



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

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

- a) Rotina de ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema *Call Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento;
- b) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- c) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- d) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- e) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 11**), licença médica (**Anexo 12**), faltas (**Anexo 13**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 14**);
- f) O Observatório realizou no mês de Maio /2010 do corrente ano o agendamento de 2.011 (dois mil e onze) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 1.878 (Hum mil oitocentos e oitenta e oito) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 133(cento e trinta e três) foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Maio de 2010.

| Nº. de Ordem | Data | Usuário | ID | Especialidade / Profissional | Resolução da Solicitação |
|--------------|-------|----------------------------|--------|-----------------------------------|--|
| 01 | 03/05 | TEOLINDA PEREIRA DE MORAIS | 347070 | PTE COM FERIDA NO BRAÇO | Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA Unidade: CENTRO DE SAÚDE JARDIM B. MEIA PONTE Consulta Nº: 3668144 Data: 07/05/2010 - 15:30 [Zacarias] Solicitante: Kelten – Agendada pela unidade |
| 02 | 03/05 | RAQUEL SABINO DOS SANTOS | 468370 | PTE NECESSITA DE AVALIAÇÃO MÉDICA | Paciente autorizada pela Heleusa a comparecer no CIAMS Urias Magalhães no Dia 04/05/10 às 09:01 para consulta com o Drº. Sérgio Raul Aquino. Sr Ronismar ciente das informações. [Zacarias] Solicitante: Drº. Salma Maria |
| 03 | 03/05 | MAYARA DE SOUSA LEDO | 347886 | CIRURGIA REPARADORA NO NARIZ | Profissional de Saúde: ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGES Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 3698871 |

| | | | | | |
|------|-------|---|--------|--|---|
| | | | | | Data: 10/05/2010 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Stela – Agendada pela unidade |
| 04 | 03/05 | SOLANGE BARBOSA NUNES | 304821 | VÁRIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO | Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES Consulta N°: 3688667 Data: 10/05/2010 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Drª Francisnetta |
| 05 | 03/05 | SEBASTIÃO JULIO DOS SANTOS | 209655 | PTE SEM MEDICAÇÃO CONTROLADA | Profissional de Saúde: LUCIANO ELIAS SANTOS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE Consulta N°: 3668007 Data: 05/05/2010 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Janaina Cunha |
| 06 | 03/05 | DIVINO JOSE DE ARAUJO | 860111 | PTE COM SEQUELA DE AVC | Profissional de Saúde: MARIO CESAR NASCIMENTO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta N°: 3673545 Data: 04/05/2010 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Carmelita – Agendada pela unidade |
| 07 | 03/05 | JOSE FRANCISCO DA CONCEIÇÃO SILVA | 593099 | PTE SEM MEDICAÇÃO CONTROLADA | Profissional de Saúde: ROGÉRIO DE OLIVEIRA SANTIAGO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 3693068 Data: 10/05/2010 - 15:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Janaina Cunha |
| 08 | 03/05 | IRAIDES FERREIRA DE OLIVEIRA CANDIDO DE ABREU | 70615 | PTE HIPERTENSA E DIABÉTICA SEM MEDICAÇÃO | Profissional de Saúde: CARLOS AUGUSTO SANTOS Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta N°: 3689510 Data: 10/05/2010 - 10:31[Zacarias] Solicitante: Drª Francisnetta Pires |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 1955 | 31/05 | VERACY DA CONCEIÇÃO E CASTRO | 466807 | CLINICO GERAL HIPERTENSO SEM MEDICAÇÃO | Profissional de Saúde: WANDENBERG MONTE NEGRO V. Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta N°: 3755672 Data: 2/6/2010 - 10:31 (Cleber) Solicitante : Enf.: Luiza |
| 1956 | 31/05 | AILTON BUENO FERNANDES | 48375 | CLINICO GERAL HIPERTENSO SEM MEDICAÇÃO. | Profissional de Saúde: ANTONINHO CRUVINEL Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 3772541 Data: 7/6/2010 - 11:00 (Cleber) Solicitante : Enf: Luiza |
| 1957 | 31/05 | ANA MARIA MARTINS BORGES | 367506 | GINECOLOGIA PTE CISTITE | Profissional de Saúde: VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA Unidade: CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta N°: 3779749 Data: 7/6/2010 - 10:30 (Cleber) Solicitante : Enf: Fabiana |
| 1958 | 31/05 | ROSALICE ROCHA CORADO SILVA | 816829 | CLINICO GERAL HIPERTENSO SEM MEDICAÇÃO | Profissional de Saúde: ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMÉRICA Consulta N°: 3774774 Data: 7/6/2010 - 18:30 (Cleber) Solicitante : Enf.: Luiza |
| 1959 | 31/05 | UDIEINA GOMES DE OLIVEIRA | 136617 | GINECOLOGIA VÁRIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO | Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 3777303 |

| | | | | | |
|------|-------|---------------------------|--------|---|---|
| | | | | | Data: 7/6/2010 - 10:30 (Cleber) Solicitante : Enf.: Luiza |
| 1960 | 31/05 | DANIELA LOPES COSTA | 546448 | CLINICO GERAL VARIAS TENTATIVAS SUCESSIVAS S/ SUCESSO | Profissional de Saúde: LUIZ VIEIRA DA PAIXÃO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 3755236 Data: 2/6/2010 - 12:00 (Cleber) Solicitante : Enf.: Luiza |
| 1961 | 31/05 | IZABEL RODRIGUES DA SILVA | 164341 | CLINICO GERAL HIPERTENSO E DIABÉTICO SEM MEDICAÇÃO | Profissional de Saúde: GUTEMBERG DA SILVA FRAGA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO Consulta N°: 3757725 Data: 2/6/2010 - 07:29 (Cleber) Solicitante Drª Francisnetta |
| 1962 | 31/05 | LAIZA MUNIZ SILVA | 467047 | GINECOLOGIA GESTANTE INICIAR O PRÉ NATAL | Profissional de Saúde: MUSBAH NADER KOLAILAT Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHÃES Consulta N°: 3767148 Data: 7/6/2010 - 14:31 (Cleber) Solicitante Drª Francisnetta |

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 133

| | |
|---|-------------|
| TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas) | 2011 |
| RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES | 133 |
| RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO | 1878 |

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

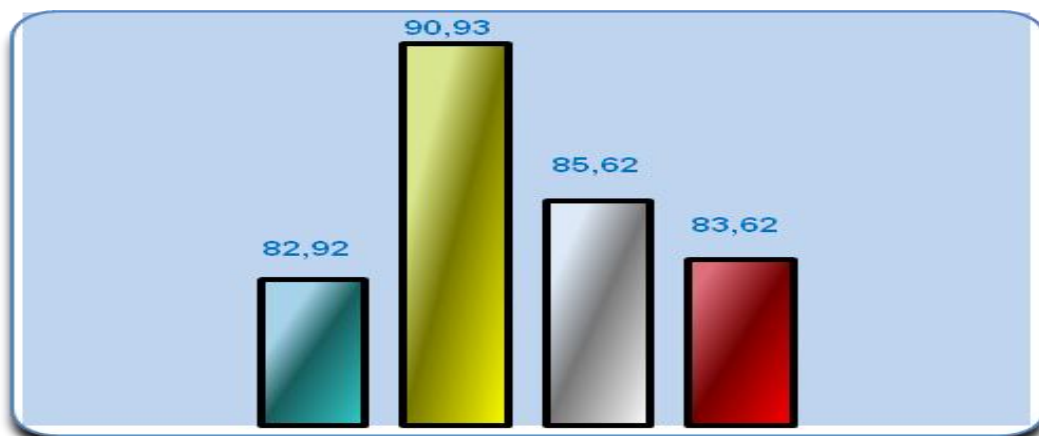
| SEMANAS | AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS) | AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS) | PERCENTUAL |
|------------|--|--|------------|
| 03 a 08/05 | 17662 | 14646 | 82,92% |
| 10 a 15/05 | 17442 | 15861 | 90,93% |
| 17 a 22/05 | 17515 | 15002 | 85,62% |
| 24 a 29/05 | 17571 | 14694 | 83,62% |

Desta forma, a tabela descrita abaixo apresenta o quantitativo de consultas disponibilizadas e o quantitativo gerado pelas Unidades por semana, no mês de Maio /2010.

Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Maio de 2010.

| UNIDADES | 03 a 08/05 | | | 10 a 15/05 | | | 17 a 22/05 | | | 24 a 29/05 | | |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | Padrão | Gerada | % | Padrão | Gerada | % | Padrão | Gerada | % | Padrão | Gerada | % |
| CAIS BAIRRO GOIA | 699 | 591 | 84,55% | 699 | 591 | 84,55% | 699 | 632 | 90,41% | 699 | 592 | 84,69% |
| CAIS CAMPINAS | 839 | 733 | 87,37% | 733 | 733 | 100,00% | 733 | 733 | 100,00% | 779 | 751 | 96,41% |
| CAIS CÂNDIDA DE MORAIS | 1386 | 1310 | 94,52% | 1262 | 1262 | 100,00% | 1262 | 1262 | 100,00% | 1252 | 1184 | 94,57% |
| CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR | 838 | | 0,00% | 818 | 639 | 78,12% | 818 | | 0,00% | 818 | 482 | 58,92% |
| CAIS FINSOCIAL | 149 | | 0,00% | 149 | 109 | 73,15% | 149 | | 0,00% | 149 | 109 | 73,15% |
| CAIS JARDIM CURITIBA | 141 | 41 | 29,08% | 141 | 101 | 71,63% | 141 | 41 | 29,08% | 141 | 41 | 29,08% |
| CAIS JARDIM NOVO MUNDO | 523 | 523 | 100,00% | 518 | 523 | 100,97% | 523 | 523 | 100,00% | 523 | 518 | 99,04% |
| CAIS PARQUE DAS AMENDEIRAS | 450 | 421 | 93,56% | 422 | 422 | 100,00% | 445 | 445 | 100,00% | 445 | 396 | 88,99% |
| CAIS VILA NOVA | 580 | 568 | 97,93% | 580 | 500 | 86,21% | 580 | 408 | 70,34% | 500 | 426 | 85,20% |
| CENTRO DE SAÚDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA | 392 | 392 | 100,00% | 392 | 392 | 100,00% | 392 | 392 | 100,00% | 392 | 392 | 100,00% |
| CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA | 359 | 359 | 100,00% | 359 | 358 | 99,72% | 359 | 359 | 100,00% | 359 | 359 | 100,00% |
| CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE | 370 | 254 | 68,65% | 370 | 203 | 54,86% | 370 | 203 | 54,86% | 370 | 134 | 36,22% |
| CENTRO DE SAÚDE DR AFONSO HONORATO | 248 | 180 | 72,58% | 248 | 205 | 82,66% | 248 | 248 | 100,00% | 248 | 248 | 100,00% |
| CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS | 307 | 291 | 94,79% | 307 | 321 | 104,56% | 307 | 307 | 100,00% | 307 | | 0,00% |
| CENTRO DE SAÚDE FAMA | 306 | 187 | 61,11% | 306 | 187 | 61,11% | 306 | 187 | 61,11% | 306 | 187 | 61,11% |
| CENTRO DE SAÚDE ISABEL MARIA DA SILVA | 306 | 255 | 83,33% | 306 | 255 | 83,33% | 306 | 255 | 83,33% | 306 | 255 | 83,33% |
| CENTRO DE SAÚDE JD BALNEÁRIO MEIA PONTE | 419 | 419 | 100,00% | 419 | 419 | 100,00% | 419 | 287 | 68,50% | 419 | 419 | 100,00% |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA III | 67 | | 0,00% | 107 | 67 | 62,62% | 107 | 107 | 100,00% | 107 | 87 | 81,31% |
| CENTRO DE SAÚDE JOSE EGIDIO MARTINS | 371 | 371 | 100,00% | 440 | 440 | 100,00% | 440 | 440 | 100,00% | 440 | 302 | 68,64% |
| CENTRO DE SAÚDE MARINHO LEMOS | 388 | 388 | 100,00% | 388 | 388 | 100,00% | 388 | 385 | 99,23% | 388 | 387 | 99,74% |
| CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO | 350 | 350 | 100,00% | 350 | 314 | 89,71% | 350 | 350 | 100,00% | 350 | 314 | 89,71% |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZÔNIA | 576 | 565 | 98,09% | 576 | 576 | 100,00% | 576 | 576 | 100,00% | 576 | 591 | 102,60% |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE ANHANGUERA | 480 | 361 | 75,21% | 480 | 336 | 70,00% | 480 | 334 | 69,58% | 532 | 401 | 75,38% |
| CENTRO DE SAÚDE PQ INDUSTRIAL JOÃO BRAZ | 413 | 413 | 100,00% | 413 | 413 | 100,00% | 413 | 413 | 100,00% | 413 | 413 | 100,00% |
| CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO | 422 | 410 | 97,16% | 422 | 370 | 87,68% | 422 | 370 | 87,68% | 422 | 422 | 100,00% |
| CENTRO DE SAÚDE VILA BOA | 560 | 560 | 100,00% | 560 | 560 | 100,00% | 560 | 536 | 95,71% | 560 | 509 | 90,89% |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ | 265 | 265 | 100,00% | 217 | | 0,00% | 217 | 217 | 100,00% | 277 | 277 | 100,00% |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CLEMENTE | 377 | 258 | 68,44% | 379 | 278 | 73,35% | 379 | 258 | 68,07% | 379 | 253 | 66,75% |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MAUÁ | 566 | 566 | 100,00% | 566 | 533 | 94,17% | 566 | 479 | 84,63% | 566 | 495 | 87,46% |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES | 335 | 290 | 86,57% | 335 | 290 | 86,57% | 335 | 222 | 66,27% | 323 | 278 | 86,07% |
| CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO | 368 | 368 | 100,00% | 368 | 368 | 100,00% | 368 | 343 | 93,21% | 368 | 351 | 95,38% |
| CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA | 318 | 296 | 93,08% | 318 | 318 | 100,00% | 318 | 305 | 95,91% | 318 | 318 | 100,00% |
| CIAMS JARDIM AMERICA | 1203 | 1043 | 86,70% | 1203 | 1139 | 94,68% | 1203 | 1104 | 91,77% | 1203 | 825 | 68,58% |
| CIAMS NOVO HORIZONTE | 668 | | 0,00% | 668 | 628 | 94,01% | 668 | 613 | 91,77% | 668 | 628 | 94,01% |
| CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO | 786 | 781 | 99,36% | 786 | 786 | 100,00% | 831 | 831 | 100,00% | 831 | 581 | 69,92% |
| CIAMS URIAS MAGALHÃES | 837 | 837 | 100,00% | 837 | 837 | 100,00% | 837 | 837 | 100,00% | 837 | 769 | 91,88% |
| TOTAIS | 17662 | 14646 | 82,92% | 17442 | 15861 | 90,93% | 17515 | 15002 | 85,62% | 17571 | 14694 | 83,62% |

GRÁFICO DE EVOLUÇÃO SEMANAL DE GRADES GERADAS:



Legenda: 03 a 08/05 10 a 15/05 17 a 22/05 24 a 29/05

- i) 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.
- j) O relatório descritivo de grades tem a finalidade de realizar um mapeamento do déficit de vagas disponibilizadas pelas Unidades para o Teleconsulta. Através de uma análise minuciosa e comparativa da grade padrão e das justificativas de ausência recebidas pelas Unidades, o observatório identifica com precisão o profissional, o dia e/ou período de ausência de vaga – possibilitando um controle rigoroso das agendas geradas. Segue abaixo demonstrativo de relatório de grades transmitidas no mês de Maio/10:

| RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA EM 23 DE ABRIL - PARA O PERÍODO DE 03 a 08/05 | | | | Diferença |
|--|--------|--------|---------|-----------|
| UNIDADES | PADRÃO | GERADA | % | (-) |
| CAIS BAIRRO GOIA | 699 | 591 | 84,55% | -108 |
| Nicolau Tadeu Bittar - Licença Médica | | | | 67 |
| Sisenando Francisco de Azevedo - Falta por Motivos Particulares | | | | 41 |
| CAIS CAMPINAS | 733 | 733 | 100,00% | 0 |
| CAIS CÂNDIDA DE MORAIS | 1262 | 1262 | 100,00% | 0 |
| CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR | 818 | 739 | 90,34% | -79 |
| André Ibrahim Bayeh - Férias | | | | 39 |
| Luciano Augusto Baylão - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS FINSOCIAL | 149 | 109 | 73,15% | -40 |
| Orcidio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM CURITIBA | 141 | 101 | 71,63% | -40 |
| Orcidio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM NOVO MUNDO | 518 | 518 | 100,00% | 0 |
| CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS | 422 | 421 | 99,76% | -1 |
| Jonas José de Souza - Consulta agendada pela Unidade | | | | 1 |
| CAIS VILA NOVA | 580 | 568 | 97,93% | -12 |
| Tânia Stein Fischer Mascarenhas - Férias até 03/05 | | | | 12 |
| CENTRO DE SAÚDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA | 392 | 392 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA | 359 | 359 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE | 370 | 218 | 58,92% | -152 |
| Cristiane Porto Cortez - Licença Médica | | | | 48 |
| Diolindo dos Santos Freire - Férias | | | | 36 |
| Irmã Juliana P. Capuzzo - Licença Prêmio | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE DR. AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA (ÁGUA BRANCA) | 248 | 180 | 72,58% | -68 |
| Hélio Gonçalves Pinho - Férias | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS | 307 | 291 | 94,79% | -16 |
| Júlio César Pereira Rodrigues - Não vai atender dia 06/05. Vai fazer reposição dia 15/05 | | | | 16 |
| CENTRO DE SAÚDE FAMA | 306 | 187 | 61,11% | -119 |

| | | | | |
|---|------|------|---------|------|
| Carlos Antônio Carneiro - Férias | | | | 51 |
| Renata Égídio Volú - Férias | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE ISABEL MARIA DA SILVA (MARIA DILCE) | 306 | 255 | 83,33% | -51 |
| Evelling Lorena Cerqueira - Licença Médica | | | | 51 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE | 419 | 419 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA | 107 | 107 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE JOSE EGIDIO MARTINS | 440 | 440 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE MARINHO LEMOS | 388 | 388 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO | 350 | 350 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZÔNIA | 576 | 576 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE ANHANGUERA | 480 | 361 | 75,21% | -119 |
| Eros de Sousa - Licença Prêmio | | | | 51 |
| Ary Antunes de Oliveira - Licença Médica | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE INDUSTRIAL JOÃO BRAZ | 413 | 413 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO | 422 | 378 | 89,57% | -44 |
| Danuzza Muniz Camelo - Palestra dia 04/05 e Férias a partir de 07/05 | | | | 24 |
| Vera Maria Caetano - Folga de Aniversário dia 03/05 | | | | 20 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA BOA | 560 | 560 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ | 217 | 217 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CLEMENTE | 379 | 258 | 68,07% | -121 |
| Francisco Batista Paula - Palestra no Programa de Tabagismo dia 03/05 | | | | 20 |
| Carmem Lúcia Nery Alves - Férias | | | | 50 |
| Eros de Sousa - Licença Prêmio | | | | 51 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MAUÁ | 566 | 566 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES | 335 | 290 | 86,57% | -45 |
| Aline de Almeida e Souza - Licença Maternidade | | | | 45 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO | 368 | 368 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA | 318 | 296 | 93,08% | -22 |
| Carlos Antônio Carneiro - Falta por Motivos Particulares dia 06/05 | | | | 22 |
| CIAMS JARDIM AMERICA | 1203 | 1094 | 90,94% | -109 |
| Fernando César Siqueira - Alteração na grade por motivo de doença até 29/06 | | | | 12 |
| Rose Mary Reis Dias - Folga de Aniversário dia 06/05 | | | | 16 |
| Jacinto José de Almeida - Palestra para Grupo de Gestantes dia 06/05 | | | | 12 |
| Juliana Fagundes Pacheco - Consultas agendadas pela Unidade | | | | 2 |
| Kellen Sebba de Alencar - Férias | | | | 52 |
| Maria Inês da Silva Pires - Atestado Odontológico dia 03/05 | | | | 15 |
| CIAMS NOVO HORIZONTE | 668 | 628 | 94,01% | -40 |
| Hélio Alves Cruvinel - Férias | | | | 40 |
| CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO | 786 | 781 | 99,36% | -5 |

| | | | | |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Arismar P. de Rezende - Palestra para Grupo de Tabagismo dia 06/05 | | | | 5 |
| CIAMS URIAS MAGALHÃES | 837 | 837 | 100,00% | 0 |
| TOTAIS | 17442 | 16251 | 93,17% | -1191 |

| RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA EM 30 DE ABRIL - PARA O PERÍODO DE 10 a 15/05/2010 | | | | Diferença |
|---|---------------|---------------|----------|------------------|
| UNIDADES | PADRÃO | GERADA | % | (-) |
| CAIS BAIRRO GOIA | 699 | 591 | 84,55% | -108 |
| Nicolau Tadeu Bittar - Licença Médica | | | | 67 |
| Sisenando Francisco de Azevedo - Falta por Motivos particulares | | | | 41 |
| CAIS CAMPINAS | 733 | 733 | 100,00% | 0 |
| CAIS CÂNDIDA DE MORAIS | 1262 | 1120 | 88,75% | -142 |
| Aureliane Obeid Ribeiro Gomes - Falta por Motivos particulares | | | | 74 |
| Pedro Dimas Machado - Capacitação em Endocrinologia | | | | 68 |
| CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR | 818 | 639 | 78,12% | -179 |
| Ricardo Oliveira e Silva - Congresso na area de UTI em São Paulo | | | | 140 |
| André Ibrahim Bayer - Férias | | | | 39 |
| CAIS FINSOCIAL | 149 | 109 | 73,15% | -40 |
| Orcídio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM CURITIBA | 141 | 101 | 71,63% | -40 |
| Orcídio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM NOVO MUNDO | 523 | 523 | 100,00% | 0 |
| CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS | 445 | 445 | 100,00% | 0 |
| CAIS VILA NOVA | 500 | 424 | 84,80% | -76 |
| Zilmar Vidal de Oliveira - Licença Médica | | | | 76 |
| CENTRO DE SAÚDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA | 392 | 392 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA | 359 | 358 | 99,72% | -1 |
| Osmar Matias de Abreu - Vaga de primeira consulta - Agendada pela unidade | | | | 1 |
| CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE | 370 | 203 | 54,86% | -167 |
| Cristiane Porto Cortez - Licença Maternidade | | | | 48 |
| Diolindo dos Santos Freire - Férias | | | | 51 |
| Irmã Juliana P. Capuzzo - Licença Prêmio | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE DR. AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA (ÁGUA BRANCA) | 248 | 205 | 82,66% | -43 |
| Hélio Gonçalves Pinho - Férias até 12/05 | | | | 43 |
| CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS | 307 | 321 | 104,56% | 14 |
| Júlio César Pereira Rodrigues - Reposição do dia 06/05 | | | | (+14) |
| CENTRO DE SAÚDE FAMA | 306 | 187 | 61,11% | -119 |
| Carlos Antônio Carneiro - Férias | | | | 51 |
| Renata Egídio Volú - Férias | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE ISABEL MARIA DA SILVA (MARIA DILCE) | 306 | 255 | 83,33% | -51 |

| | | | | |
|--|------|------|---------|------|
| Evelling Lorena Cerqueira - Licença Médica | | | | 51 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE | 419 | 287 | 68,50% | -132 |
| Luciano Elias Santos - Afastamento após casamento | | | | 132 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA | 107 | 107 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE JOSE EGIDIO MARTINS (VILA UNIÃO) | 440 | 302 | 68,64% | -138 |
| Waldonez Rodrigues de Cerqueira - Férias | | | | 138 |
| CENTRO DE SAÚDE MARINHO LEMOS | 388 | 388 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO | 350 | 314 | 89,71% | -36 |
| Helen Regina Rosa Godinho - Pós Graduação nos dias 13 e 14/05 | | | | 36 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZÔNIA | 576 | 576 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE ANHANGUERA | 532 | 388 | 72,93% | -144 |
| Cejana Abrandes Figueiredo - Residência em São Paulo nos dias 13 e 14/05 | | | | 25 |
| Eros de Sousa - Licença Prêmio | | | | 51 |
| Ary Antunes de Oliveira - Licença Médica | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE INDUSTRIAL JOÃO BRAZ | 413 | 413 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO | 422 | 370 | 87,68% | -52 |
| Danuzia Muniz Camelo - Férias | | | | 52 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA BOA | 560 | 560 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ | 217 | 217 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CLEMENTE | 379 | 278 | 73,35% | -101 |
| Carmem Lúcia Nery Alves - Férias | | | | 50 |
| Eros de Sousa - Licença Prêmio | | | | 51 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MAUÁ | 566 | 533 | 94,17% | -33 |
| Cejana Abrandes - Falta dias 13 e 14 e vaga de primeira consulta agendada pela unidade | | | | 33 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES | 335 | 249 | 74,33% | -86 |
| Aline de Almeida e Souza - Licença Maternidade | | | | 45 |
| Mônica Gonçalves Fernandes - Licença Médica até 13/05 | | | | 41 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO | 368 | 368 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA | 318 | 318 | 100,00% | 0 |
| CIAMS JARDIM AMERICA | 1203 | 1138 | 94,60% | -65 |
| Fernando César Siqueira - Alteração na grade por motivo de saúde | | | | 12 |
| Kellen Sebba de Alencar - Férias | | | | 52 |
| Marly Arruda Camargo - Vaga de primeira consulta - Agendada pela unidade | | | | 1 |
| CIAMS NOVO HORIZONTE | 668 | 628 | 94,01% | -40 |
| Hélio Alves Cruvinel - Férias | | | | 40 |
| CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO | 831 | 803 | 96,63% | -28 |
| Angélica Lomazzi - Falta por Motivos particulares 12 e 13/05 | | | | 28 |
| CIAMS URIAS MAGALHÃES | 837 | 769 | 91,88% | -68 |
| Edson Alves Ribeiro - Licença Médica | | | | 68 |

| | | | | |
|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| TOTAIS | 17487 | 15612 | 89,27% | -1875 |
|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|

| RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA EM 07 DE MAIO - PARA O PERÍODO DE 17 a 22/05/2010 | | | | Diferença |
|--|---------------|---------------|----------|------------------|
| UNIDADES | PADRÃO | GERADA | % | (-) |
| CAIS BAIRRO GOIA | 699 | 592 | 84,69% | -107 |
| Nicolau Tadeu Bittar - Licença Médica | | | | 67 |
| Roseli Aparecida Rezende - Férias | | | | 40 |
| CAIS CAMPINAS | 779 | 779 | 100,00% | 0 |
| CAIS CÂNDIDA DE MORAIS | 1252 | 1184 | 94,57% | -68 |
| Pedro Dimas Machado - Capacitação em Endocrinologia | | | | 68 |
| CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR | 882 | 745 | 84,47% | -137 |
| Angélica Valtville Montijo - Falta por Motivos particulares | | | | 68 |
| André Ibrahim Bayeh - Férias | | | | 39 |
| Paulo Roberto de Oliveira Tavares - Férias | | | | 30 |
| CAIS FINSOCIAL | 149 | 109 | 73,15% | -40 |
| Orcídio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM CURITIBA | 141 | 101 | 71,63% | -40 |
| Orcídio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM NOVO MUNDO | 523 | 509 | 97,32% | -14 |
| Tanit Ribeiro Carmo - Folga de Aniversário dia 18/05 | | | | 14 |
| CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS | 445 | 445 | 100,00% | 0 |
| CAIS VILA NOVA (DEPUTADO JOÃO NATAL) | 500 | 408 | 81,60% | -92 |
| Michele Roncato Franca - Folga de aniversário dia 19/05 | | | | 16 |
| Zilmar Vidal de Oliveira - Licença Médica | | | | 76 |
| CENTRO DE SAÚDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA (SETOR PERIM) | 392 | 392 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA | 359 | 359 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE | 370 | 203 | 54,86% | -167 |
| Cristiane Porto Cortez Bittar - Licença Maternidade | | | | 48 |
| Diolindo dos Santos Freire - Férias | | | | 51 |
| Irma Juliana P. Capuzzo - Licença Prêmio | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE DR. AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA (ÁGUA BRANCA) | 248 | 248 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS | 307 | 307 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE FAMA | 306 | 187 | 61,11% | -119 |
| Carlos Antônio Carneiro - Férias | | | | 51 |
| Renata Egídio Volú - Férias | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE ISABEL MARIA DA SILVA (MARIA DILCE) | 306 | 255 | 83,33% | -51 |
| Evelling Lorena Cerqueira - Licença Médica | | | | 51 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE | 419 | 287 | 68,50% | -132 |
| Luciano Elias Santos - Afastamento após casamento até 21/05 | | | | 132 |

| | | | | |
|---|------|------|---------|------|
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA | 107 | 67 | 62,62% | -40 |
| Ana Carolina Arantes - Congresso fora do país | | | | 40 |
| CENTRO DE SAÚDE JOSE EGIDIO MARTINS (<i>VILA UNIÃO</i>) | 440 | 302 | 68,64% | -138 |
| Waldonez Rodrigues de Cerqueira - Licença Prêmio | | | | 70 |
| Waldonez Rodrigues de Cerqueira - Licença Prêmio | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE MARINHO LEMOS (<i>NEGRÃO DE LIMA</i>) | 388 | 385 | 99,23% | -3 |
| Anita Elizabeth Coury - Vagas de primeira consulta - Agendada pela unidade | | | | 3 |
| CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIARIO | 350 | 322 | 92,00% | -28 |
| Leonildo de Freitas Negretto - Atestado Médico nos dias 17 e 18/05 | | | | 28 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZONIA | 576 | 576 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE ANHANGUERA | 532 | 386 | 72,56% | -146 |
| Cejana Abrandes Figueiredo - Residência em São Paulo dia 21/05 | | | | 12 |
| Eros de Sousa - Licença Prêmio | | | | 51 |
| Ivane Maria Siqueira Lima - Capacitação como lidar com drogados dia 17/05 | | | | 15 |
| Ary Antunes de Oliveira - Licença Médica | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE INDUSTRIAL JOÃO BRAZ | 413 | 413 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO | 422 | 370 | 87,68% | -52 |
| Danuzi Muniz Camelo - Férias até 21/05 | | | | 52 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA BOA | 560 | 510 | 91,07% | -50 |
| Suzana Novais Teixeira - Consulta Médica dia 21/05 | | | | 26 |
| Kátia Maria C. C. Mendonça - Capacitação em Tabagismo dia 18/05 | | | | 24 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CANAA | 277 | 277 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CLEMENTE | 379 | 258 | 68,07% | -121 |
| Francisco Batista Paula - Palestra no programa de Tabagismo dia 17/05 | | | | 20 |
| Carmem Lúcia Nery Alves - Férias | | | | 50 |
| Eros de Sousa - Licença Médica | | | | 51 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MAUA | 566 | 479 | 84,63% | -87 |
| Cejana Abrandes Figueiredo - Falta por Motivos Pessoais dia 21/05 | | | | 16 |
| Linon Rose Arantes de Miranda - Férias | | | | 71 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES | 323 | 210 | 65,02% | -113 |
| Daniel Ribeiro Alencar - Congresso Brasileiro de Medicina do Trabalho de 17 a 21/05 | | | | 68 |
| Aline de Almeida e Souza - Licença Maternidade | | | | 45 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO | 368 | 275 | 74,73% | -93 |
| Gutemberg da Silva Fraga - Programa de Tabagismo de 19 a 21/05 | | | | 25 |
| Maria Ivete L. Santos - Licença Médica | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA | 318 | 305 | 95,91% | -13 |
| Maria Ângela Miranda Melo - Palestra para grupo de Tabagismo dia 20/05 | | | | 13 |
| CIAMS JARDIM AMERICA | 1203 | 1104 | 91,77% | -99 |
| Adriana Fernandes Cardoso - Especialização em Dermatologia dia 21/05 | | | | 14 |

| | | | | |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Fernando César Siqueira - Alteração na grade por motivos de saúde | | | | 12 |
| Kellen Sebba de Alencar - Palestra para grupo de Tabagismo dia 19/05 | | | | 12 |
| Luciana Cunha Bastos - Congresso em Roma de 19 a 22/05 | | | | 23 |
| Marly Arruda Camargo - Atestado Médico de 19 a 21/05 | | | | 38 |
| CIAMS NOVO HORIZONTE | 668 | 589 | 88,17% | -79 |
| Alano de Carvalho Soares - Folga compensatória dia 18/05 | | | | 15 |
| João Cruvinel de Oliveira Filho - Atestado Médico dia 19/05 | | | | 4 |
| Luiz Vieira da Paixão - Folga compensatória dia 17/05 | | | | 20 |
| Hélio Alves Cruvinel - Férias | | | | 40 |
| CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO | 831 | 831 | 100,00% | 0 |
| CIAMS URIAS MAGALHÃES | 837 | 785 | 93,79% | -52 |
| Venício Evangelista de Souza - Problemas sistêmicos na geração da nova grade | 68 - 16 = 52 | | | (+16) |
| Edson Alves Riveiro - Férias | | | | 68 |
| TOTAIS | 17635 | 15554 | 88,19% | -2081 |

| RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA EM 14 DE MAIO - PARA O PERÍODO DE 24 a 29/05/2010 | | | | Diferença |
|---|--------|--------|--------|-----------|
| UNIDADES | PADRÃO | GERADA | % | (-) |
| CAIS BAIRRO GOIÁ | 699 | 592 | 84,69% | -107 |
| Nicolau Tadeu Bittar - Licença Médica | | | | 67 |
| Rosely Aparecida Rezende - Férias | | | | 40 |
| CAIS CAMPINAS | 849 | 821 | 96,70% | -28 |
| Janete Guimarães Alves - Falta por Motivos particulares de 25 a 27/05 | | | | 28 |
| CAIS CÂNDIDA DE MORAIS | 1307 | 1207 | 92,35% | -100 |
| Cristiane Vaz Figueiredo de Castro - Curso de Especialização dia 27/04 | | | | 32 |
| Pedro Dimas Machado - Capacitação em Endocrinologia | | | | 68 |
| CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR | 882 | 611 | 64,97% | -271 |
| Fabírcia Vieira Costa de Santana - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 40 |
| Angélica Valtville Montijo - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Bianca Queiroz Poletto - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| Júlio César Souza Silva - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Ricardo Oliveira e Silva - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 40 |
| Vinicius Gomes Batista Xavier - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| André Ibrahim Bayer - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 12 |
| Luciano Augusto Baylão - Licença Médica | | | | 15 |
| Paulo Roberto de Oliveira Tavares - Férias | | | | 30 |
| Gilson Fenelon - Licença Médica | | | | 12 |
| Maria Ivete de Lima Santos - Licença Médica | | | | 30 |
| Patrícia Edwirges Figueira Marques - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| CAIS FINSOCIAL | 117 | 77 | 65,81% | -40 |

| | | | | |
|--|-----|-----|---------|------|
| Orcídio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM CURITIBA | 141 | 101 | 71,63% | -40 |
| Orcídio Antônio de Toledo - Licença Médica | | | | 40 |
| CAIS JARDIM NOVO MUNDO | 518 | 518 | 100,00% | 0 |
| CAIS PARQUE DAS AMENDEIRAS | 445 | 445 | 100,00% | 0 |
| CAIS VILA NOVA (DEPUTADO JOÃO NATAL) | 502 | 384 | 76,49% | -118 |
| Zilmar Vidal de Oliveira - Licença Médica | | | | 76 |
| Jeane Lustosa Machado de Araújo - Licença Médica | | | | 42 |
| CENTRO DE SAÚDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA (SETOR PERIM) | 392 | 392 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA | 359 | 359 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE | 438 | 271 | 61,87% | -167 |
| Cristiane Porto Cortez Bittar - Licença Maternidade | | | | 48 |
| Diolindo dos Santos Freire Neto - Férias | | | | 51 |
| Irmã Juliana P. Capuzzo - Licença Prêmio | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA (ÁGUA BRANCA) | 248 | 248 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS | 307 | 224 | 72,96% | -83 |
| Júlio César Pereira Rodrigues - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| Vanessa Rocha de Oliveira - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 12 |
| Leonardo Alves Pereira - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |
| Elenilson de Godoy Alves - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Juliana de Melo Melgaço - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| CENTRO DE SAÚDE FAMA | 306 | 187 | 61,11% | -119 |
| Carlos Antônio Carneiro - Férias | | | | 51 |
| Renata Egídio Volú - Férias | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE ISABEL MARIA DA SILVA (MARIA DILCE) | 306 | 255 | 83,33% | -51 |
| Evelling Moreira Cerqueira - Licença Médica | | | | 51 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE | 419 | 419 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA | 107 | 87 | 81,31% | -20 |
| Ana Carolina Arantes - Congresso fora do país nos dias 24 e 25/05 | | | | |
| CENTRO DE SAÚDE JOSE EGIDIO MARTINS (VILA UNIÃO) | 440 | 302 | 68,64% | -138 |
| Waldonez Rodrigues de Cerqueira - Licença Prêmio | | | | 70 |
| Waldonez Rodrigues de Cerqueira - Licença Prêmio | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE MARINHO LEMOS (NEGRÃO DE LIMA) | 388 | 387 | 99,74% | -1 |
| Anita Elizabeth Coury - Vaga de primeira consulta agendada pela unidade | | | | 1 |
| CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO | 350 | 314 | 89,71% | -36 |
| Helen Regina Rosa Godinho - Pós Graduação nos dias 27 e 28/05 | | | | 36 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE AMAZÔNIA | 576 | 576 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE ANHANGUERA | 532 | 401 | 75,38% | -131 |
| Eros de Sousa - Licença Prêmio | | | | 51 |

| | | | | |
|--|------|-----|---------|------|
| Ivanete Maria Siqueira Lima - Capacitação em Saúde Mental dia 25/05 | | | | 12 |
| Ary Antunes de Oliveira - Licença Médica | | | | 68 |
| CENTRO DE SAÚDE PARQUE INDUSTRIAL JOÃO BRAZ | 413 | 397 | 96,13% | -16 |
| Mário César Nascimento Borges - Curso dia 27/05 | | | | 16 |
| CENTRO DE SAÚDE SETOR RODOVIÁRIO | 422 | 422 | 100,00% | 0 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA BOA | 560 | 509 | 90,89% | -51 |
| Suzana Novais Teixeira - Capacitação em Saúde Mental dia 25/05 | | | | 14 |
| Suzete Assis de Oliveira - Capacitação em Saúde Mental dia 25/05 | | | | 13 |
| Kátia Maria C. C. Mendonça - Capacitação em Saúde Mental dia 25/05 | | | | 24 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ | 277 | 217 | 78,34% | -60 |
| Renato Cândido Fernandes Costa - Problemas de Saúde sem previsão de retorno | | | | 60 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA CLEMENTE | 379 | 253 | 66,75% | -126 |
| Carmem Lúcia Nery Alves - Férias | | | | 50 |
| Eros de Sousa - Licença Prêmio | | | | 51 |
| Maria Luiza Faria - Folga de Aniversário dia 26/05 | | | | 25 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MAUÁ | 566 | 447 | 78,98% | -119 |
| Márcio Pereira de Oliveira - Falta por Motivos particulares nos dias 25 e 26/05 | | | | 48 |
| Linon Roze Arantes de Miranda - Férias | | | | 71 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES | 323 | 278 | 86,07% | -45 |
| Aline de Almeida e Souza - Licença Maternidade | | | | 45 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO | 368 | 337 | 91,58% | -31 |
| Ludmila Queiroz Oliveira - Congresso regional Hepato-pancreato dia 27/05 | | | | 31 |
| CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA | 318 | 303 | 95,28% | -15 |
| Wagner Luiz de Oliveira - Folga compensatória (Carnaval) | | | | 15 |
| CIAMS JARDIM AMERICA | 1205 | 831 | 68,96% | -374 |
| Adriana Fernandes Cardoso - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| Afonso Rufino de Souza - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Antônio Wilson Porto Júnior - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| Bernardo de Paula Neto - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Fernando César Siqueira - Feriado 24/05 e grade alterada por motivos de doença | | | | 28 |
| José Márcio Gomes Pinto - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 12 |
| Maria Edna Pereira Quaresma - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 12 |
| Rose Mary Reis Dias - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| Sílma Beatriz da Cunha Diógenes - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Doliana Martins Brasil - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |
| Florisbela Dias Vasques - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 12 |
| Jacinto José de Almeida - Feriado 24/05 e Palestra para Gestantes dia 26/05 | | | | 27 |
| José Gonçalves de Oliveira - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |
| Juliana Fagundes Pacheco - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |

| | | | | |
|---|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Kellen Sebba de Alencar - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |
| Vera Lúcia Nunes de Carvalho - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |
| Luciana Cunha Bastos - Congresso em Roma | | | | 36 |
| Maria Inês da Silva Pires - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |
| Marilu Celeste C. Moreira - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 12 |
| Tânia Moreira Nóbrega - Feriado 24/05 e Vaga de primeira consulta agendada pela unidade | | | | 21 |
| Marly Arruda Camargo - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| CIAMS NOVO HORIZONTE | 668 | 628 | 94,01% | -40 |
| Hélio Alves Cruvinel - Férias | | | | 40 |
| CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO | 831 | 581 | 69,92% | -250 |
| Angélica Lomazzi - Falta por Motivos particulares no dias 25 e 26/05 | | | | 44 |
| Vicente José Vita - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 32 |
| Vilmar Pires de Paiva - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| Arismar P. de Rezende - Programa de Tabagismo dia 27/05 | | | | 19 |
| Célio da Silva Rocha Vidal - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 15 |
| Divino Pereira de Miranda - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 22 |
| Eberth Franco Vêncio - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 10 |
| Maria Elizabeth - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 10 |
| Thelma Walkiria Sírío Guirado - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 10 |
| Hilton Stival Gonçalves - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Jader Leonel de Paulo - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| Maria Goreth de C. Dias - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 20 |
| Marlilu Celeste de Carvalho - Feriado Municipal (Padroeira de Goiânia) dia 24/05 | | | | 16 |
| CIAMS URIAS MAGALHÃES | 837 | 769 | 91,88% | -68 |
| Edson Alves Ribeiro - Férias | | | | 68 |
| TOTAIS | 17795 | 15150 | 85,25% | -2645 |

5.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

- a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00min, 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 29 (vinte e seis) 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.

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

Foi constatado pelo Observatório no mês de Fevereiro/10 e prosseguiu nos meses de Março, Abril e Maio/10 que Unidades de Saúde tem utilizado vagas para marcação de 1ª (primeira) consulta, procedimento este, empregado apenas para agendamento de consultas por usuários junto à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta por meio de ligação telefônica através do 0800-6461560.

Esta situação além da redução do número de vagas, descaracteriza o serviço prestado pelo Teleconsulta junto aos usuários do Sistema Único de Saúde, que acreditam que o acesso às vagas da atenção básica é feito de forma igualitária e universal. Ofício tem sido enviado ao Secretário Municipal de Saúde para providências.

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.

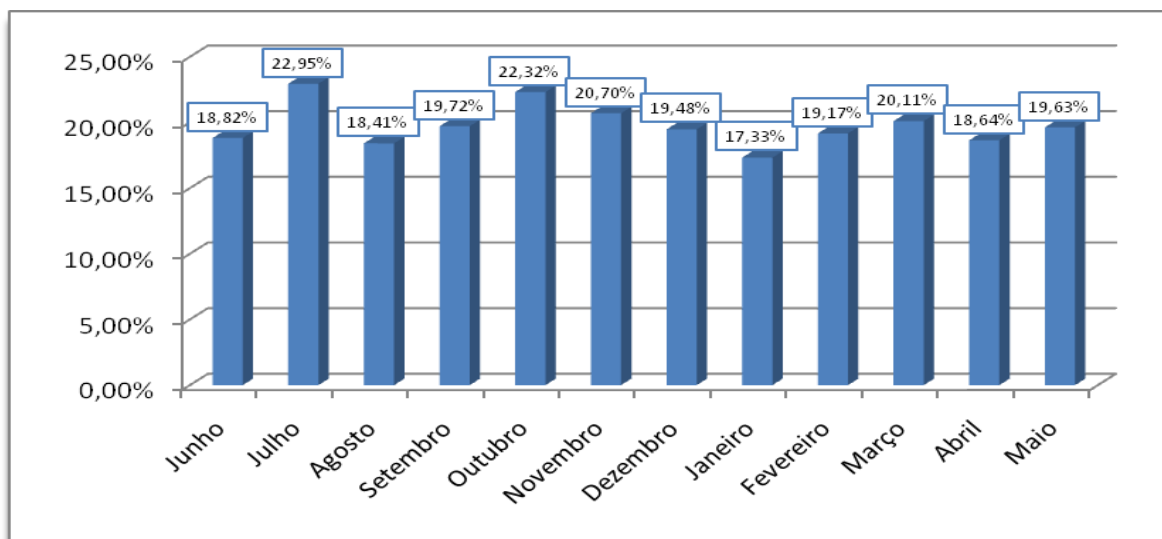
Visualização de Vagas

- 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 30 de Abril/10 foi observado o agendamento de 7.218 (sete mil trezentos e trinta e três) consultas, o que equivale a 11,38% (onze ponto trinta e oito por cento) do total de consultas marcadas nesse período.



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

No período compreendido entre 01 e 31 de Maio/10 foram convertidas 2.624 (dois mil seiscentos e vinte e quatro) 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 Maio de 2010 | | |
| Data | Dia da Semana | Quantidade |
| 2/5/2010 | domingo | 87 |

| | | |
|--------------|---------------|-------------|
| 3/5/2010 | segunda-feira | 132 |
| 4/5/2010 | terça-feira | 144 |
| 5/5/2010 | quarta-feira | 144 |
| 6/5/2010 | quinta-feira | 99 |
| 7/5/2010 | sexta-feira | 0 |
| 8/5/2010 | sábado | 0 |
| 9/5/2010 | domingo | 129 |
| 10/5/2010 | segunda-feira | 150 |
| 11/5/2010 | terça-feira | 160 |
| 12/5/2010 | quarta-feira | 160 |
| 13/5/2010 | quinta-feira | 112 |
| 14/5/2010 | sexta-feira | 0 |
| 15/5/2010 | sábado | 0 |
| 16/5/2010 | domingo | 133 |
| 17/5/2010 | segunda-feira | 143 |
| 18/5/2010 | terça-feira | 128 |
| 19/5/2010 | quarta-feira | 119 |
| 20/5/2010 | quinta-feira | 82 |
| 21/5/2010 | sexta-feira | 0 |
| 22/5/2010 | sábado | 0 |
| 23/5/2010 | domingo | 0 |
| 24/5/2010 | segunda-feira | 114 |
| 25/5/2010 | terça-feira | 138 |
| 26/5/2010 | quarta-feira | 137 |
| 27/5/2010 | quinta-feira | 105 |
| 28/5/2010 | sexta-feira | 0 |
| 29/5/2010 | sábado | 0 |
| 30/5/2010 | domingo | 93 |
| 31/5/2010 | segunda-feira | 115 |
| Total | | 2624 |

Sobras de Vagas

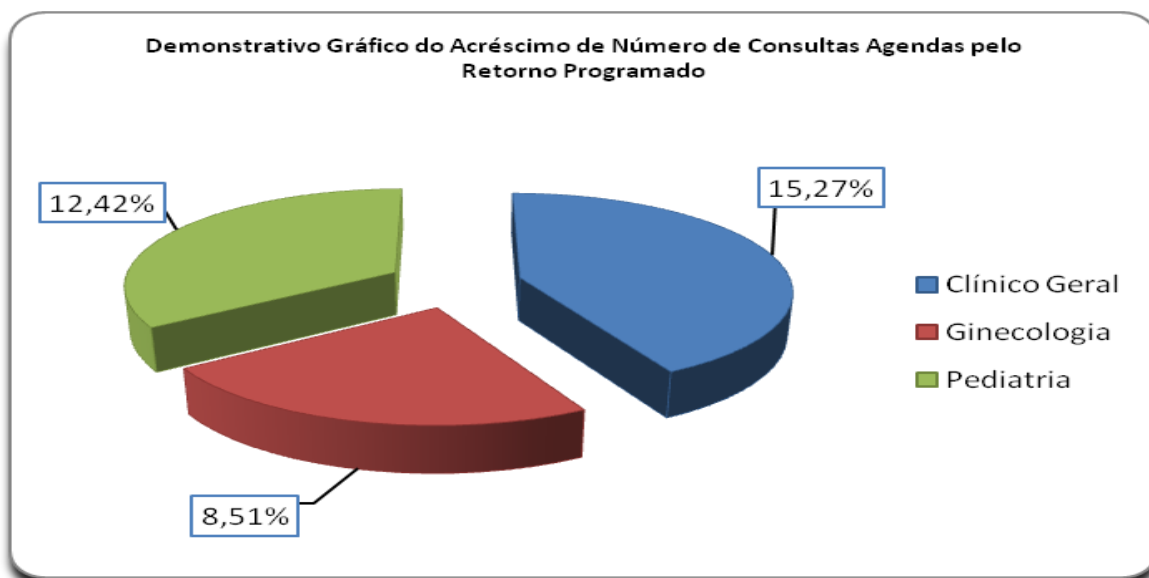
a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor 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 foram agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.

a. Desde o dia 16 de Junho de 2009, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de Maio/2010 houve um acréscimo total de 12,84 (doze ponto oitenta e quatro) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



| Especialidade | Consultas Teleconsulta | Retorno Programado | Total | Acréscimo |
|---------------|------------------------|--------------------|---------------|---------------|
| Clínico Geral | 28.135 | 4.297 | 32.432 | 15,27% |
| Ginecologia | 14.516 | 1.236 | 15.752 | 8,51% |
| Pediatria | 13.570 | 1.685 | 15.255 | 12,42% |
| Total | 56.221 | 7.218 | 63.439 | 12,84% |

- 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 da ESF 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 via e-mail: stps@sms.goiania.go.gov.br, para que tenham ciência das intercorrências apresentadas pelas Unidades de Saúde

5.4. Sugestões para implementações

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

1- De imediato pelo IDTECH:

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

- Aquisição de ma DS132;
- Foi feita a aquisição de painel eletrônico (necessário para indicações gráficas e em tempo real para os agentes, com número de consultas marcadas, ligações em fila, ligações atendidas e outros pertinentes ao serviço);
- Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras;
- Foram adquiridos equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado).

2- De imediato pela SMS

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

3- Outras implementações

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

• Visualização de Vagas

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

• Sobras de Vagas

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;

- b) Possibilidade de mudança no horário de chegada dos usuários às unidades de saúde, sendo esse horário dividido ao meio para que metade da grade chegue no horário normal e a outra metade chegue 1 hora depois do início do atendimento do médico;
- e) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

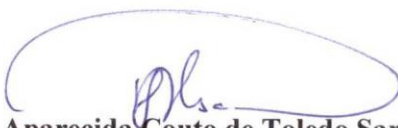
Goiânia-GO, 07 de Junho de 2010.



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 01** Cartão em comemoração ao Dia do Trabalhador;
- Anexo 02** Cartão em comemoração ao Dia das Mães;
- Anexo 03** Cartão em comemoração ao Dia do Profissional Enfermeiro;
- Anexo 04** Folder – Campanha do Agasalho / 2010;
- Anexo 05** Cronograma de Treinamento;
- Anexo 06** Pesquisas SERPES / FORTIORI – Avaliação do Teleconsulta
- Anexo 07** Pesquisa SERPES– Inserção da ESF no Teleconsulta
- Anexo 08** Consolidado para avaliação quanto a inserção da Equipe da Estratégia Saúde da Família no Teleconsulta.
- Anexo 09** Informativo – Megafones publicados em Maio / 10
- Anexo 10** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 11** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.
- Anexo 12** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 13** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 14** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

Anexo 01 Cartão em comemoração ao Dia do Trabalhador

Um bom trabalho inspira a sensação de vitória.
Ainda mais, quando contribui para o acesso de
milhares de cidadãos aos serviços da rede pública.



1º de maio, Dia do Trabalhador
O Idtech agradece o seu comprometimento e dedicação.



Anexo 02 Cartão em comemoração ao Dia das Mães



A fotografia é o desenho da luz.

O carinho de mãe é o desenho do amor.

*O Idtech parabeniza todas as mães,
ser essencialmente humano.*



Anexo 03 Cartão em comemoração ao Dia do Enfermeiro



12 de maio – Dia do Enfermeiro

Enfermagem é a arte e a ciência do cuidar, necessária a todos os povos e a todas as nações, imprescindível em época de paz ou em época de guerra e indispensável à preservação da saúde e da vida dos seres humanos em todos os níveis, classe ou condições sociais. A enfermagem como arte e ciência do cuidar, está intimamente ligada à vida humana desde a sua origem e assim, ganha mais importância a cada dia.

*Parabéns
Enfermeiras!*



Anexo 04 Folder – Campanha do Agasalho / 2010



Seu calor humano faz
toda diferença para
quem está passando frio



Uma Campanha

**RADIO
730**



Anexo 05 Cronograma de Treinamento

**PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO DOS AGENTES DE ATENDIMENTO
 MAIO – 2010**

| Data | Conteúdo e Horário / Responsáveis | |
|--------------------------|---|-------------------------------|
| | Público Alvo: Agentes de Atendimento (10) | Horário: 13h30min às 18h30min |
| 14/05 (sexta) | <p>- Abertura Palestrante: Cida Sardinha Horário: 13h30min às 13h50min</p> | |
| 14/05 (sexta) | <p>- Apresentação das Atividades do dia e dos Participantes / Apresentação dos Postos de Trabalho Texto: Bom Dia! Slide: Postos de Trabalho Palestrante: Daísa Lessa Horário: 13h50min às 14h20min</p> | |
| 14/05 (sexta) | <p>Noções de Emergência Palestrante: Enfermeira Janaína Horário: 14h20min às 15h20min</p> | |
| 14/05 (sexta) | <p>Relaxamento Texto: Poder da Validação Palestrante: Daísa Lessa e Tatiane Lemes Horário: 15h20min às 15h30min</p> | |
| 14/05 (sexta) | <p>-Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST Palestrante: Enfermeira Teleconsulta – Fabiana de Paula Horário: 15h30min às 16h15min</p> | |

| | |
|--|--|
| <p>14/05 (sexta)</p> | <p>- Intervalo: Lanche Horário: 16h15min às 16h30min</p> |
| <p>14/05 (sexta)</p> | <p>- Saúde do Adulto Slides: Hipertensão e Diabetes Palestrante: Enfermeira Cristina Capuzzo Horário: 16h30min às 17h10min</p> |
| <p>14/05 (sexta)</p> | <p>- CIPA - Conservação Patrimonial e Ergonomia Palestrante: integrantes da CIPA Horário: 17h10min às 17h25min</p> |
| <p>14/05 (sexta)</p> | <p>- Perfil Profissional – Normatização Palestrante: Daísa Lessa Horário: 17h25min às 18h00min</p> |
| <p>14/05 (sexta)</p> | <p>- Encerramento - Finalização das atividades / informações sobre a seleção / agradecimentos Texto: Pipoca Palestrante: Daísa e Tatiane Lemes Horário: 18h00min às 18h30min</p> |
| <p>Local: CPD - IDTECH Endereço: Rua 10, nº 416, 1º andar, Setor Oeste - Goiânia (GO) Central de Processamento de Dados</p> | |
| <p>Organização: Gerente de Serviços de Saúde / Daísa Lessa</p> | |
| <p>Coordenação: COTEC / Cida Sardinha.</p> | |

**Anexo 06 Pesquisas SERPES / FORTIORI – Avaliação do
Teleconsulta**



Serpes

Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Satisfação com o Serviço de Teleconsulta de Goiânia

Período: Nos dias 03 a 06 maio de 2.010

RELATÓRIO DE PESQUISA

Goiânia, 10 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 281-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

M E T O D O L O G I A

1. Objetivos Específicos da pesquisa:

- 1.1. Aferir a frequência da utilização do serviço de teleconsulta;
- 1.2. Aferir a frequência da necessidade do atendimento do serviço público;
- 1.3. Aferir o grau de satisfação com o atendimento do teleconsulta;
- 1.4. Levantar os motivos de estar muito satisfeito com o teleconsulta;
- 1.5. Levantar os motivos de estar pouco satisfeito com o teleconsulta;
- 1.6. Aferir o nível de dificuldade para falar com os atendentes;
- 1.7. Aferir o grau de educação com que o usuário é atendido no teleconsulta;
- 1.8. Aferir quantas vezes em que precisou ligar para ser atendido;
- 1.9. Aferir se o usuário conseguiu marcar o atendimento de que necessitava;
- 1.10. Aferir se o usuário conseguiu/não conseguiu marcar a consulta;
- 1.11. Aferir a frequência com que não conseguiu marcar a consulta;
- 1.12. Levantar os motivos por não ter conseguido marcar a consulta.

Jardim Curitiba..... : 6,5%; St.Cândida de Morais : 7,0%;
Setor Campinas..... : 7,0%; Jardim Novo Mundo... : 6,5%;
Jd. das Amendoeiras... : 6,5%; Vila Redenção..... : 6,5%;
Setor Marista..... : 6,5%; Parque Amazônia..... : 6,5%;
Jardim América..... : 6,5%; Vila Novo Horizonte... : 7,0%;
Bairro Goiá..... : 7,0%.

4. Coleta de Dados

- 4.1. Período: Nos dias 03 a 06 de maio de 2.010.
- 4.2. Instrumental: Questionário elaborado para esta pesquisa (Ver anexos).
- 4.3. Pessoal: As entrevistas foram realizadas por uma equipe com quatro entrevistadores e fiscalizadas por um supervisor.

5. Contratante:

Esta pesquisa foi realizada a pedido do **IDTECH – Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano/Goiânia.**

3. Amostra

- 3.1. Universo: Usuários das Áreas de Serviço do CAIS e CIAMS de Goiânia.
- 3.2. Tamanho da amostra: 611 entrevistados em 15 áreas.
- 3.3. Nível de confiança: 95%
- 3.4. Máxima margem de erro: 3,96 pontos percentuais para mais ou para menos nos dados da amostra global.
- 3.5. Tipo de amostra: Acidental.
- 3.6. Distribuição da amostra:

| | | | | |
|--------|---------------------------|---------|-----------------------|---------|
| Sexo: | Masculino..... | : 36%; | Feminino..... | : 64%. |
| Faixa | De 16 a 24 anos | : 17%; | De 25 a 34 anos..... | : 28%; |
| Etária | De 35 a 44 anos..... | : 24%; | De 45 a 59 anos | : 21%; |
| | De 60 anos ou mais..... | : 10%. | | |
| CAIS/ | Vila Nova..... | : 6,5%; | Jardim Guanabara..... | : 6,5%; |
| CIAMS | Setor Urias Magalhães...: | 7,0%; | Vila Finsocial..... | : 6,5%; |

6. Responsabilidade Técnica.

SERPES – Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
O SERPES é associado à ANEP – Associação Nacional de Empresas de Pesquisa, seguindo suas normas e Código de Ética.

Goiânia, 10 de maio de 2.010

Antônio Lorenzo Martínez
Diretor do Serpes



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
C.G.C.: 02678167/0001-37 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE TELECONSULTA

GOIÂNIA – ABRIL 2.010

Q U E S T I O N Á R I O

Unidade: _____

1ª- questão: Quantas vezes você já utilizou o serviço **Teleconsulta** da Prefeitura de Goiânia?

- [1] Uma vez;
- [2] Duas vezes;
- [3] Três vezes;
- [4] Mais de três vezes.

2ª- questão: Com que frequência você ou as pessoas de sua família tem necessitado de atendimento público em saúde?

- [1] Toda Semana;
- [2] Uma vez por mês;
- [3] Mais de 1 vez por mês;
- [4] De vez em quando;
- [5] Não respondeu.

3ª- questão: Você diria que está muito satisfeito com o **Teleconsulta**, medianamente satisfeito ou pouco satisfeito?

- [1] Muito satisfeito;
- [2] Medianamente satisfeito;
- [3] Pouco satisfeito;
- [4] Não opina.

4ª-1 questão: *(Apenas para quem respondeu estar muito satisfeito.)*
Por que ou em base a quê você se diz muito satisfeito com o **Teleconsulta**?

4ª-2 questão: *(Apenas para quem respondeu estar pouco satisfeito.)*
Por que ou em base a quê, você se diz pouco satisfeito?

5ª- questão: Quando você ligou para o **Teleconsulta** para marcar seu atendimento, você conseguiu falar com facilidade ou você teve dificuldades para falar com a atendente?

- [1] Falou com facilidade;
- [2] Teve dificuldade;
- [3] Mais ou menos;
- [4] Não respondeu.

6ª- questão: A pessoa que falou com você no **Teleconsulta** fez um atendimento com educação, com falta de educação ou de forma indiferente?

- [1] Com educação;
- [2] Sem educação;
- [3] De forma indiferente;
- [4] Não opina.

7ª- questão: Quando ligou para marcar o **Teleconsulta** você conseguiu marcar o atendimento de que precisava já na 1ª- vez, na 2ª- vez, na 3ª- vez ou você teve que tentar mais de três vez para marcar sua consulta?

- [1] Primeira vez;
- [2] 2ª- vez;
- [3] 3ª- vez;
- [4] Mais de 3 vezes;
- [5] Não lembraião responde.

8ª- questão: Quando ligou para marcar o **Teleconsulta** você conseguiu marcar o atendimento de que precisava na unidade que você queria ou você teve que se deslocar até outra unidade de atendimento onde tinha vaga?

- [1] Marcou onde queria;
- [2] Teve que ir para outra unidade;
- [3] Não consegue marcar consulta.

9ª- questão: Já aconteceu de tentar marcar consulta pelo **Teleconsulta** e não conseguir?

- [1] Tentou e não conseguiu;
- [2] Sempre que tentou, conseguiu;
- [3] Não responde.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
GGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

10ª. questão: (Só para quem tentou e não conseguiu.)

Com que frequência ocorreu que tentou marcar e não conseguiu?

- [1] Uma vez;
- [2] Duas vezes;
- [3] Três vezes;
- [4] Mais de três vezes;
- [5] Não se lembra.

11ª. questão: Qual o motivo?

- [1] Não conseguiu falar no Teleconsulta;
- [2] Não havia vagas de consulta;
- [3] Não havia vaga com o médico que desejava;
- [4] Não havia vaga na unidade que desejava;
- [5] Não havia vaga na unidade mais próxima;
- [6] Não se lembra/não respondeu.

Sexo:

Faixa Etária:

Unidade de Atendimento:

Dia: | 05 | 2.010. Supervisor: | Entrevistador:

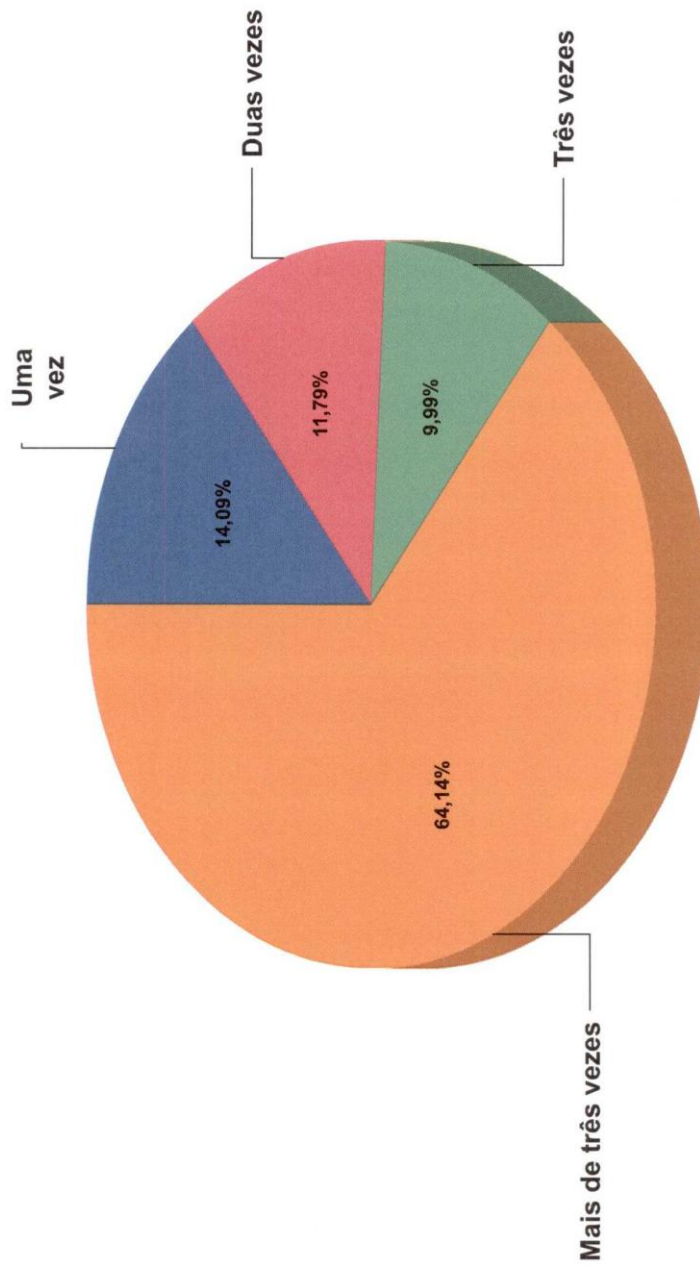


Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91, nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02.678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Quantas vezes você já utilizou o serviço Teleconsulta da Prefeitura de Goiânia?

(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 97 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18.14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02878167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 1.1

PERGUNTA: Quantas vezes você já utilizou o serviço Teleconsulta da Prefeitura de Goiânia?
(Respostas espontâneas)

| UTILIZAÇÃO DO TELECONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|----------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Uma vez | 14,1 | 19,1 | 11,3 |
| Duas vezes | 11,8 | 14,5 | 10,2 |
| Três vezes | 10,0 | 11,4 | 9,2 |
| Mais de três vezes | 64,2 | 55,0 | 69,3 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (220) | (391) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02.678167/0001-31 - www.serpes.com.br e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 1.2

PERGUNTA: Quantas vezes você já utilizou o serviço Teleconsulta da Prefeitura de Goiânia?
(Respostas espontâneas)

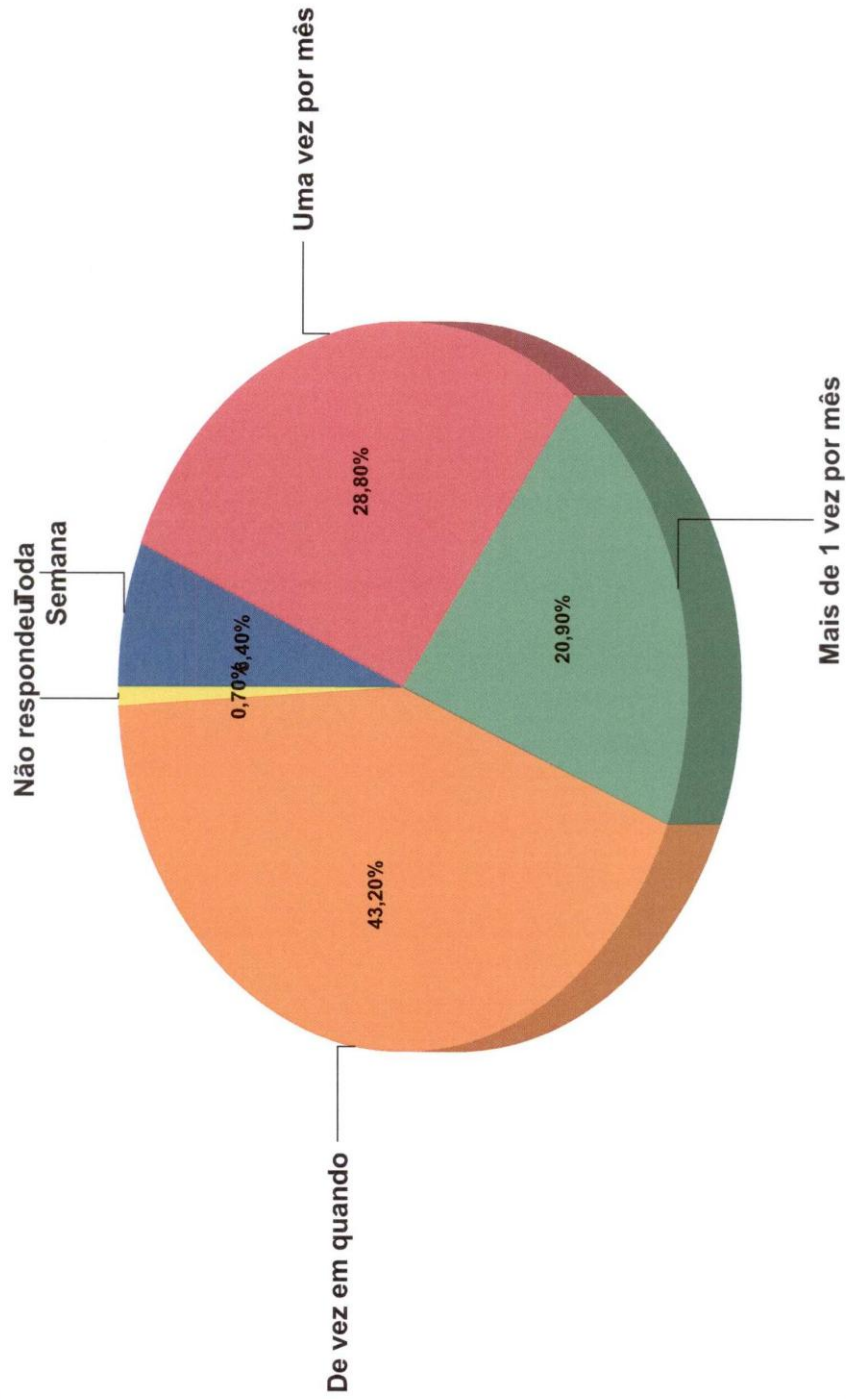
| UTILIZAÇÃO DO TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|-----------------------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Uma vez | 14,1 | 11,3 | 12,2 | 16,4 | 15,7 | 15,0 | |
| Duas vezes | 11,8 | 20,8 | 9,3 | 9,6 | 7,1 | 18,3 | |
| Três vezes | 10,0 | 15,1 | 7,6 | 8,9 | 11,8 | 6,7 | |
| Mais de três vezes | 64,2 | 52,8 | 70,9 | 65,1 | 65,4 | 60,0 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) | |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 216-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Com que frequência você ou as pessoas de sua família tem necessitado de atendimento público em saúde? (Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02.678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 2.1

PERGUNTA: Com que frequência você ou as pessoas de sua família tem necessitado de atendimento público em saúde?
(Respostas espontâneas)

| FREQUÊNCIA DO ATENDIMENTO | TOTAL | SEXO | |
|---------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Toda Semana | 6,4 | 6,8 | 6,1 |
| Uma vez por mês | 28,8 | 29,1 | 28,6 |
| Mais de 1 vez por mês | 20,9 | 22,7 | 19,9 |
| De vez em quando | 43,2 | 40,0 | 45,0 |
| Não respondeu | 0,7 | 1,4 | 0,3 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (220) | (391) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

Tabela 2.2

PERGUNTA: Com que frequência você ou as pessoas de sua família tem necessitado de atendimento público em saúde?
(Respostas espontâneas)

| FREQUÊNCIA DO ATENDIMENTO | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|-----------------------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Toda Semana | 6,4 | 4,7 | 4,7 | 8,2 | 5,5 | 11,7 | |
| Uma vez por mês | 28,8 | 39,6 | 26,7 | 22,6 | 31,5 | 25,0 | |
| Mais de 1 vez por mês | 20,9 | 21,7 | 25,0 | 20,5 | 18,9 | 13,3 | |
| De vez em quando | 43,2 | 34,0 | 43,0 | 48,6 | 42,5 | 48,3 | |
| Não respondeu | 0,7 | 0,0 | 0,6 | 0,0 | 1,6 | 1,7 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) | |

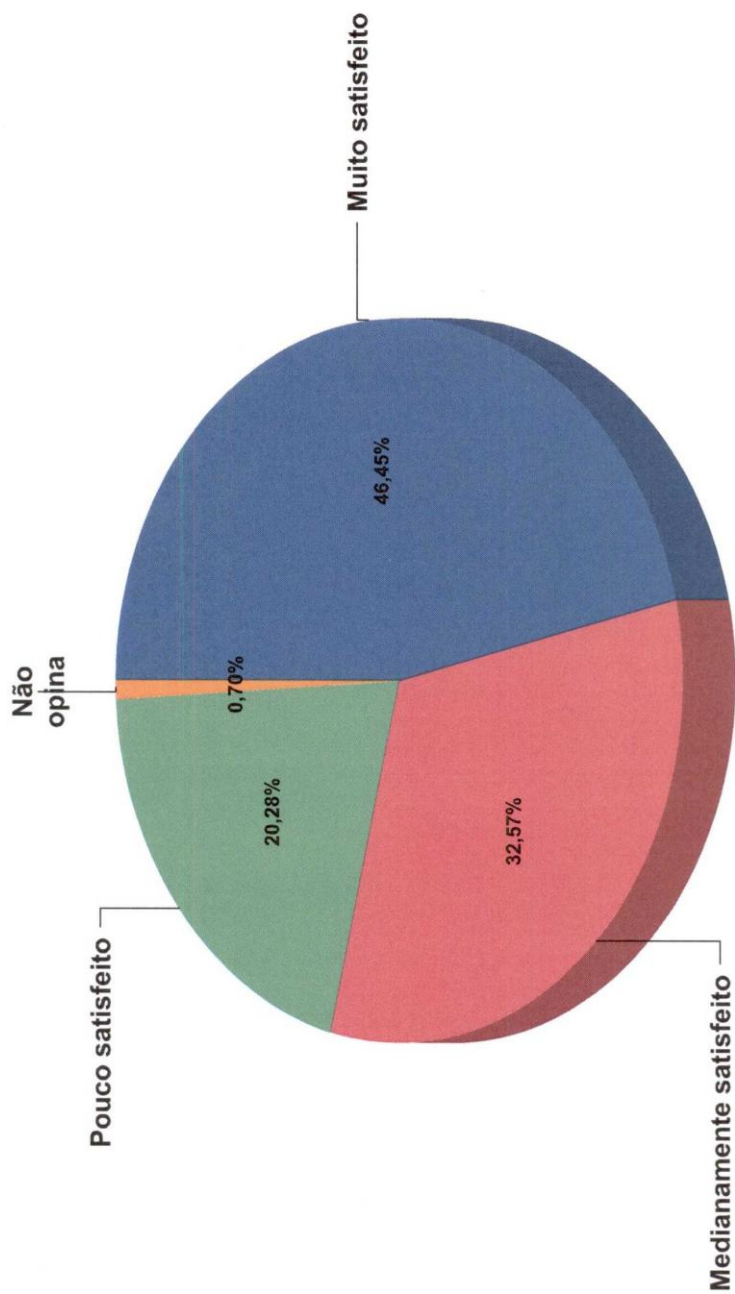
Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Você diria que está muito satisfeito com o Teleconsulta, medianamente satisfeito ou pouco satisfeito? (Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº: 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 3.1

PERGUNTA: Você diria que está muito satisfeito com o Teleconsulta, medianamente satisfeito ou pouco satisfeito?
(Respostas espontâneas)

| SATISFAÇÃO COM O TELECONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|-------------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Muito satisfeito | 46,5 | 50,9 | 44,0 |
| Medianamente satisfeito | 32,6 | 31,8 | 33,0 |
| Pouco satisfeito | 20,3 | 16,8 | 22,3 |
| Não opina | 0,7 | 0,5 | 0,8 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (220) | (391) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781677/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 3.2

PERGUNTA: Você diria que está muito satisfeito com o Teleconsulta, medianamente satisfeito ou pouco satisfeito?
(Respostas espontâneas)

| SATISFAÇÃO COM O TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Muito satisfeito | 46,5 | 34,9 | 51,2 | 47,9 | 48,0 | 46,7 | |
| Medianamente satisfeito | 32,6 | 41,5 | 27,9 | 34,2 | 27,6 | 36,7 | |
| Pouco satisfeito | 20,3 | 23,6 | 19,8 | 16,4 | 24,4 | 16,7 | |
| Não opina | 0,7 | 0,0 | 1,2 | 1,4 | 0,0 | 0,0 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) | |

Fonte: SERPES. Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

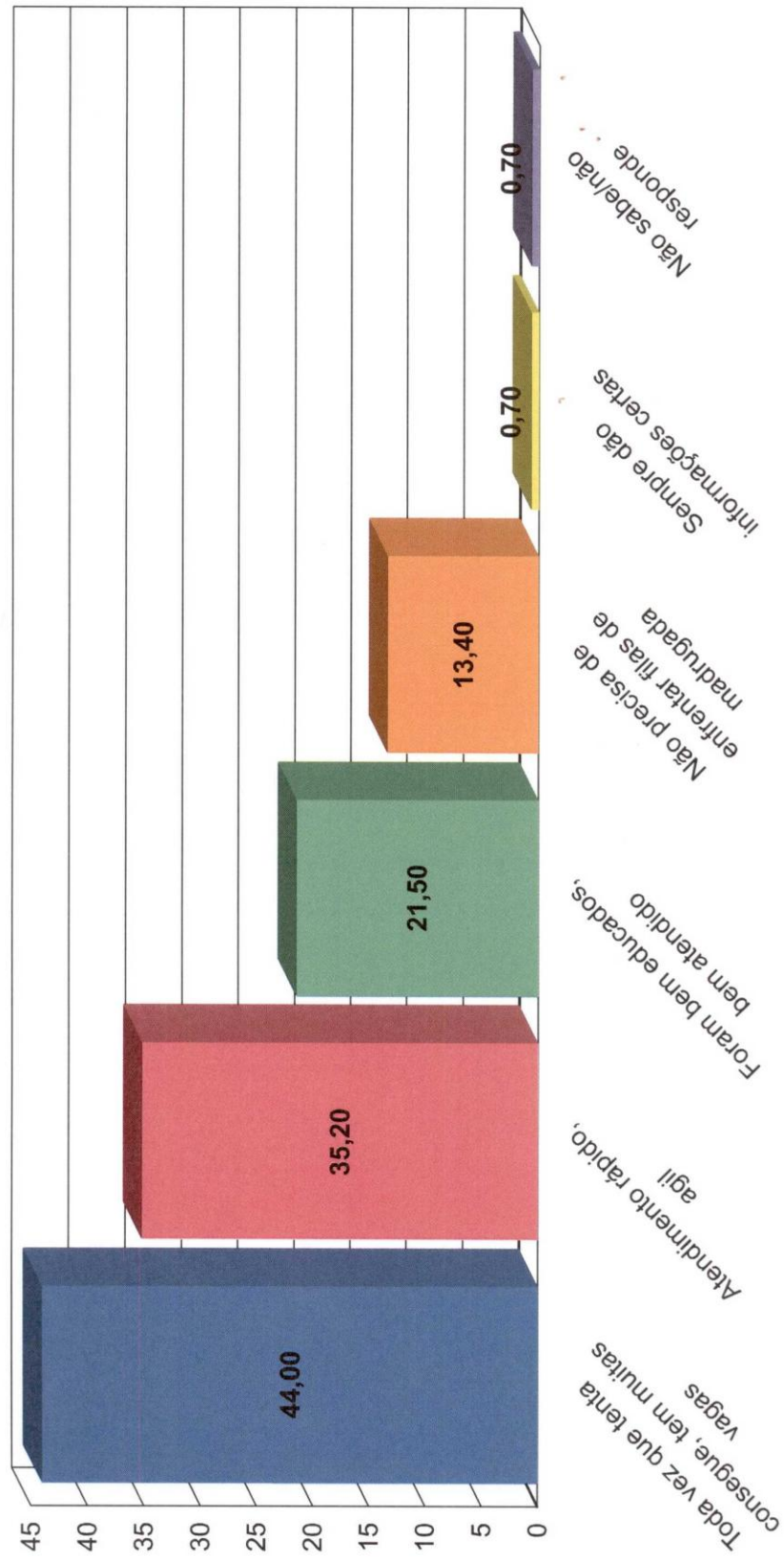
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº: 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Por que ou em base a quê você se diz muito satisfeito com o Teleconsulta?
(pergunta feita somente para quem respondeu estar muito satisfeito.)
(Respostas múltiplas e espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 4.1

PERGUNTA: Por que ou em base a quê você se diz muito satisfeito com o Teleconsulta? (pergunta feita somente para quem respondeu estar muito satisfeito.)
(Respostas múltiplas e espontâneas)

| SATISFAÇÃO COM O TELECONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|---|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Toda vez que tenta consegue, tem muitas vagas | 44,0 | 38,4 | 47,7 |
| Atendimento rápido, agil | 35,2 | 39,3 | 32,6 |
| Foram bem educados, bem atendido | 21,5 | 19,6 | 22,7 |
| Não precisa de enfrentar filas de madrugada | 13,4 | 16,1 | 11,6 |
| Sempre dão informações certas | 0,7 | 0,0 | 1,2 |
| Não sabe/não responde | 0,7 | 0,9 | 0,6 |
| TOTAL | 115,5 | 114,3 | 116,3 |
| BASE (Entrevistados) | (284) | (112) | (172) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18.14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02.678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 4.2

PERGUNTA: Por que ou em base a quê você se diz muito satisfeito com o Teleconsulta? (pergunta feita somente para quem respondeu estar muito satisfeito.)

(Respostas múltiplas e espontâneas)

| SATISFAÇÃO COM O TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|---|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Toda vez que tenta consegue, tem muitas vagas | 44,0 | 37,8 | 48,9 | 45,7 | 45,9 | 28,6 | |
| Atendimento rápido, agil | 35,2 | 56,8 | 28,4 | 34,3 | 31,1 | 39,3 | |
| Foram bem educados, bem atendido | 21,5 | 18,9 | 18,2 | 22,9 | 23,0 | 28,6 | |
| Não precisa de enfrentar filas de madrugada | 13,4 | 13,5 | 15,9 | 10,0 | 9,8 | 21,4 | |
| Sempre dão informações certas | 0,7 | 2,7 | 0,0 | 1,4 | 0,0 | 0,0 | |
| Não sabe/não responde | 0,7 | 0,0 | 1,1 | 1,4 | 0,0 | 0,0 | |
| TOTAL | 115,5 | 129,7 | 112,5 | 115,7 | 109,8 | 117,9 | |
| BASE (Entrevistados) | (284) | (37) | (88) | (70) | (61) | (28) | |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.

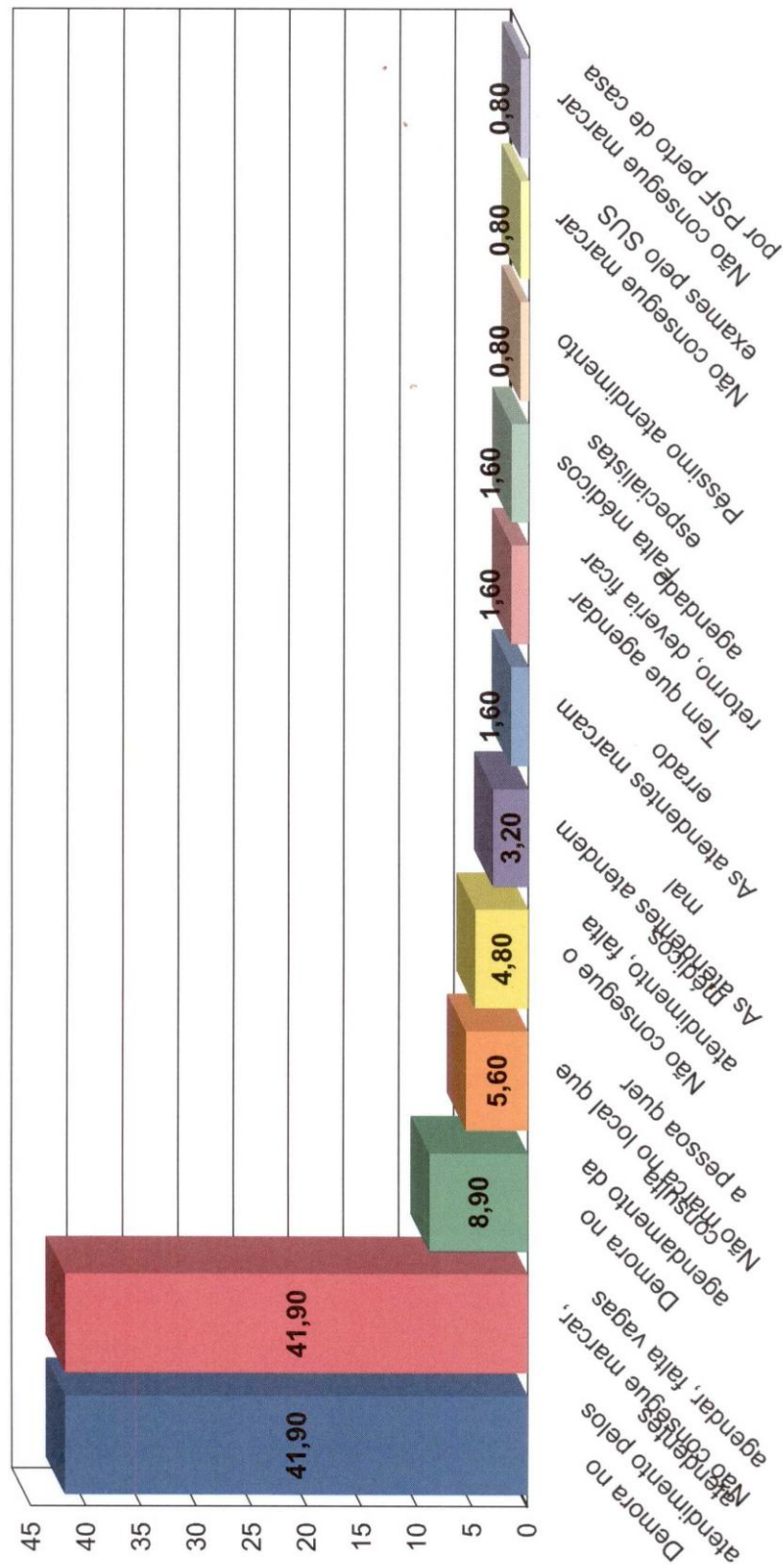
OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
C.C.: 02676167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Por que ou em base a quê, você se diz pouco satisfeito?
(pergunta feita somente para quem respondeu estar pouco satisfeito.)
(Respostas múltiplas e espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 5.1

PERGUNTA: Por que ou em base a quê, você se diz pouco satisfeito?
(Respostas múltiplas e espontâneas)

(pergunta feita somente para quem respondeu estar pouco satisfeito.)

| POUCA SATISFAÇÃO COM O TELECONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|---|--------------|--------------|--------------|
| | | Masculino | Feminino |
| Demora no atendimento pelos atendentes | 41,9 | 43,2 | 41,4 |
| Não consegue marcar, agendar, falta vagas | 41,9 | 21,6 | 50,6 |
| Demora no agendamento da consulta | 8,9 | 18,9 | 4,6 |
| Não marca no local que a pessoa quer | 5,6 | 2,7 | 6,9 |
| Não consegue o atendimento, falta médicos | 4,8 | 5,4 | 4,6 |
| As atendentes atendem mal | 3,2 | 10,8 | 0,0 |
| As atendentes marcam errado | 1,6 | 5,4 | 0,0 |
| Tem que agendar retorno, deveria ficar agendado | 1,6 | 0,0 | 2,3 |
| Falta médicos especialistas | 1,6 | 2,7 | 1,1 |
| Péssimo atendimento | 0,8 | 2,7 | 0,0 |
| Não consegue marcar exames pelo SUS | 0,8 | 0,0 | 1,1 |
| Não consegue marcar por PSF perto de casa | 0,8 | 0,0 | 1,1 |
| TOTAL | 113,7 | 113,5 | 113,8 |
| BASE (Entrevistados) | (124) | (37) | (87) |

Fonte: SERPES. Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 5.2

PERGUNTA: Por que ou em base a quê, você se diz pouco satisfeito?
(Respostas múltiplas e espontâneas)

(pergunta feita somente para quem respondeu estar pouco satisfeito.)

| POUCA SATISFAÇÃO COM O TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|---|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Demora no atendimento pelos atendentes | 41,9 | 52,0 | 50,0 | 29,2 | 25,8 | 70,0 | |
| Não consegue marcar, agendar, falta vagas | 41,9 | 48,0 | 41,2 | 41,7 | 41,9 | 30,0 | |
| Demora no agendamento da consulta | 8,9 | 4,0 | 8,8 | 16,7 | 9,7 | 0,0 | |
| Não marca no local que a pessoa quer | 5,6 | 8,0 | 5,9 | 0,0 | 9,7 | 0,0 | |
| Não consegue o atendimento, falta médicos | 4,8 | 8,0 | 2,9 | 4,2 | 6,5 | 0,0 | |
| As atendentes atendem mal | 3,2 | 4,0 | 0,0 | 4,2 | 6,5 | 0,0 | |
| As atendentes marcam errado | 1,6 | 0,0 | 2,9 | 4,2 | 0,0 | 0,0 | |
| Tem que agendar retorno, deveria ficar agendado | 1,6 | 0,0 | 0,0 | 4,2 | 3,2 | 0,0 | |
| Falta médicos especialistas | 1,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6,5 | 0,0 | |
| Péssimo atendimento | 0,8 | 0,0 | 2,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Não consegue marcar exames pelo SUS | 0,8 | 0,0 | 2,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Não consegue marcar por PSF perto de casa | 0,8 | 0,0 | 0,0 | 4,2 | 0,0 | 0,0 | |
| TOTAL | 113,7 | 124,0 | 117,6 | 108,3 | 109,7 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (124) | (25) | (34) | (24) | (31) | (10) | |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.

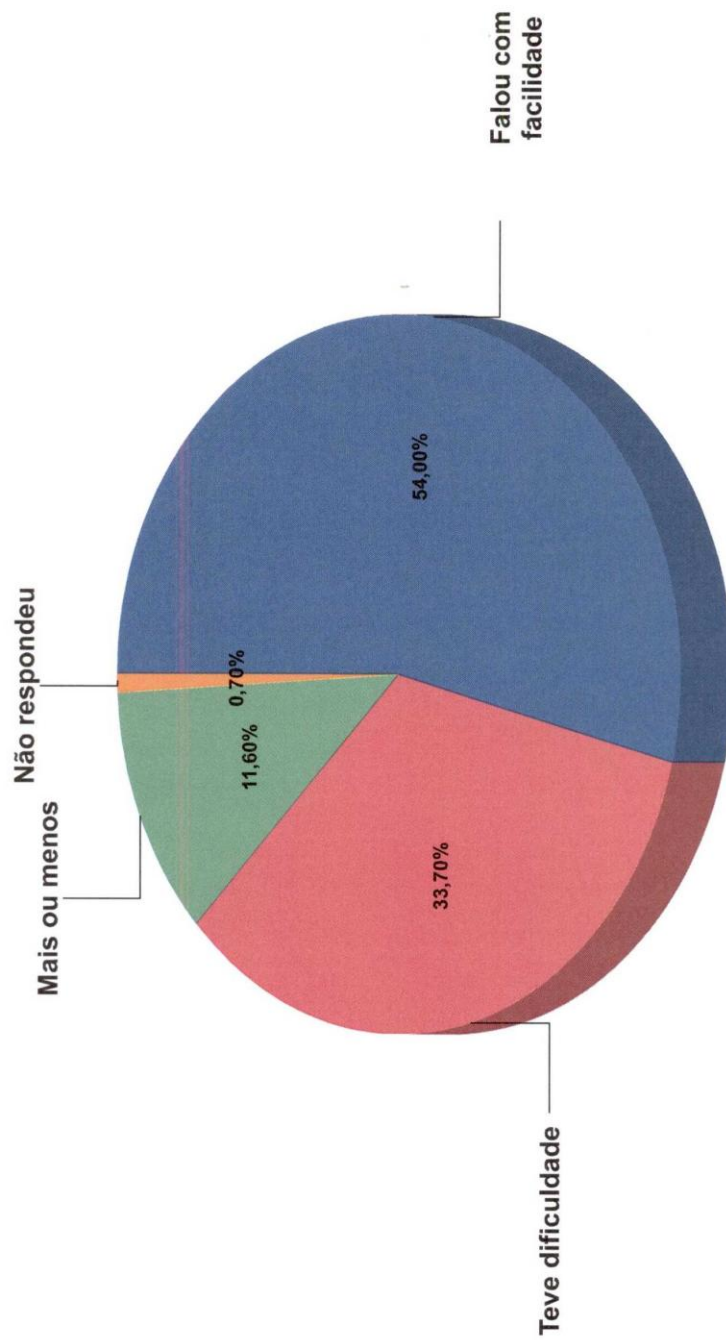
OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Quando você ligou para o Teleconsulta para marcar seu atendimento, você conseguiu falar com facilidade ou você teve dificuldades para falar com a atendente?
(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 6.2

PERGUNTA: Quando você ligou para o Teleconsulta para marcar seu atendimento, você conseguiu falar com facilidade ou você teve dificuldades para falar com a atendente?
(Respostas espontâneas)

| AGILIDADE NO ATENDIMENTO DO TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|--|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Falou com facilidade | 54,0 | 43,4 | 55,2 | 61,6 | 52,8 | 53,3 | |
| Teve dificuldade | 33,7 | 44,3 | 27,9 | 26,7 | 39,4 | 36,7 | |
| Mais ou menos | 11,6 | 12,3 | 16,3 | 11,0 | 7,1 | 8,3 | |
| Não respondeu | 0,7 | 0,0 | 0,6 | 0,7 | 0,8 | 1,7 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) | |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 6.2

PERGUNTA: Quando você ligou para o Teleconsulta para marcar seu atendimento, você conseguiu falar com facilidade ou você teve dificuldades para falar com a atendente?
(Respostas espontâneas)

| AGILIDADE NO ATENDIMENTO DO TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|--|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Falou com facilidade | 54,0 | 43,4 | 55,2 | 61,6 | 52,8 | 53,3 | |
| Teve dificuldade | 33,7 | 44,3 | 27,9 | 26,7 | 39,4 | 36,7 | |
| Mais ou menos | 11,6 | 12,3 | 16,3 | 11,0 | 7,1 | 8,3 | |
| Não respondeu | 0,7 | 0,0 | 0,6 | 0,7 | 0,8 | 1,7 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) | |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

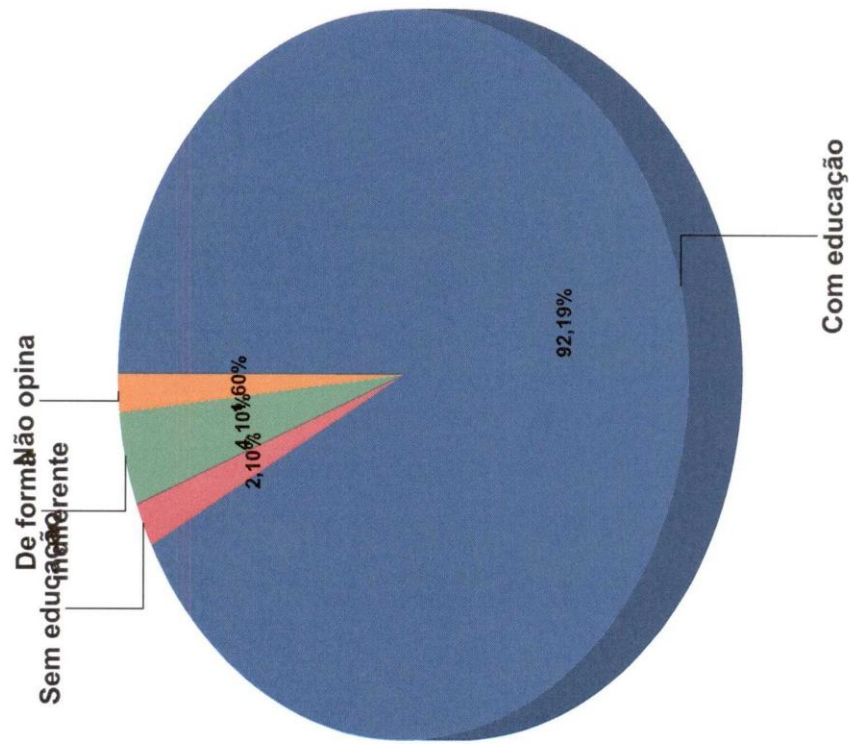
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: A pessoa que falou com você no Teleconsulta fez um atendimento com educação, com falta de educação ou de forma indiferente?
(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18.14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02.678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 7.1

PERGUNTA: A pessoa que falou com você no Teleconsulta fez um atendimento com educação, com falta de educação ou de forma indiferente?
(Respostas espontâneas)

| ATENDIMENTO NO TELECONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|-----------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Com educação | 92,1 | 91,4 | 92,6 |
| Sem educação | 2,1 | 0,9 | 2,8 |
| De forma indiferente | 4,1 | 4,5 | 3,8 |
| Não opina | 1,6 | 3,2 | 0,8 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (220) | (391) |

Fonte: SERPES. Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18.14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02878167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 7.2

PERGUNTA: A pessoa que falou com você no Teleconsulta fez um atendimento com educação, com falta de educação ou de forma indiferente?
(Respostas espontâneas)

| ATENDIMENTO NO TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|-----------------------------|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Com educação | 92,1 | 90,6 | 91,3 | 93,8 | 94,5 | 88,3 | |
| Sem educação | 2,1 | 5,7 | 2,3 | 0,7 | 1,6 | 0,0 | |
| De forma indiferente | 4,1 | 3,8 | 4,7 | 4,1 | 1,6 | 8,3 | |
| Não opina | 1,6 | 0,0 | 1,7 | 1,4 | 2,4 | 3,3 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) | |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

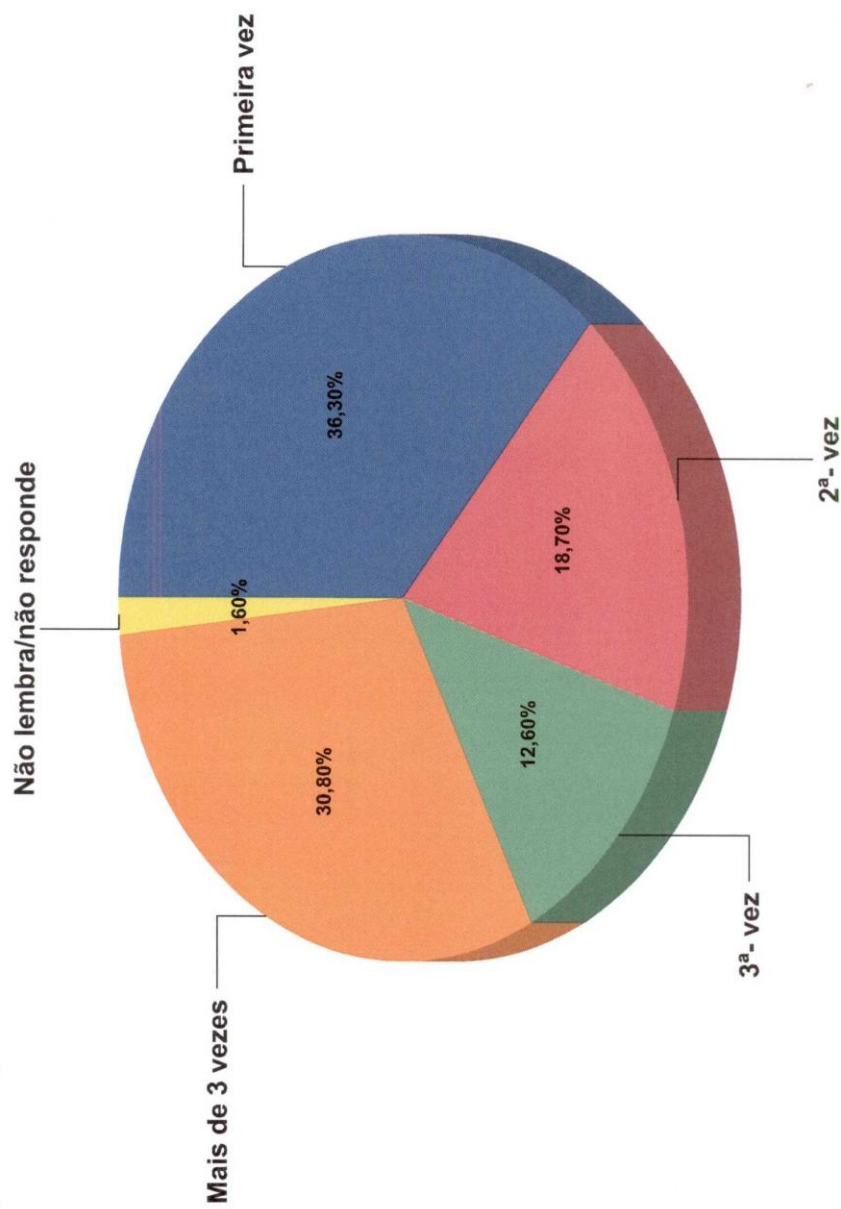
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Quando ligou para marcar o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento de que precisava já na 1ª- vez, na 2ª- vez, na 3ª- vez ou você teve que tentar mais de três vez
(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br - e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 8.1

PERGUNTA: Quando ligou para marcar o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento de que precisava já na 1ª- vez, na 2ª- vez, na 3ª- vez ou você teve que tentar mais de três vez para marcar sua consulta?
(Respostas espontâneas)

| TENTATIVAS NO ATENDIMENTO DO TELECONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|---|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Primeira vez | 36,3 | 40,0 | 34,3 |
| 2ª- vez | 18,7 | 17,3 | 19,4 |
| 3ª- vez | 12,6 | 11,8 | 13,0 |
| Mais de 3 vezes | 30,8 | 29,1 | 31,7 |
| Não lembra/não responde | 1,6 | 1,8 | 1,5 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (220) | (391) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
GGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 8.2

PERGUNTA: Quando ligou para marcar o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento de que precisava já na 1ª - vez, na 2ª - vez, na 3ª - vez ou você teve que tentar mais de três vez para marcar sua consulta?
(Respostas espontâneas)

| TENTATIVAS NO ATENDIMENTO DO TELECONSULTA | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|---|------------------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| | TOTAL | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais |
| Primeira vez | 36,3 | 37,7 | 40,1 | 32,9 | 31,5 | 41,7 |
| 2ª - vez | 18,7 | 18,9 | 17,4 | 18,5 | 22,8 | 13,3 |
| 3ª - vez | 12,6 | 10,4 | 9,9 | 18,5 | 11,0 | 13,3 |
| Mais de 3 vezes | 30,8 | 33,0 | 30,8 | 27,4 | 33,9 | 28,3 |
| Não lembra/não responde | 1,6 | 0,0 | 1,7 | 2,7 | 0,8 | 3,3 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) |

Fonte: SERPES. Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

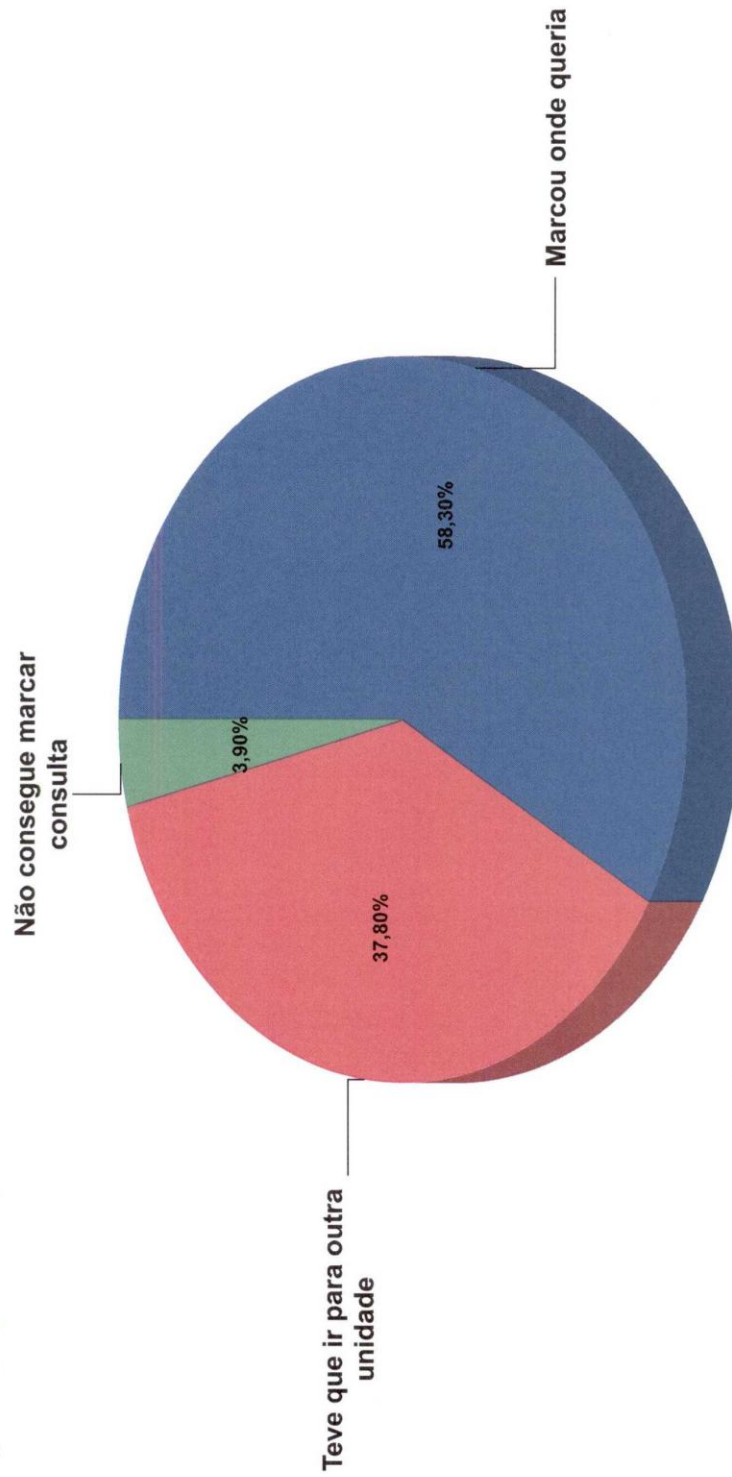
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026787670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Quando ligou para marcar o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento de que precisava na unidade que você queria ou você teve que se deslocar até outra unidade
(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº: 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 9.1

PERGUNTA: Quando ligou para marcar o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento de que precisava na unidade que você queria ou você teve que se deslocar até outra unidade de atendimento onde tinha vaga?
(Respostas espontâneas)

| MARCAÇÃO NO TELECONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|--------------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Marcou onde queria | 58,3 | 56,4 | 59,3 |
| Teve que ir para outra unidade | 37,8 | 40,0 | 36,6 |
| Não conseguiu marcar consulta | 3,9 | 3,6 | 4,1 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (220) | (391) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 9.2

PERGUNTA: Quando ligou para marcar o Teleconsulta você conseguiu marcar o atendimento de que precisava na unidade que você queria ou você teve que se deslocar até outra unidade de atendimento onde tinha vaga?
(Respostas espontâneas)

| MARCAÇÃO NO TELECONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | |
|--------------------------------|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais |
| Marcou onde queria | 58,3 | 57,5 | 62,2 | 56,2 | 51,2 | 68,3 |
| Teve que ir para outra unidade | 37,8 | 39,6 | 35,5 | 37,7 | 44,1 | 28,3 |
| Não conseguiu marcar consulta | 3,9 | 2,8 | 2,3 | 6,2 | 4,7 | 3,3 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.

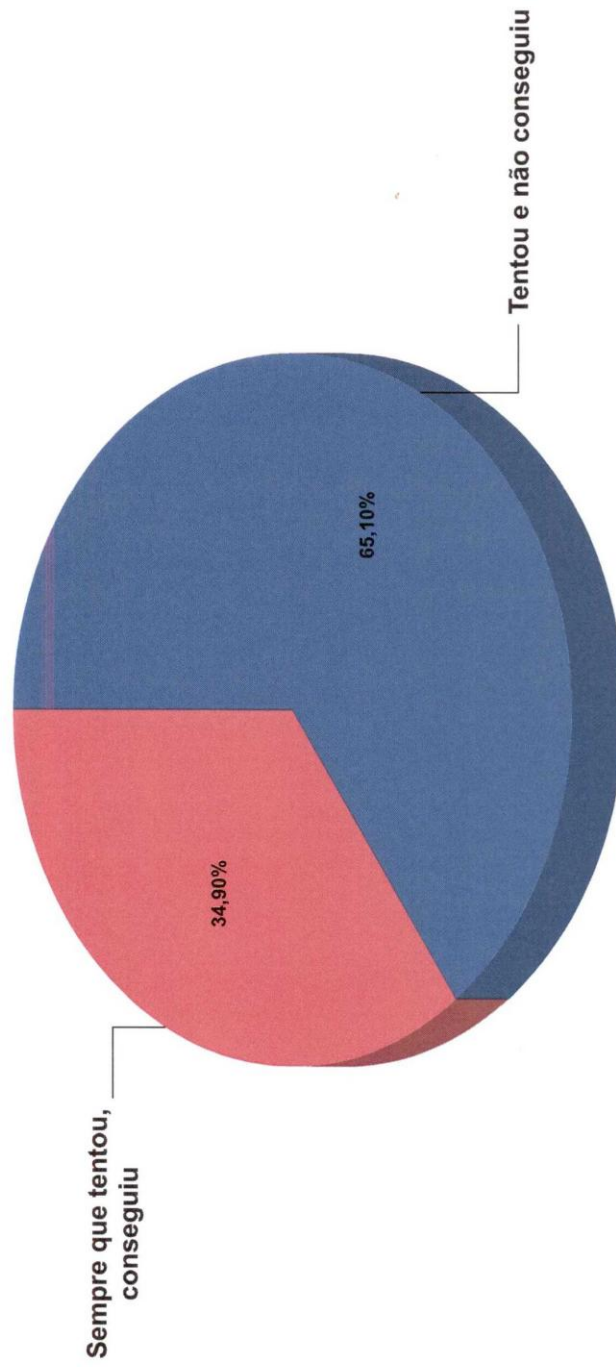


Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CCC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Já aconteceu de tentar marcar consulta pelo Teleconsulta e não conseguir?

(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 10.1

PERGUNTA: Já aconteceu de tentar marcar consulta pelo Teleconsulta e não conseguir?
(Respostas espontâneas)

| TENTATIVAS DE MARCAR CONSULTA | TOTAL | SEXO | |
|-------------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Tentou e não conseguiu | 65,1 | 56,8 | 69,8 |
| Sempre que tentou, conseguiu | 34,9 | 43,2 | 30,2 |
| Não responde | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (220) | (391) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 10.2

PERGUNTA: Já aconteceu de tentar marcar consulta pelo Teleconsulta e não conseguir?
(Respostas espontâneas)

| TENTATIVAS DE MARCAR CONSULTA | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | |
|-------------------------------|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais |
| Tentou e não conseguiu | 65,1 | 63,2 | 70,3 | 64,4 | 61,4 | 63,3 |
| Sempre que tentou, conseguiu | 34,9 | 36,8 | 29,7 | 35,6 | 38,6 | 36,7 |
| Não responde | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (611) | (106) | (172) | (146) | (127) | (60) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.

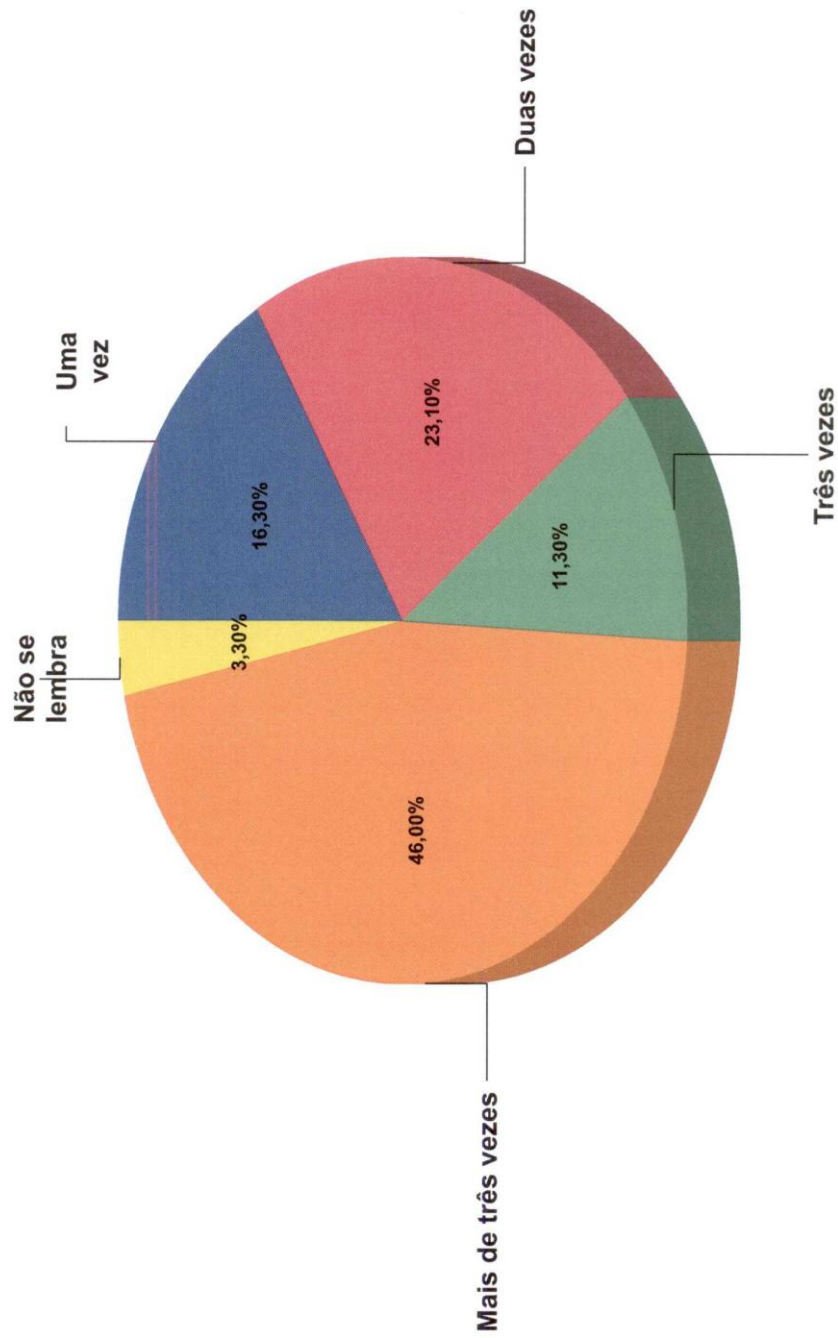


Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Com que frequência ocorreu que tentou marcar e não conseguiu? (pergunta feita somente para quem tentou e não conseguiu.)

(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 11.1

PERGUNTA: Com que frequência ocorreu que tentou marcar e não conseguiu? (pergunta feita somente para quem tentou e não conseguiu.)
(Respostas espontâneas)

| TENTATIVAS DE MARCAÇÃO | TOTAL | SEXO | |
|------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Uma vez | 16,3 | 20,0 | 14,7 |
| Duas vezes | 23,1 | 31,2 | 19,4 |
| Três vezes | 11,3 | 10,4 | 11,7 |
| Mais de três vezes | 46,0 | 35,2 | 50,9 |
| Não se lembra | 3,3 | 3,2 | 3,3 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (398) | (125) | (273) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº- 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 11.1

PERGUNTA: Com que frequência ocorreu que tentou marcar e não conseguiu? (pergunta feita somente para quem tentou e não conseguiu.)
(Respostas espontâneas)

| TENTATIVAS DE MARCAÇÃO | TOTAL | SEXO | |
|------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Uma vez | 16,3 | 20,0 | 14,7 |
| Duas vezes | 23,1 | 31,2 | 19,4 |
| Três vezes | 11,3 | 10,4 | 11,7 |
| Mais de três vezes | 46,0 | 35,2 | 50,9 |
| Não se lembra | 3,3 | 3,2 | 3,3 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (398) | (125) | (273) |

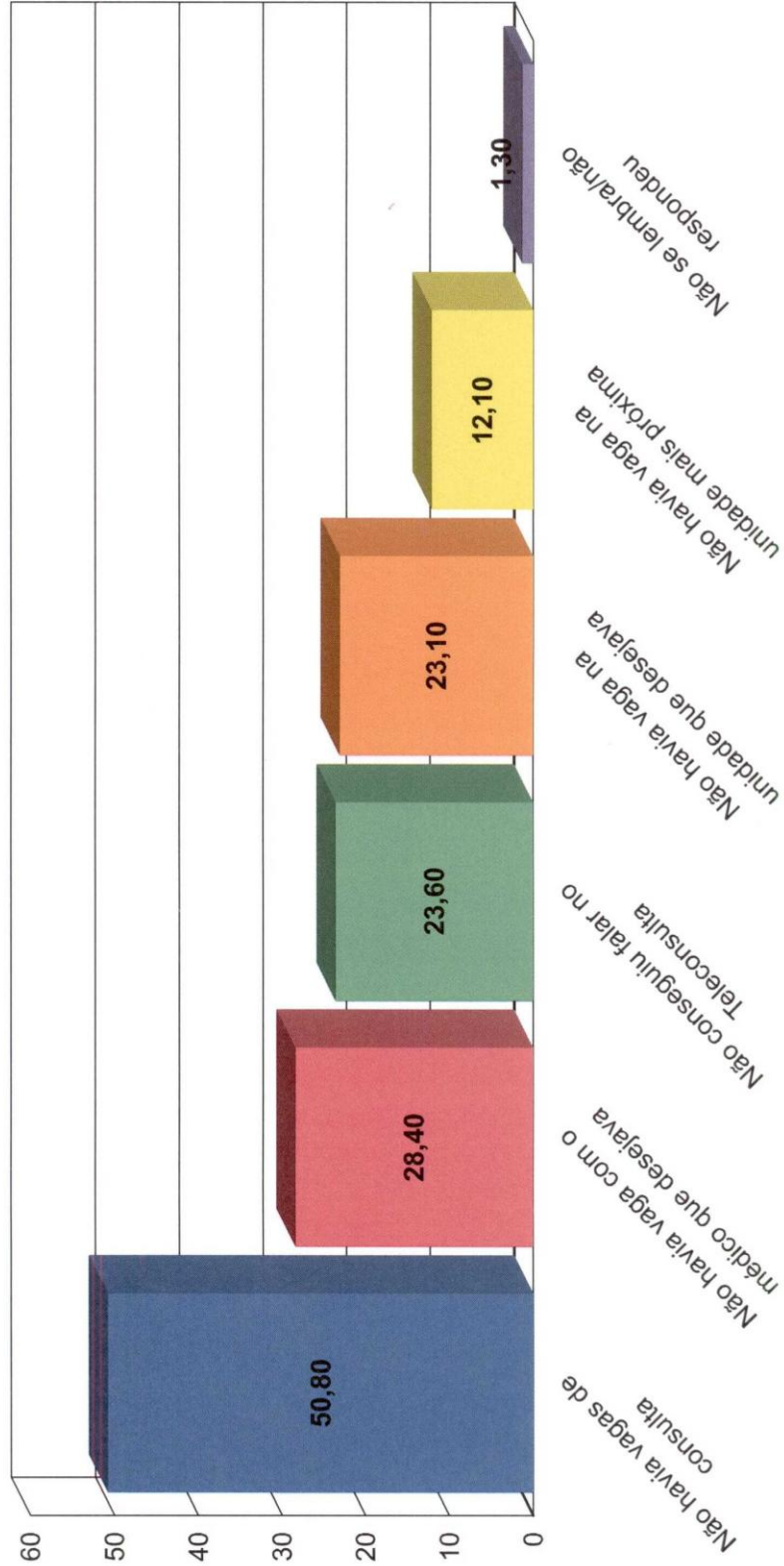
Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Qual o motivo de não ter conseguido marcar? (pergunta feita somente para quem tentou e não conseguiu.)
(Respostas múltiplas e espontâneas)



Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.
Período: 03 a 06 de maio de 2.010.
Goiânia, 11 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 12.1

PERGUNTA: Qual o motivo de não ter conseguido marcar? (pergunta feita somente para quem tentou e não conseguiu.)
(Respostas múltiplas e espontâneas)

| MOTIVOS QUE NÃO CONSEGUIU | TOTAL | SEXO | |
|--|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Não havia vagas de consulta | 50,8 | 46,4 | 52,7 |
| Não havia vaga com o médico que desejava | 28,4 | 20,8 | 31,9 |
| Não conseguiu falar no Teleconsulta | 23,6 | 35,2 | 18,3 |
| Não havia vaga na unidade que desejava | 23,1 | 17,6 | 25,6 |
| Não havia vaga na unidade mais próxima | 12,1 | 14,4 | 11,0 |
| Não se lembrou/não respondeu | 1,3 | 2,4 | 0,7 |
| TOTAL | 139,2 | 136,8 | 140,3 |
| BASE (Entrevistados) | (398) | (125) | (273) |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 12.2

PERGUNTA: Qual o motivo de não ter conseguido marcar? (pergunta feita somente para quem tentou e não conseguiu.)
(Respostas múltiplas e espontâneas)

| MOTIVOS QUE NÃO CONSEGUIU | TOTAL | FAIXA ETARIA (em anos) | | | | | |
|--|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Não havia vagas de consulta | 50,8 | 56,7 | 45,5 | 54,3 | 52,6 | 44,7 | |
| Não havia vaga com o médico que desejava | 28,4 | 19,4 | 32,2 | 23,4 | 38,5 | 23,7 | |
| Não conseguiu falar no Teleconsulta | 23,6 | 25,4 | 14,9 | 30,9 | 21,8 | 34,2 | |
| Não havia vaga na unidade que desejava | 23,1 | 23,9 | 30,6 | 22,3 | 16,7 | 13,2 | |
| Não havia vaga na unidade mais próxima | 12,1 | 17,9 | 10,7 | 6,4 | 12,8 | 18,4 | |
| Não se lembrou/não respondeu | 1,3 | 0,0 | 2,5 | 1,1 | 1,3 | 0,0 | |
| TOTAL | 139,2 | 143,3 | 136,4 | 138,3 | 143,6 | 134,2 | |
| BASE (Entrevistados) | (398) | (67) | (121) | (94) | (78) | (38) | |

Fonte: SERPES, Satisfação com o Serviço de Teleconsulta em GOIÂNIA.

Período: 03 a 06 de maio de 2.010.

Goiânia, 11 de maio de 2.010.

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



FORTIORI

PESQUISA, DIAGNÓSTICO E MARKETING

PESQUISA DE OPINIÃO

Diagnóstico Administrativo *Unidades de Saúde – Goiânia - Goiás* *Maio de 2010*

Comunidade Cidade Empresarial - Rua 303 - Dq. Várzea - Setor 55
Unidade Cidade Verde - Cruz - Aparecida de Goiânia - GO - CEP: 74060-000



Tel.: (0 31) 507 5693
E-mail: fortiori@fortiori.com.br



PESQUISA DE OPINIÃO DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO – GOIÂNIA - GOIÁS

OBJETIVO

Fazer um diagnóstico administrativo em unidades de atendimento em saúde na cidade de Goiânia, estado de Goiás, com ênfase na avaliação dos serviços do sistema de teleconsulta.

METODOLOGIA

Pesquisa quantitativa, por abordagem randômica, através de realização de entrevistas pessoais com aplicação de questionários estruturados junto à amostra definida da população.

PLANO AMOSTRAL

- **Universo** – pessoas acima de 18 anos, usuários do sistema de teleconsulta, residentes e domiciliados em Goiânia, no estado de Goiás.
- **Tipo de amostra** – amostra não probabilística, por cotas proporcionais às variáveis de sexo, idade, grau de instrução e local de moradia.
- **Tamanho da Amostra** – 600 entrevistas.
- **Intervalo de confiança e Margem de Erro** – Para um intervalo de confiança de 95%, a margem de erro máxima é de 4%.
- **Data da coleta de dados** – 18 e 19 de maio de 2010.
- **Sistema interno de controle e fiscalização** – O trabalho de coleta de dados foi feito por entrevistadores treinados, acompanhados por supervisores.. Foi feita uma checagem de 20% dos questionários, como determina as normas para esse tipo de levantamento.

RESPONSABILIDADE TÉCNICA **Fortiori – Pesquisa, Diagnóstico e Marketing**





Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

1

Perfil da Amostra

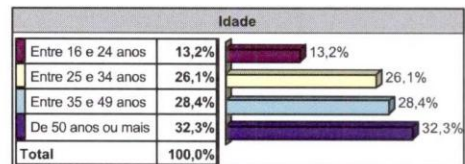
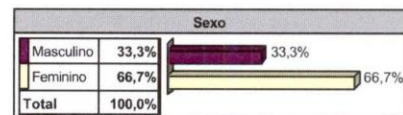


Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

2

Perfil da Amostra

| Unidades Pesquisadas |
|---------------------------|
| Cais Bairro Golá |
| Cais Vila União |
| Cais Novo Horizonte |
| Cais Finsocial |
| Cais Dergo |
| Ciams Jd. América |
| Cais Candida de Moraes |
| Cais Curitiba |
| Cais Parque Amazonia |
| Cais Esplanada do Anicuns |
| Cais Parque Anhanguera |
| Cais Guanabara |
| Cais Amendoeira |
| Cais Novo Mundo |
| Cais Vila Nova |
| Cais Meia Ponte |
| Cais Urias Magalhães |
| Cais Rendenção |
| Cais Campinas |
| Total |



Coleta de dados: 18 e 19 de maio de 2010.



Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

3

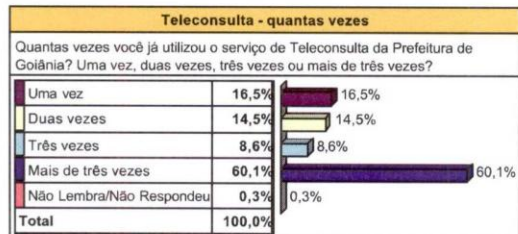
Teleconsulta Avaliação Geral



Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

4

Avaliação Geral
Índice de Procura - Teleconsulta



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|--------------------------|-----------|----------|
| Uma vez | 22,8% | 13,4% |
| Duas vezes | 15,8% | 13,9% |
| Três vezes | 8,9% | 8,4% |
| Mais de três vezes | 52,5% | 63,9% |
| Não Lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,5% |

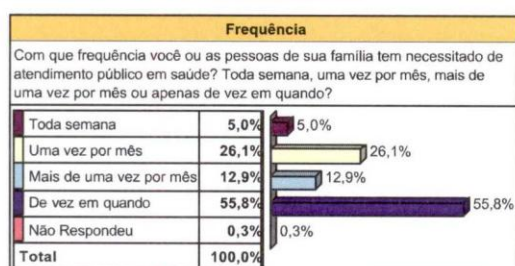
Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Uma vez | 17,5% | 17,7% | 19,8% | 12,2% |
| Duas vezes | 20,0% | 20,3% | 14,0% | 8,2% |
| Três vezes | 7,5% | 2,5% | 16,3% | 7,1% |
| Mais de três vezes | 55,0% | 58,2% | 50,0% | 72,4% |
| Não Lembra/Não Respondeu | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% |

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

5

Avaliação Geral
Frequência de Busca por Atendimento



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|-------------------------|-----------|----------|
| Toda semana | 3,0% | 5,9% |
| Uma vez por mês | 27,7% | 25,2% |
| Mais de uma vez por mês | 14,9% | 11,9% |
| De vez em quando | 54,5% | 56,4% |
| Não Respondeu | 0,0% | 0,5% |

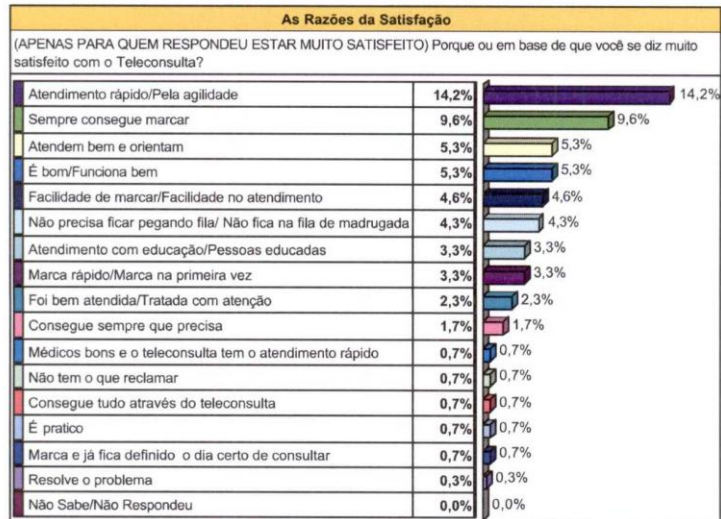
Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Toda semana | 12,5% | 2,5% | 4,7% | 4,1% |
| Uma vez por mês | 30,0% | 29,1% | 20,9% | 26,5% |
| Mais de uma vez por mês | 15,0% | 8,9% | 14,0% | 14,3% |
| De vez em quando | 42,5% | 59,5% | 59,3% | 55,1% |
| Não Respondeu | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% |

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

7

**Avaliação Geral
Teleconsulta - As Razões da Satisfação**



Percentual calculado sobre os 57,4% que disseram estar muito satisfeitos com os serviços do teleconsulta.

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

8

**Avaliação Geral
Teleconsulta - As Razões da Insatisfação**



Percentual calculado sobre os 18,8% que disseram estar pouco satisfeitos com os serviços do teleconsulta.

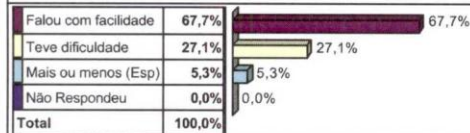
Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

9

**Avaliação Teleconsulta
Facilidade x Dificuldade**

Teleconsulta - Facilidade x Dificuldade

Quando você ligou para o Teleconsulta para marcar seu atendimento você conseguiu falar com facilidade ou você teve dificuldades para falar com o atendente?



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|----------------------|-----------|----------|
| Falou com facilidade | 73,3% | 64,9% |
| Teve dificuldade | 18,8% | 31,2% |
| Mais ou menos (Esp) | 7,9% | 4,0% |
| Não Respondeu | 0,0% | 0,0% |

Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Falou com facilidade | 60,0% | 59,5% | 73,3% | 72,4% |
| Teve dificuldade | 37,5% | 34,2% | 23,3% | 20,4% |
| Mais ou menos (Esp) | 2,5% | 6,3% | 3,5% | 7,1% |
| Não Respondeu | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

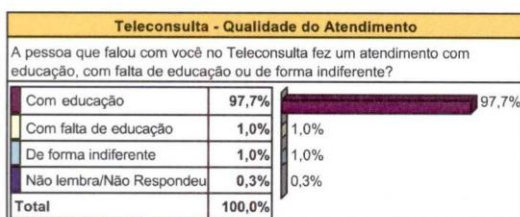


PESQUISA, DIAGNÓSTICO E MARKETING

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

10

**Avaliação Teleconsulta
Qualidade do Atendimento**



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|--------------------------|-----------|----------|
| Com educação | 100,0% | 96,5% |
| Com falta de educação | 0,0% | 1,5% |
| De forma indiferente | 0,0% | 1,5% |
| Não lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,5% |

Idade

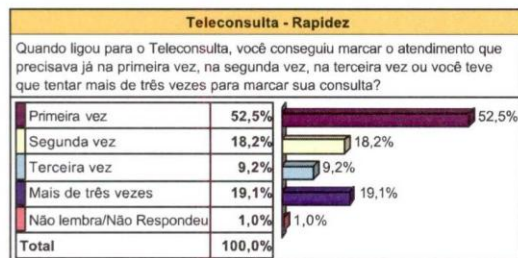
| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Com educação | 95,0% | 100,0% | 98,8% | 95,9% |
| Com falta de educação | 5,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |
| De forma indiferente | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 2,0% |
| Não lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |



Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

11

**Avaliação Teleconsulta
Rapidez no Atendimento**



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|--------------------------|-----------|----------|
| Primeira vez | 55,4% | 51,0% |
| Segunda vez | 19,8% | 17,3% |
| Terceira vez | 7,9% | 9,9% |
| Mais de três vezes | 14,9% | 21,3% |
| Não lembra/Não Respondeu | 2,0% | 0,5% |

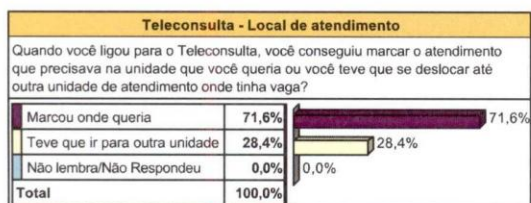
Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Primeira vez | 60,0% | 50,6% | 52,3% | 51,0% |
| Segunda vez | 15,0% | 16,5% | 15,1% | 23,5% |
| Terceira vez | 12,5% | 10,1% | 11,6% | 5,1% |
| Mais de três vezes | 12,5% | 22,8% | 18,6% | 19,4% |
| Não lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 1,0% |

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

12

**Avaliação Teleconsulta
Local de Atendimento**



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|--------------------------------|-----------|----------|
| Marcou onde queria | 68,3% | 73,3% |
| Teve que ir para outra unidade | 31,7% | 26,7% |
| Não lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,0% |

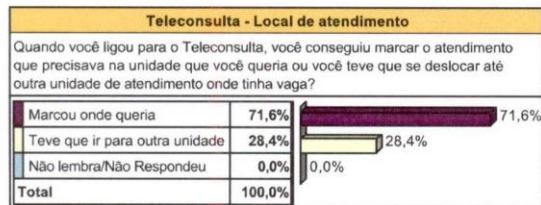
Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Marcou onde queria | 72,5% | 68,4% | 77,9% | 68,4% |
| Teve que ir para outra unidade | 27,5% | 31,6% | 22,1% | 31,6% |
| Não lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

12

**Avaliação Teleconsulta
Local de Atendimento**



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|--------------------------------|-----------|----------|
| Marcou onde queria | 68,3% | 73,3% |
| Teve que ir para outra unidade | 31,7% | 26,7% |
| Não lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,0% |

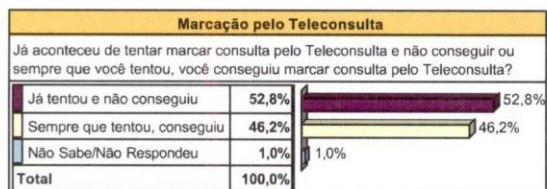
Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Marcou onde queria | 72,5% | 68,4% | 77,9% | 68,4% |
| Teve que ir para outra unidade | 27,5% | 31,6% | 22,1% | 31,6% |
| Não lembra/Não Respondeu | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

13

Avaliação Geral
Marcação - Possíveis Dificuldades



Sexo

| | Masculino | Feminino |
|------------------------------|-----------|----------|
| Já tentou e não conseguiu | 41,6% | 58,4% |
| Sempre que tentou, conseguiu | 57,4% | 40,6% |
| Não Sabe/Não Respondeu | 1,0% | 1,0% |

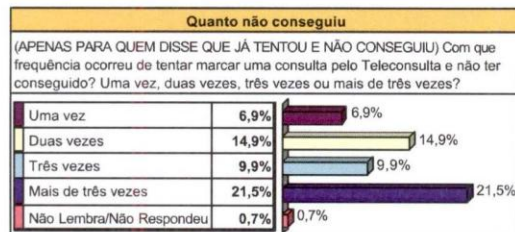
Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Já tentou e não conseguiu | 57,5% | 58,2% | 51,2% | 48,0% |
| Sempre que tentou, conseguiu | 42,5% | 40,5% | 46,5% | 52,0% |
| Não Sabe/Não Respondeu | 0,0% | 1,3% | 2,3% | 0,0% |

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

14

Avaliação Geral
Dificuldade de Marcação - Número de Vezes



Percentual calculado sobre os 52,8% que disseram já ter tentado e não conseguido marcar atendimento pelo teleconsulta

Sexo

| | Masculino | Feminino |
|--------------------------|-----------|----------|
| Uma vez | 5,9% | 7,4% |
| Duas vezes | 17,8% | 13,4% |
| Três vezes | 6,9% | 11,4% |
| Mais de três vezes | 11,9% | 26,2% |
| Não Lembra/Não Respondeu | 1,0% | 0,5% |

Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Uma vez | 12,5% | 10,1% | 8,1% | 1,0% |
| Duas vezes | 25,0% | 12,7% | 14,0% | 13,3% |
| Três vezes | 5,0% | 10,1% | 12,8% | 9,2% |
| Mais de três vezes | 17,5% | 22,8% | 17,4% | 25,5% |
| Não Lembra/Não Respondeu | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 0,0% |

Avaliação Teleconsulta - Maio de 2010

15

Avaliação Geral
Dificuldade de Marcação - Motivos para não conseguir



Percentual calculado sobre os 52,8% que disseram já ter tentado e não conseguido marcar atendimento pelo teleconsulta

Sexo

| | Masculino | Feminino |
|--|-----------|----------|
| Não conseguiu falar no Teleconsulta | 7,9% | 9,9% |
| Não havia vagas de consulta | 11,9% | 12,9% |
| Não havia vaga com o médico que desejava | 11,9% | 21,8% |
| Não havia vaga na unidade que desejava | 5,0% | 7,9% |
| Não havia vaga na unidade mais próxima | 5,0% | 6,4% |
| Não Lembra/Não Respondeu | 2,0% | 0,0% |

Idade

| | Entre 16 e 24 anos | Entre 25 e 34 anos | Entre 35 e 49 anos | De 50 anos ou mais |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Não conseguiu falar no Teleconsulta | 5,0% | 10,1% | 10,5% | 9,2% |
| Não havia vagas de consulta | 20,0% | 15,2% | 9,3% | 10,2% |
| Não havia vaga com o médico que desejava | 17,5% | 21,5% | 17,4% | 17,3% |
| Não havia vaga na unidade que desejava | 7,5% | 5,1% | 8,1% | 7,1% |
| Não havia vaga na unidade mais próxima | 10,0% | 3,8% | 7,0% | 5,1% |
| Não Lembra/Não Respondeu | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 0,0% |

Anexo 07 Pesquisas SERPES – Inserção da ESF no Teleconsulta



SerpES

Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Teleagendamento dos Serviços do ESF de Goiânia

Período: Nos dias 26 a 30 abril de 2.010

RELATÓRIO DE PESQUISA

Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 281-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 0267816770001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

M E T O D O L O G I A

1. Objetivos Específicos da pesquisa:

- 1.1. Aferir o conhecimento que o entrevistado tem do serviço de teleconsulta (o 0800);
- 1.2. Avaliar o atendimento recebido no teleconsulta;
- 1.3. Avaliar o atendimento no agendamento da consulta no ESF;
- 1.4. Levantar as dificuldades ao fazer o agendamento;
- 1.5. Aferir a aprovação do agendamento pelo sistema de telegendamento.

2. Delimitação espacial da pesquisa:

As Áreas de Serviço do ESF de Goiânia.

3. Amostra

- 3.1. Universo: Usuários das Áreas de Serviço do ESF de Goiânia.
- 3.2. Tamanho da amostra: 403 entrevistados em 19 áreas.
- 3.3. Nível de confiança: 95%
- 3.4. Máxima margem de erro: 5,0 pontos percentuais para mais ou para menos nos dados da amostra global.
- 3.5. Tipo de amostra: Acidental.
- 3.6. Distribuição da amostra:

| | | |
|---------------|--------------------------------|------------------------------|
| <u>Sexo:</u> | Masculino..... : 25%; | Feminino..... : 75%. |
| <u>Faixa</u> | De 16 a 24 anos : 18%; | De 25 a 34 anos : 29%; |
| <u>Etária</u> | De 35 a 44 anos..... : 24%; | De 45 a 59 anos : 19%; |
| | De 60 anos ou mais..... : 10%. | |
| <u>Áreas</u> | Vila Mutirão..... : 5%; | Bairro Floresta..... : 5%; |
| | Jardim Primavera..... : 5%; | Vila Finsocial..... : 5,5%; |
| | Estrela D'alva..... : 5%; | São Judas Tadeu..... : 5%; |
| | Jardim Guanabara..... : 6,5%; | Vale dos Sonhos..... : 5,5%; |
| | Santo Hilário..... : 5%; | Cais dasAmendoeiras : 5%; |

| | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| Aruanã III..... : 5%; | Parque Atheneu..... : 8,5%; |
| Parque dos Buritis..... : 5%; | Parque Vera Cruz II.... : 5%; |
| Bairro Goiá..... : 5%; | Jd.Aritana e Caravelas: 5%; |
| Real Conquista..... : 5%; | Brisas da Mata..... : 4%; |
| Cond. Das Esmeraldas: 5%. | |

4. Coleta de Dados

- 4.1. Período: Nos dias 26 a 30 de abril de 2.010.
- 4.2. Instrumental: Questionário elaborado para esta pesquisa (Ver anexos).
- 4.3. Pessoal: As entrevistas foram realizadas por uma equipe com quatro entrevistadores e fiscalizadas por um supervisor.

5. Contratante:

Esta pesquisa foi realizada a pedido do **IDTECH – Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano/Goiânia.**

6. Responsabilidade Técnica.

SERPES – Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
O SERPES é associado à ANEP – Associação Nacional de Empresas de Pesquisa, seguindo suas normas e Código de Ética.

Goiânia, 04 de maio de 2.010

Antônio Lorenzo Martínez
Diretor do Serpes



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91, nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 3218-1412 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

TELEAGENDAMENTO DOS SERVIÇOS DO ESF

ABRIL/2.010

Q U E S T I O N Á R I O

Perfil do Usuário Informante

Sexo: []

Idade: []

Área de Serviço do ESF: []

[] Bairro de Residência: []

1ª- questão: (Para todos.)

Você já utilizou pessoalmente ou por meio de outra pessoa ou já ouviu falar do **serviço de Teleconsulta** (o 0800) para marcar consulta ou atendimento em alguma Unidade de Saúde?

- [1] Não conhece o Teleconsulta; [2] Conhece mas não utilizou;
[3] Já utilizou.

2ª- questão: (Não faça se não conhece o teleconsulta.)

Como você avalia o atendimento do **Teleconsulta**. Você diria que o atendimento que você (ou outra pessoa em seu nome) recebeu foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?

- [1] Ótimo; [2] Bom; [3] Regular;
[4] Ruim; [5] Péssimo; [6] Não opina; [7] N.F.F.P.

3ª- questão: (Para todos.)

Para fazer consulta ou qualquer outro serviço no **ESF**, você teve de vir aqui previamente para agendar esse serviço. Qual sua avaliação sobre o atendimento que você recebeu ao fazer o agendamento. Você diria que foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?

- [1] Ótimo; [2] Bom; [3] Regular;
[4] Ruim; [5] Péssimo; [6] Não opina.

4ª- questão: (Para todos. Poderá registrar até quatro problemas ou dificuldades.)

Quais as dificuldades ou coisas menos agradáveis que você teve de enfrentar ou viu outros enfrentarem ao fazer o agendamento?

- [01] O fato de ter de vir para agendar;
[02] Demora no atendimento;
[03] Falta de respeito do(a)s atendentes;
[04] A demora entre agendamento e consulta;
[05] Instalações incômodas (assentos incômodos, calor, vento, falta de ventilação, escadas incômodas, etc.);
[06] Falta de orientações ou de sinalização;
[07] Muita filas de espera ou atendimento;
[08] Dificuldades com a senha;
[09] Outras, tais como:
[10] Não teve nenhuma dificuldade.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado L.tda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18.14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

5ª- questão: *(Para todos.)*

Você aprovaria que ao invés de fazer o agendamento aqui na unidade de saúde, pudesse agendar pelo sistema de teleagendamento, ou seja, usando o **Teleconsulta** (o 0800)?

- [1] Aprova com certeza;
- [2] Aprova com ressalvas;
- [3] Não aprova;
- [4] Não opina.

Quais ressalvas?

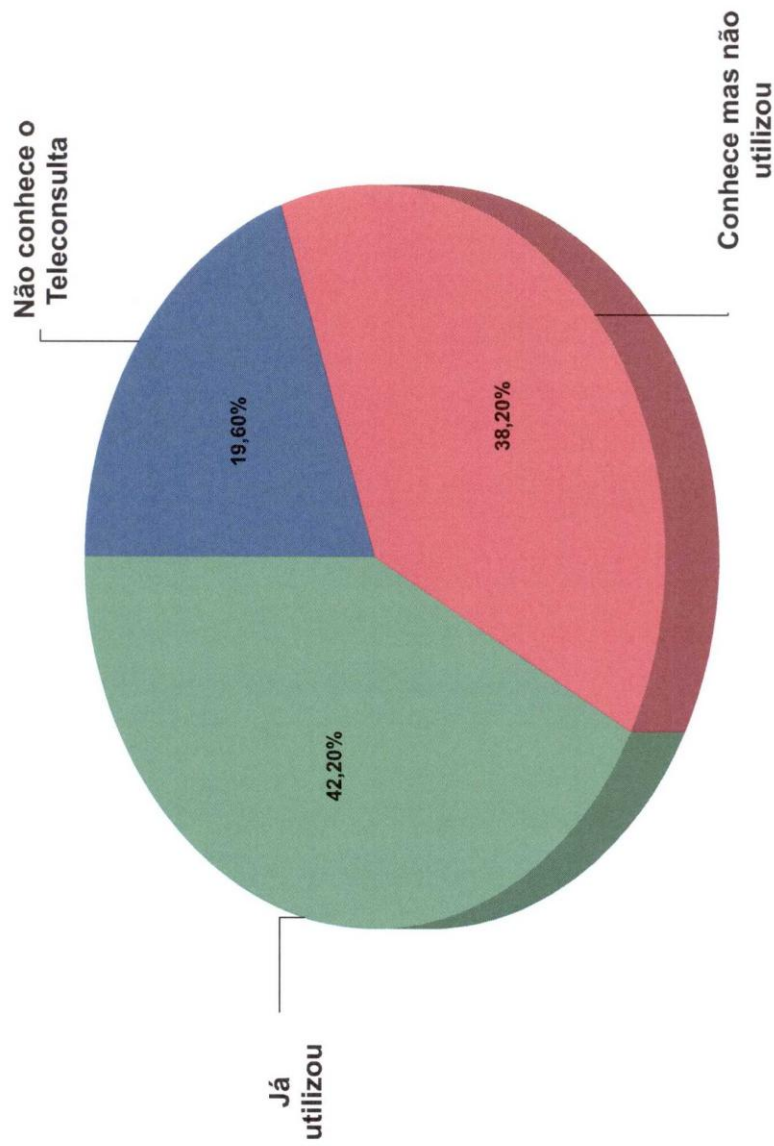
Reveja todas as respostas, não deve entregar ao supervisor o questionário incompleto ou com respostas em branco. Agradeça. Passe para outra entrevista.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº-494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
C.C.: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Você já utilizou pessoalmente ou por meio de outra pessoa ou já ouviu falar do serviço de Teleconsulta (o 0800) para marcar consulta ou atendimento em alguma Unidade de
(Respostas espontâneas)



Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74-083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

Tabela 1.1

PERGUNTA: Você já utilizou pessoalmente ou por meio de outra pessoa ou já ouviu falar do serviço de Teleconsulta (o 0800) para marcar consulta ou atendimento em alguma Unidade de Saúde?
(Respostas espontâneas)

| CONHECIMENTO | TOTAL | SEXO | |
|----------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Não conhece o Teleconsulta | 19,6 | 28,7 | 16,6 |
| Conhece mas não utilizou | 38,2 | 46,5 | 35,4 |
| Já utilizou | 42,2 | 24,8 | 48,0 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (101) | (302) |

Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18.14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-51 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

Tabela 1.2

PERGUNTA: Você já utilizou pessoalmente ou por meio de outra pessoa ou já ouviu falar do serviço de Teleconsulta (o 0800) para marcar consulta ou atendimento em alguma Unidade de Saúde?
(Respostas espontâneas)

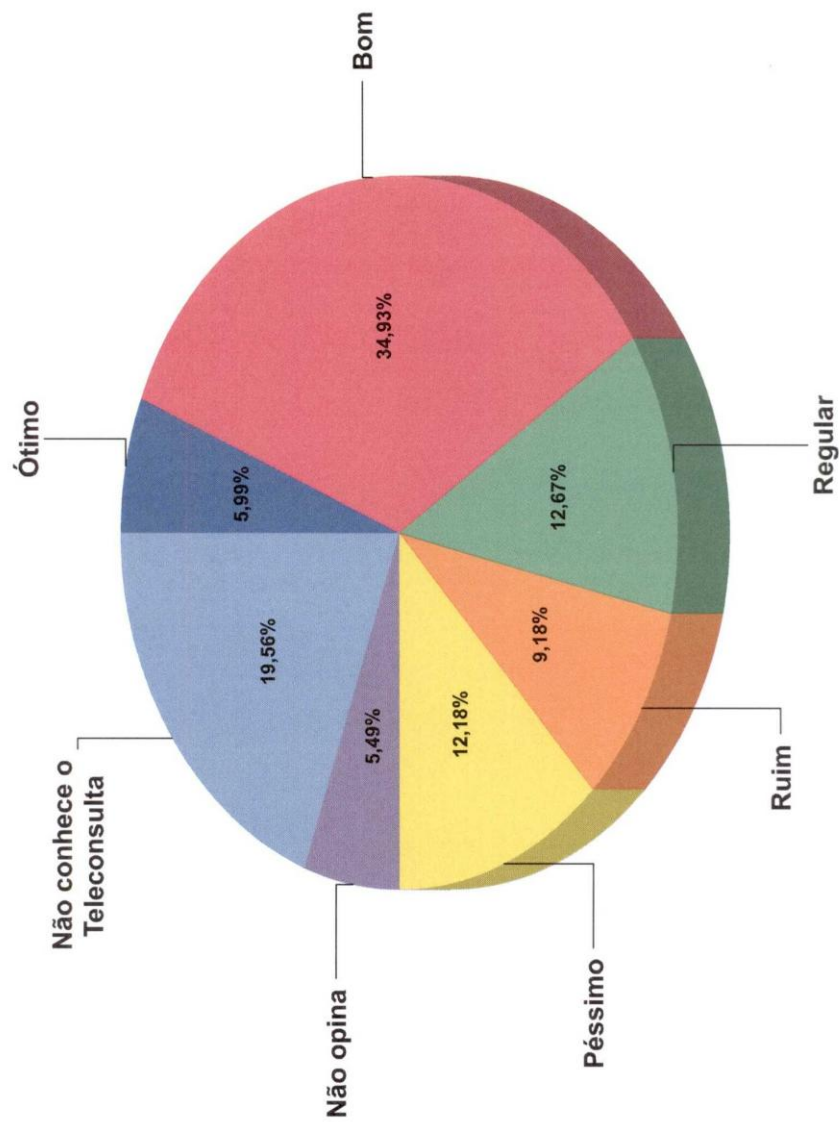
| CONHECIMENTO | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|----------------------------|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Não conhece o Teleconsulta | 19,6 | 19,2 | 15,7 | 22,7 | 15,8 | 31,0 | |
| Conhece mas não utilizou | 38,2 | 41,1 | 34,8 | 29,9 | 48,7 | 42,9 | |
| Já utilizou | 42,2 | 39,7 | 49,6 | 47,4 | 35,5 | 26,2 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (73) | (115) | (97) | (76) | (42) | |

Fonte: SERPES, Telegendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do Teleconsulta. Você diria que o atendimento que você (ou outra pessoa em seu nome) recebeu foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?



Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nºE-404 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18.14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 2.1

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do Teleconsulta. Você diria que o atendimento que você (ou outra pessoa em seu nome) recebeu foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?

| AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO | TOTAL | SEXO | |
|----------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Ótimo | 6,0 | 4,0 | 6,6 |
| Bom | 35,0 | 35,6 | 34,8 |
| Regular | 12,7 | 13,9 | 12,3 |
| Ruim | 9,2 | 6,9 | 9,9 |
| Péssimo | 12,2 | 6,9 | 13,9 |
| Não opina | 5,5 | 4,0 | 6,0 |
| Não conhece o Teleconsulta | 19,6 | 28,7 | 16,6 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (101) | (302) |

Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 2.2

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do Teleconsulta. Você diria que o atendimento que você (ou outra pessoa em seu nome) recebeu foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?

| AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO | TOTAL | FAIXA ETARIA (em anos) | | | | | |
|----------------------------|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Ótimo | 6,0 | 5,5 | 4,3 | 9,3 | 3,9 | 7,1 | |
| Bom | 35,0 | 32,9 | 36,5 | 36,1 | 38,2 | 26,2 | |
| Regular | 12,7 | 16,4 | 19,1 | 8,2 | 9,2 | 4,8 | |
| Ruim | 9,2 | 11,0 | 8,7 | 6,2 | 11,8 | 9,5 | |
| Péssimo | 12,2 | 9,6 | 9,6 | 14,4 | 14,5 | 14,3 | |
| Não opina | 5,5 | 5,5 | 6,1 | 3,1 | 6,6 | 7,1 | |
| Não conhece o Teleconsulta | 19,6 | 19,2 | 15,7 | 22,7 | 15,8 | 31,0 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (73) | (115) | (97) | (76) | (42) | |

Fonte: SERPES, Telegendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

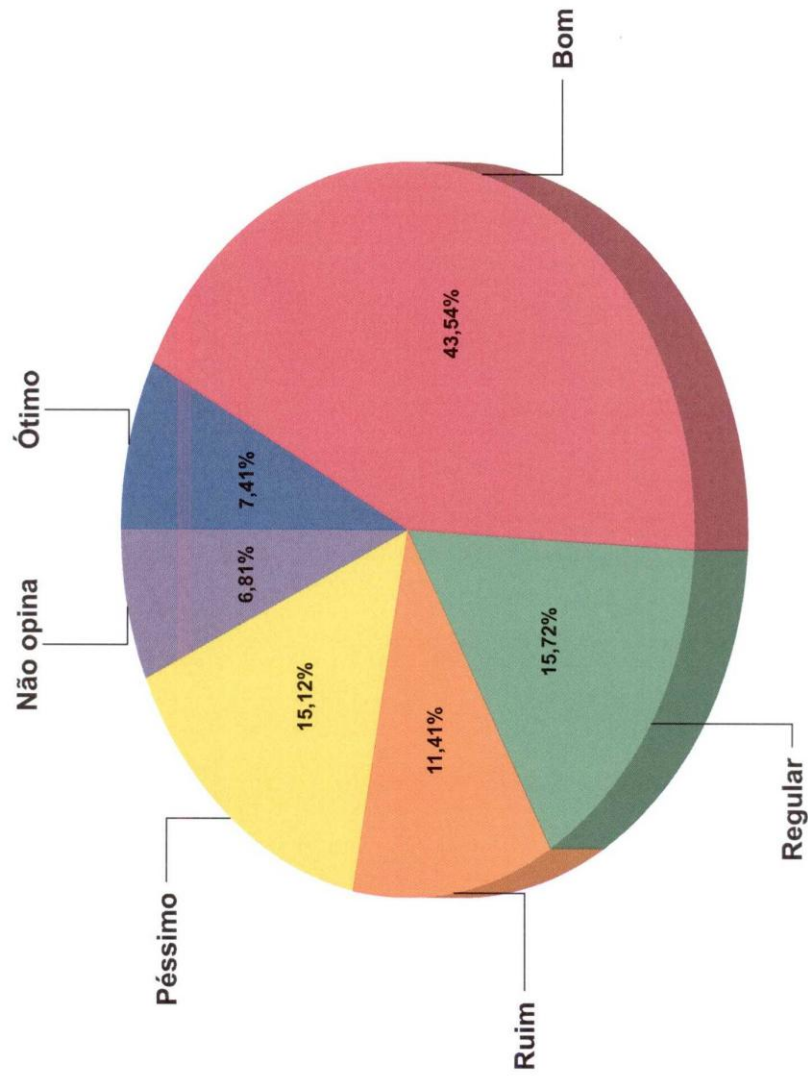
Goiânia. 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do Teleconsulta. Você diria que o atendimento que você (ou outra pessoa em seu nome) recebeu foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?



Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela (complementar) 2.1

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do Teleconsulta. Você diria que o atendimento que você (ou outra pessoa em seu nome) recebeu foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?
(Pergunta feita somente para quem conhece o Teleconsulta.)

| AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO | TOTAL | SEXO | |
|--------------------------|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Ótimo | 7,4 | 5,6 | 7,9 |
| Bom | 43,5 | 50,0 | 41,7 |
| Regular | 15,7 | 19,4 | 14,7 |
| Ruim | 11,4 | 9,7 | 11,9 |
| Péssimo | 15,1 | 9,7 | 16,7 |
| Não opina | 6,8 | 5,6 | 7,1 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (324) | (72) | (252) |

Fonte: SERPES, Telegendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela (complementar) 2.2

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do Teleconsulta. Você diria que o atendimento que você (ou outra pessoa em seu nome) recebeu foi: Ótimo, bom, regular ruim ou péssimo? (Pergunta feita somente para quem conhece o Teleconsulta.)

| AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|--------------------------|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Ótimo | 7,4 | 6,8 | 5,2 | 12,0 | 4,7 | 10,3 | |
| Bom | 43,5 | 40,7 | 43,3 | 46,7 | 45,3 | 37,9 | |
| Regular | 15,7 | 20,3 | 22,7 | 10,7 | 10,9 | 6,9 | |
| Ruim | 11,4 | 13,6 | 10,3 | 8,0 | 14,1 | 13,8 | |
| Péssimo | 15,1 | 11,9 | 11,3 | 18,7 | 17,2 | 20,7 | |
| Não opina | 6,8 | 6,8 | 7,2 | 4,0 | 7,8 | 10,3 | |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| BASE (Entrevistados) | (324) | (59) | (97) | (75) | (64) | (29) | |

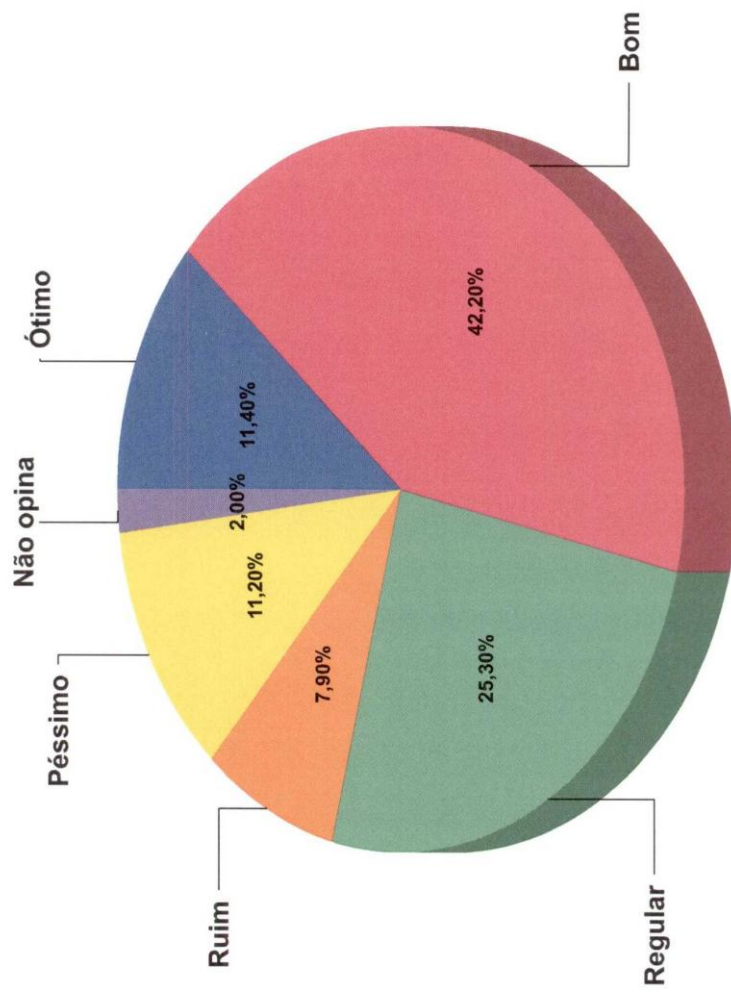
Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 218-14.12 - C.E.P.: 74.083-150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail: serpes@serpes.com.br

PERGUNTA: Para fazer consulta ou qualquer outro serviço no ESF, você teve de vir aqui previamente para agendar esse serviço. Qual sua avaliação sobre o atendimento que você



Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.
Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 3.1

PERGUNTA: Para fazer consulta ou qualquer outro serviço no ESF, você teve de vir aqui previamente para agendar esse serviço. Qual sua avaliação sobre o atendimento que você recebeu ao fazer o agendamento. Você diria que foi:

| AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NO AGENDAMENTO | TOTAL | SEXO | |
|---|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Ótimo | 11,4 | 10,9 | 11,6 |
| Bom | 42,2 | 47,5 | 40,4 |
| Regular | 25,3 | 24,8 | 25,5 |
| Ruim | 7,9 | 5,9 | 8,6 |
| Péssimo | 11,2 | 5,9 | 12,9 |
| Não opina | 2,0 | 5,0 | 1,0 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (101) | (302) |

Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14,12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 3.2

PERGUNTA: Para fazer consulta ou qualquer outro serviço no ESF, você teve de vir aqui previamente para agendar esse serviço. Qual sua avaliação sobre o atendimento que você recebeu ao fazer o agendamento. Você diria que foi:

| AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NO AGENDAMENTO | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | |
|---|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais |
| Ótimo | 11,4 | 8,2 | 8,7 | 12,4 | 13,2 | 19,0 |
| Bom | 42,2 | 34,2 | 45,2 | 45,4 | 36,8 | 50,0 |
| Regular | 25,3 | 27,4 | 23,5 | 25,8 | 27,6 | 21,4 |
| Ruim | 7,9 | 12,3 | 8,7 | 4,1 | 9,2 | 4,8 |
| Péssimo | 11,2 | 13,7 | 12,2 | 9,3 | 13,2 | 4,8 |
| Não opina | 2,0 | 4,1 | 1,7 | 3,1 | 0,0 | 0,0 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (73) | (115) | (97) | (76) | (42) |

Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia, 04 de maio de 2.010.



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 n.º 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 4.1

PERGUNTA: Quais as dificuldades ou coisas menos agradáveis que você teve de enfrentar ou viu outros enfrentarem ao fazer o agendamento?
(Respostas múltiplas e espontâneas)

| DIFICULDADES NO AGENDAMENTO | TOTAL | SEXO | |
|--|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Demora no atendimento | 33,3 | 30,7 | 34,1 |
| A demora entre agendamento e consulta | 16,6 | 9,9 | 18,9 |
| Muita filas de espera ou atendimento | 12,4 | 14,9 | 11,6 |
| Falta de respeito do(a)s atendentes, funcionários ruins | 11,4 | 12,9 | 10,9 |
| Poucas vagas, não consegue marcar | 9,9 | 7,9 | 10,6 |
| Dificuldades com a senha | 8,9 | 5,0 | 10,3 |
| Falta de orientações ou de sinalização | 8,2 | 7,9 | 8,3 |
| Falta médicos | 6,0 | 4,0 | 6,6 |
| O fato de ter de vir para agendar | 3,0 | 0,0 | 4,0 |
| Dificuldade para agendar com médicos especialistas, dentista, ginecologista, urologista | 2,2 | 1,0 | 2,6 |
| Instalações incômodas (assentos incômodos, calor, vento, falta de ventilação, escadas incômodas, etc.) | 1,7 | 1,0 | 2,0 |
| Desorganização no atendimento por ordem de chegada | 1,0 | 0,0 | 1,3 |
| Não tem emergência | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Demora para encaminhar urgências | 0,7 | 1,0 | 0,7 |

Fonte: SERPES, Telegendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia, 04 de maio de 2.010.

(Continua...)

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 4.1 (...Continuação)

PERGUNTA: Quais as dificuldades ou coisas menos agradáveis que você teve de enfrentar ou viu outros enfrentarem ao fazer o agendamento?
(Respostas múltiplas e espontâneas)

| DIFICULDADES NO AGENDAMENTO | TOTAL | SEXO | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| | | Masculino | Feminino |
| Médicos falta ao trabalho no dia da consulta | 0,7 | 1,0 | 0,7 |
| Tem que ter dia certo para agendar | 0,7 | 0,0 | 1,0 |
| Melhorar o encaminhamento dos pacientes | 0,5 | 0,0 | 0,7 |
| Fazer exame em outro setor longe | 0,5 | 0,0 | 0,7 |
| Não atende todo dia | 0,5 | 0,0 | 0,7 |
| Não faz exame | 0,5 | 0,0 | 0,7 |
| Não marca para duas pessoas da mesma família | 0,2 | 0,0 | 0,3 |
| Tem que madrugar para agendar | 0,2 | 0,0 | 0,3 |
| Agendar consulta nos feriados | 0,2 | 1,0 | 0,0 |
| Limpeza do local, higiene nos consultórios | 0,2 | 0,0 | 0,3 |
| Não nenhuma dificuldade | 38,5 | 49,5 | 34,8 |
| TOTAL | 159,3 | 148,5 | 162,9 |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (101) | (302) |

Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia, 04 de maio de 2.010.

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº 494 - Salar Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 0267816770001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 4.2

PERGUNTA: Quais as dificuldades ou coisas menos agradáveis que você teve de enfrentar ou viu outros enfrentarem ao fazer o agendamento?
(Respostas múltiplas e espontâneas)

| DIFICULDADES NO AGENDAMENTO | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|--|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Demora no atendimento | 33,3 | 42,5 | 28,7 | 36,1 | 31,6 | 26,2 | |
| A demora entre agendamento e consulta | 16,6 | 19,2 | 18,3 | 16,5 | 18,4 | 4,8 | |
| Muita filas de espera ou atendimento | 12,4 | 19,2 | 8,7 | 15,5 | 9,2 | 9,5 | |
| Falta de respeito do(a)s atendentes, funcionários ruins | 11,4 | 15,1 | 12,2 | 7,2 | 14,5 | 7,1 | |
| Poucas vagas, não consegue marcar | 9,9 | 6,8 | 10,4 | 13,4 | 11,8 | 2,4 | |
| Dificuldades com a senha | 8,9 | 6,8 | 8,7 | 8,2 | 14,5 | 4,8 | |
| Falta de orientações ou de sinalização | 8,2 | 8,2 | 4,3 | 7,2 | 19,7 | 0,0 | |
| Falta médicos | 6,0 | 9,6 | 6,1 | 4,1 | 7,9 | 0,0 | |
| O fato de ter de vir para agendar | 3,0 | 2,7 | 0,9 | 4,1 | 5,3 | 2,4 | |
| Dificuldade para agendar com médicos especialistas, dentista, ginecologista, urologista | 2,2 | 4,1 | 1,7 | 2,1 | 1,3 | 2,4 | |
| Instalações incômodas (assentos incômodos, calor, vento, falta de ventilação, escadas incômodas, etc.) | 1,7 | 1,4 | 2,6 | 1,0 | 1,3 | 2,4 | |
| Desorganização no atendimento por ordem de chegada | 1,0 | 2,7 | 1,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Não tem emergência | 1,0 | 1,4 | 0,9 | 1,0 | 1,3 | 0,0 | |
| Demora para encaminhar urgências | 0,7 | 0,0 | 1,7 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | |

Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia, 04 de maio de 2.010.

(Continua...)

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 4.2 (...Continuação)

PERGUNTA: Quais as dificuldades ou coisas menos agradáveis que você teve de enfrentar ou viu outros enfrentarem ao fazer o agendamento?
(Respostas múltiplas e espontâneas)

| DIFICULDADES NO AGENDAMENTO | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | | |
|--|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais | |
| Médicos falta ao trabalho no dia da consulta | 0,7 | 0,0 | 1,7 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | |
| Tem que ter dia certo para agendar | 0,7 | 2,7 | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Melhorar o encaminhamento dos pacientes | 0,5 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | |
| Fazer exame em outro setor longe | 0,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 2,4 | |
| Não atende todo dia | 0,5 | 0,0 | 1,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Não faz exame | 0,5 | 0,0 | 1,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Não marca para duas pessoas da mesma família | 0,2 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Tem que madrugar para agendar | 0,2 | 1,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Agendar consulta nos feriados | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | |
| Limpeza do local, higiene nos consultórios | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Não nenhuma dificuldade | 38,5 | 27,4 | 40,9 | 40,2 | 30,3 | 61,9 | |
| TOTAL | 159,3 | 171,2 | 154,8 | 159,8 | 172,4 | 126,2 | |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (73) | (115) | (97) | (76) | (42) | |

Fonte: SERPES, Telegendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia, 04 de maio de 2.010.

OBSERVAÇÃO : Visto que a pergunta aceita respostas múltiplas, a soma dos percentuais das colunas pode ultrapassar o 100 %



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 02678167/0001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 5.1

PERGUNTA: Você aprovaria que, ao invés de fazer o agendamento aqui na unidade de saúde, pudesse agendar pelo sistema de teleagendamento, ou seja, usando o Teleconsulta (o 0800)?
(Respostas espontâneas)

| APROVAÇÃO DO AGENDAMENTO POR TELEFONE | TOTAL | SEXO | |
|---|-------|-----------|----------|
| | | Masculino | Feminino |
| Aprova com certeza | 44,2 | 43,6 | 44,4 |
| Aprova com a ressalva de faltar atendimento, linhas | 3,0 | 1,0 | 3,6 |
| Aprova com a ressalva de haver muita demora no atendimento | 2,2 | 2,0 | 2,3 |
| Aprova com a ressalva de não ter vagas para todos | 2,0 | 1,0 | 2,3 |
| Aprova com a ressalva de que não é atendido no próprio setor | 2,0 | 0,0 | 2,6 |
| Aprova com a ressalva de não poder marcar direto com o especialista | 0,2 | 1,0 | 0,0 |
| Aprova com a ressalva de poder ter as duas opções | 0,2 | 1,0 | 0,0 |
| Não aprova | 42,2 | 43,6 | 41,7 |
| Não opina | 4,0 | 6,9 | 3,0 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (101) | (302) |

Fonte: SERPES, Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.

Período: 26 a 30 de abril de 2.010.

Goiânia. 04 de maio de 2.010



Serpes - Pesquisas de Opinião e Mercado Ltda.

Rua 91 nº. 494 - Setor Sul - Fone/Fax: (62) 32.18-14.12 - C.E.P.: 74.083.150 - Goiânia - Goiás
CGC: 026781670001-31 - www.serpes.com.br e e-mail serpes@serpes.com.br

Tabela 5.2

PERGUNTA: Você aprovaria que, ao invés de fazer o agendamento aqui na unidade de saúde, pudesse agendar pelo sistema de teleagendamento, ou seja, usando o Teleconsulta (o 0800)?
(Respostas espontâneas)

| APROVAÇÃO DO AGENDAMENTO POR TELEFONE | TOTAL | FAIXA ETÁRIA (em anos) | | | | |
|---|-------|------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 | De 45 a 59 | De 60 ou mais |
| Aprova com certeza | 44,2 | 56,2 | 49,6 | 42,3 | 36,8 | 26,2 |
| Aprova com a ressalva de faltar atendimento, linhas | 3,0 | 1,4 | 3,5 | 4,1 | 3,9 | 0,0 |
| Aprova com a ressalva de haver muita demora no atendimento | 2,2 | 2,7 | 2,6 | 1,0 | 3,9 | 0,0 |
| Aprova com a ressalva de não ter vagas para todos | 2,0 | 0,0 | 0,9 | 4,1 | 3,9 | 0,0 |
| Aprova com a ressalva de que não é atendido no próprio setor | 2,0 | 1,4 | 1,7 | 3,1 | 2,6 | 0,0 |
| Aprova com a ressalva de não poder marcar direto com o especialista | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 |
| Aprova com a ressalva de poder ter as duas opções | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 |
| Não aprova | 42,2 | 35,6 | 40,9 | 41,2 | 38,2 | 66,7 |
| Não opina | 4,0 | 2,7 | 0,9 | 4,1 | 7,9 | 7,1 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| BASE (Entrevistados) | (403) | (73) | (115) | (97) | (76) | (42) |

Fonte: SERPES; Teleagendamento dos Serviços do ESF de GOIÂNIA.
Período: 26 a 30 de abril de 2.010.
Goiânia, 04 de maio de 2.010.

Anexo 08 Consolidado para avaliação quanto a inserção de Equipe da ESF no Teleconsulta

INSERÇÃO DAS EQUIPES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA - ESF NO TELECONSULTA

VAGAS PARA AGENDAMENTO DO TELECONSULTA - PRIMEIRA CONSULTA

| | | | | | |
|--------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------|----------------|---|
| População estimada | 664.000 | | | 51% | (considerando a população de 1.300.000) |
| EQUIPE | | | | | |
| Item | Nº de Períodos disponíveis | Nº de Vagas / período | N.º Vagas / semana | N.º de equipes | Total de vagas/mês |
| 1 | 8 | 8 | 64 | 166 | 42.496 |
| | | | | | 66,60% |

VAGAS PARA AGENDAMENTO DA EQUIPE DA ESF - RETORNOS E RETORNOS DE ACOMPANHAMENTO

| | | | | | |
|---------------|----------------------------|-----------------------|--------------------|----------------|--------------------|
| EQUIPE | | | | | |
| Item | Nº de Períodos disponíveis | Nº de Vagas / período | N.º Vagas / semana | N.º de equipes | Total de vagas/mês |
| 1 | 8 | 4 | 32 | 166 | 21.248 |
| | | | | | 33,40% |

Total geral de vagas disponibilizadas por 166 equipes

63.744

ENCAMINHAMENTOS

1- Pesquisa de campo por amostragem em Distritos onde há cobertura da ESF para verificação quanto a aceitabilidade do agendamento via Teleconsulta

2- Posteriormente será realizado o levantamento de custos para reestruturação do Call Center

| EQUIPES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA DESTITUÍDAS DE MÉDICOS E INSERIDAS NO TELECONSULTA | | |
|---|-------------|----------------|
| Item | Mês / 10 | N.º de Equipes |
| 1 | Janeiro | 36 |
| 2 | Fevereiro | 23 |
| 3 | Março | 26 |
| 4 | Abril | 22 |
| 5 | Até 14 Maio | 25 |

Anexo 09 Informativo – Megafones publicados em Maio / 10

Mega Fone

Informativo para colaboradores do IDTECH - 07 de Maio de 2010 - Nº 11, Ano 3

Teleconsulta chega a 2,5 milhões de consultas

Em menos de quatro anos de funcionamento, o Teleconsulta de Goiânia vai atingir a marca de 2,5 milhões de agendamentos. O número representa duas vezes a população da Capital, lembrando que nem todos fazem as consultas pelo SUS. Todos os meses registramos novos recordes e esse bom desempenho se deve ao agente de atendimento, sempre prestativo e cordial com a população goianiense.

Para reconhecer todo esse esforço, o Idtech vai presentear o agente de atendimento que agendar a consulta de número 2,5 milhões. O sortudo vai ganhar um jantar com acompanhante na churrascaria Gramado. A previsão é que o número seja atingido no sábado pela manhã, por isso, a coordenadora

técnica do Idtech, Maria Aparecida Sardinha, convidou a todos que estivessem neste período para também concorrer ao prêmio. "Sem vocês, não chegaríamos a esse resultado. Parabéns a todos pela qualidade do atendimento e eficiência", disse.

Para motivar a presença dos colaboradores nesse importante momento, todos os colaboradores que trabalharão no sábado pela manhã terão uma gratificação especial, mesmo os que já estavam escalados. As folgas estão garantidas. No momento em que o agente agendar a consulta 2,5 milhões, ele receberá um aviso na tela do computador. Além disso, a televisão fará a contagem regressiva para o resultado histórico.



Dois momentos importantes para o Teleconsulta: A visita do ministro da Saúde José Gomes Temporão, em 2008, e a seleção como semifinalista do Prêmio ODM, no ano passado



Serviço é referência em qualidade para o País

Em seus quase quatro anos (o serviço foi inaugurado em agosto de 2006), o Teleconsulta conseguiu duplicar a média mensal de consultas marcadas com um aumento de menos de 13% de médicos no período. No ano passado foram marcadas 30 mil consultas a mais do que em 2008 sem que houvesse incremento algum no quadro desses profissionais na rede.

No mês de março, a Central bateu todos os seus recordes de agendamento. Foram 72.553 consultas marcadas. Em abril, o número baixou um pouco, mas superou o desempenho conseguido para este mês em todos os três anos anteriores: foram 67.149 consultas. Como em março, o resultado é o reflexo de uma maior oferta de vagas aliada à maior

procura por parte dos usuários.

A qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta tem obtido reconhecimento público. O serviço foi selecionado em 2009 como experiência bem sucedida do SUS para o 2º Seminário Nacional de Humanização, do Ministério da Saúde; também em 2009, ficou entre os 40 semifinalistas do Prêmio ODM - Objetivos do Desenvolvimento do Milênio, do Ministério da Saúde em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud); e de 11 a 14 de maio participará em São Paulo como único projeto do Estado de Goiás na Mostra de Tecnologias Sustentáveis 2010, promovida pelo Instituto Ethos.



A fotografia é o desenho da luz.

O carinho de mãe é o desenho do amor.

O Idtech parabeniza todas as mães, ser essencialmente humano.



Mães em fotos

O Idtech antecipa para esta sexta-feira, dia 7 de maio, a comemoração do Dia das Mães. Em todos os postos foram montados painéis de fotografias que retratam as estrelas principais desta festa: colaboradoras mães e mães de colaboradores. As fotos são de álbuns de família dos próprios trabalhadores do Idtech. As imagens puderam ser entregues até o 30 de abril. Em todos os postos haverá uma homenagem às mães durante as atividades da Sexta-feira Informativa. O Idtech parabeniza todas as colaboradoras mães e transmite às mães de colaboradores sua estima e consideração. Que todas recebam neste segundo domingo de maio o maior presente de todos: o carinho de seus filhos.



MegaFone

Informativo para colaboradores do IDTECH - 14 de Maio de 2010 - Nº 12, Ano 3



Maria Aparecida concede entrevista na Rádio 730, parceira da Campanha



Agentes de atendimento visitam farmácia e toda a vizinhança do Teleconsulta para divulgar a Campanha do Agasalho 2010

Campanha do Agasalho: Meta é ultrapassar meia tonelada

A Campanha do Agasalho 2010 já começou. Até o dia 10 de junho, serão arrecadados cobertores, roupas e blusas de frio para serem doados às instituições filantrópicas. Na quinta-feira, a coordenadora técnica do Idtech, Maria Aparecida Aparecida Sardinha, e o jornalista Altair Tavares lançaram a campanha no programa Cidade Urgente da Rádio 730, convidando os ouvintes para contribuir com doações.

Enquanto isso, os colaboradores das três unidades do Idtech percorreram a vizinhança para também divulgar a Campanha. Foram instaladas quatro caixas

de coleta para as doações (ver box).

A expectativa é superar a marca de meia tonelada de agasalhos arrecadados. Para incentivar os colaboradores a participar da Campanha, será promovida uma gincana, com divisão de dois grupos, nas cores verde e amarela (para já entrar no clima da Copa) - o que arrecadar o maior volume de agasalhos ganhará um prêmio surpresa.

De acordo com Cida Sardinha, toda peça de vestuário é válida para a doação. "Nesse momento do frio, qualquer roupa é de grande importância. Uma calça, uma blusa, uma meia. Pode ser nova ou usada."

Postos de coleta:

• **Sede do Teleconsulta**
Rua 1, nº 60, Setor Oeste

• **Complexo Regulador - SAMU**
Avenida E, Quadra B-4, Lt1/6,
Jardim Goiás

• **Central de Processamento de Dados do Idtech**
Rua 10, nº 416, 1º andar, Setor Oeste

• **Rádio 730**
Av. Goiás, nº 174, Ed. São Judas Tadeu, 16º andar, Centro



Teleconsulta atinge 2,5 milhões de agendamentos em festa

O Teleconsulta estava em festa na manhã do dia 8, sábado. No monitor, contagem regressiva para atingir a marca histórica de 2,5 milhões de agendamentos. Eufóricos, os agentes de atendimento ficaram de olho e torcendo para completar a marca. O sortudo foi José Carlos Fernandes dos Reis Filho, que agendou médico para a diarista Rozenilda Soares, às 11h10. Ele ganhou um jantar na Churrascaria Gramado. "Vou chamar a namorada", contou.

A marca demonstra a enorme popularidade do Teleconsulta em Goiânia. Em menos de quatro anos, o serviço atendeu duas vezes mais do que a população goianiense. Moradora da Vila João Braz, Rozenilda queixou-se de dores no estômago e não pensou duas vezes ao recorrer à Central de Atendimento ao Cidadão. "Não é a primeira vez que agendo, sempre fui bem atendida", disse.

Todos os colaboradores foram convidados a estar neste momento histórico e receber uma remuneração especial. José Carlos, que não estava



escalado para sábado, foi trabalhar com o objetivo de garantir uma grana extra para ajudar a pagar a faculdade. Ele ficou surpreso ao agendar justamente a consulta número 2,5 milhões. "É uma grande satisfação ter atingido esse marco."

O agente recebeu das mãos do coordenador executivo, José Cláudio Romero, o vale com direito ao rodízio de carnes (foto). A comemoração teve também a presença coordenadora técnica, Maria Aparecida Sardinha e do coordenador administrativo e financeiro, Iúcio Dias Nascimento.

Fique protegido do vírus H1N1

O Idtech e Secretaria Municipal de Saúde promovem na segunda-feira, dia 17, Campanha de Vacinação para imunizar todos os colaboradores contra o vírus H1N1, causador da gripe A.

Como a vacinação será na sede do Idtech, quem trabalha nas outras unidades também terá acesso à Campanha.

Os moradores dos setores vizinhos ao Idtech também poderão se vacinar, desde que estejam dentro dos critérios do Ministério da Saúde.

Data: 17/05/2010

Horário: Das 8h30 às 11h30 e Das 14h30 às 17h30

Local: Sede do Teleconsulta - Rua 1, nº 60, Setor Oeste.

Lembre-se de trazer o documento de identidade



Mega Fone

Informativo para colaboradores do IDTECH - 21 de maio de 2010 - Nº 13, Ano 3

Agentes já arrecadaram mais de 500 peças

A Campanha do Agasalho 2010 está de vento em popa. As caixas coletoras estão sempre cheias e as roupas já estão sendo embaladas para a doação.

Os colaboradores do Teleconsulta, CPD e Complexo Regulador, participam de uma gincana para arrecadar o máximo de peças, que vão esquentar o inverno de muita gente.

Mas a campanha ainda não terminou. Temos até o dia 10 de junho para fazer as doações. Os grupos Verde e Amarelo do Complexo Regulador e Teleconsulta e Agasalhar e Abraço do CPD, estão animados e não param de arrecadar. Tanto que já ultrapassaram a marca de 500 peças doadas.



Na administração será iniciada uma gincana focada na arrecadação de meias e meióes. O setor que conseguir mais doações receberá um prêmio.

Na próxima semana, em parceria com a rádio 730, ocorre a entrega da primeira remessa de agasalhos, à uma entidade filantrópica ainda a ser confirmada.

Reforçando, toda peça de vestuário é válida para a doação, não somente blusas de frio. Convidem seus vizinhos, amigos, família para participar São quatro postos de entrega: sede do Teleconsulta, Complexo Regulador – SAMU, Central de Processamento de Dados e Rádio 730. Mais informações no site do Idtech: www.idtech.org.br.



A colaboradora Rafaela Barbosa do CPD mostra um pouco do que já foi arrecadado

Alunos de Sistema de Informação da Alfa conhecem tecnologia do Teleconsulta

A tecnologia utilizada para atender a população goianiense no agendamento de consultas no SUS despertou o interesse dos alunos do curso de Sistemas de Informação das Faculdades Alves Faria. Eles estiveram na sede do Idtech nesta quinta e sexta-feira, dias 20 e 21, e conheceram o software desenvolvido pelo próprio Instituto, o Call Med, e toda a infraestrutura tecnológica do Teleconsulta.

Os 25 alunos foram recebidos pela equipe da Assessoria de Tecnologia de Informação (ASTECH) e coordenadores do Instituto. Após assistir um vídeo sobre o funcionamento e benefícios do Teleconsulta, a coordenadora técnica, Maria Aparecida Sardinha, explicou detalhes do impacto na gestão da saúde pública com o sistema desenvolvido pelo Idtech. "Não houve aumento nenhum no efetivo de médicos e conseguimos agendar de 6 a 7 mil consultas a mais por mês."

A analista de sistemas Kássia Cristina Freitas mostrou passo a passo qual o procedimento para agendar uma consulta no software Call Med. De acordo com ela, o Teleconsulta busca o aproveitamento máximo das consultas oferecidas pelo



Thiago Roberts explica os recursos de segurança do sistema do Idtech

sistema público de saúde. Vítor Santana, também da Astec, explicou que a tecnologia está em constante desenvolvimento. "Demoramos em média seis meses para desenvolver, mas sempre surgem necessidades e assim, novos ajustes", revela.

Já a parte de infraestrutura da tecnologia empregada no Teleconsulta e administração do Idtech foi apresentada pelo assessor de tecnologia, Adonai Andrade, e Thiago Robert, responsável pela segurança do sistema.

Campanha vacina 98 pessoas



A Campanha de Vacinação do Idtech em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde imunizou 98 pessoas, dentro da faixa etária de 20 a 39 anos e idosos portadores de doenças crônicas.

De acordo com a gerente de saúde, Daísa Lessa, além dos colaboradores do Instituto, a vizinhança também pode vacinar-se na sede administrativa. Compareceu principalmente o pessoal que trabalha nas redondezas, como por exemplo, da Concessionária Cevell.



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

Mega Fone

Informativo para colaboradores do IDTECH - 28 de maio de 2010 - Nº 14, Ano 3

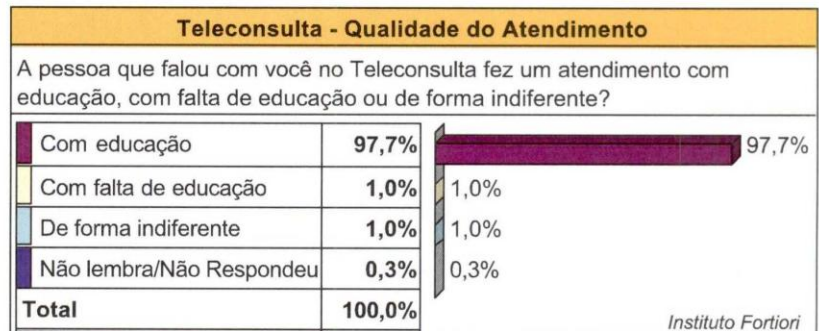
Teleconsulta tem aprovação de 97,7%

Os agentes de atendimento do Teleconsulta de Goiânia estão de parabéns. Dois institutos de pesquisas de credibilidade - Serpes e Fortiori - apontaram que o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento é acima de 90%. Foram ao todo mais de 1.100 entrevistados neste mês, no qual mais de 80% afirmaram aprovar o sistema de agendamento de consultas por telefone.

De acordo com o Instituto Fortiori, 97,7% dos entrevistados disseram que o agente do Teleconsulta fez o atendimento com educação. Apenas 2% responderam que foi atendido com falta de educação ou de forma indiferente.

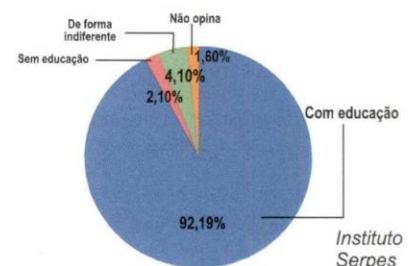
No Instituto Serpes, os números não se diferenciam muito. 92,19% disseram que os agentes foram educados. Porém, 4,1% afirmaram que foram tratados com indiferença e 2,1% com falta de educação.

Esta é mais uma prova de que os agentes de atendimento tem desempenhado seu papel com eficiência e principalmente, qualidade. Educação, cordialidade e



prestatividade são qualidades que estes profissionais nunca devem deixar de lado.

A pesquisa da Fortiori também aferiu qualidade do atendimento por outros indicadores: 52,5% dos entrevistados conseguiram agendar suas consultas na primeira vez. Juntando aqueles que só precisaram de duas tentativas, o percentual sobe para 70,7%. Somente 9,2% afirmaram ter ligado três vezes. E 19% tiveram de tentar mais de três vezes.



Cada recebe doações da Campanha do Agasalho

O Centro de Apoio ao Doente de Aids (Cada) recebeu no dia 26 de maio, a primeira remessa de doações coletadas na Campanha do Agasalho 2010, promovida pelo Idtech e Rádio 730. Ao todo mais de 800 peças já foram arrecadadas e uma gincana em todos os postos motiva os colaboradores. "Nossa campanha está sensibilizando vizinhos dos postos de trabalho e também familiares dos colaboradores", disse Walda, a líder do grupo verde no Teleconsulta. A supervisora Alair diz que a gincana dos colaboradores visa motivar o engajamento na Campanha, não de competição. Ela elogia a parceria com a Rádio 730. "É muito importante o apoio da Rádio para incentivar a população." Na foto, estão: o Coordenador do Cada, Brasília Rezende, agente de atendimento do Teleconsulta, Walda Pereira de Souza Bueno, coordenadora técnica do Idtech Cida Sardinha; repórter da 730 Samuel Straioto e supervisora operacional da Central de Processamento de Dados (CPD), Alair Domiciano.

A Administração do Idtech realizou esta semana a Gincana do Pé Quente, para a



arrecadação de meias para doações. Os campeões em arrecadação serão conhecidos na segunda-feira.

>> Rápidas

• Isabel Czepak (ASCOM) e Kássia Freitas (ASTE) representaram o Idtech na Mostra de Tecnologias Sustentáveis



do Instituto Ethos entre os dias 11 a 14 de maio. O Teleconsulta foi o único projeto de Goiás presente à Mostra, que reuniu 38 expositores, cerca de 1,7 mil participantes e 80 palestrantes de 12 países.

• O Conselho de Administração do Idtech passou a realizar reuniões ordinárias mensais. No dia 27 de maio, ocorreu a primeira delas.

Anexo 10 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

Grade de Consultas por Profissional

terça-feira, 1 de junho de 2010 às 09:52h.

Tipo de Consulta: Todas

| | | | Marcada | Total | |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|
| CAIS BAIRRO GOIÁ | CLINICO GERAL | ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR | 259 | 259 | |
| | | DALTON ANTONIO MOURAO | 248 | 248 | |
| | | JOSE GUEDES PEIXOTO | 109 | 109 | |
| | | MARIO CESAR NASCIMENTO BORGES | 232 | 232 | |
| | | SISENANDO FRANCISCO DE AZEVED | 154 | 154 | |
| | | WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT | 550 | 550 | |
| | | Total da Especialidade | 1.552 | 1.552 | |
| | GINECOLOGIA | ALFREDO PUPPINI FARIAS | 186 | 186 | |
| | | ERWIN MOREIRA DA ROCHA | 158 | 158 | |
| | | EULI JOSE BRAGA | 217 | 217 | |
| | | MARIA RITA LOPES MAIA | 157 | 157 | |
| | | Total da Especialidade | 718 | 718 | |
| | PEDIATRIA | ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ | 125 | 125 | |
| | | ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES | 249 | 249 | |
| | | JOAO GOMES DO SACRAMENTO | 162 | 162 | |
| | | NIVALDO DAVID AMARAL | 225 | 225 | |
| | | ROSELI APARECIDA RESENDE | 116 | 116 | |
| | | Total da Especialidade | 877 | 877 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 3.147 | 3.147 |
| | CAIS CAMPINAS | CLINICO GERAL | ALINE BORGES DE OLIVEIRA | 176 | 176 |
| | | | BRUNO PASCOAL BORGES | 558 | 558 |
| DIMITRA ANDREAS ANASTACIO | | | 560 | 560 | |
| JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA E SILVA | | | 296 | 296 | |
| MANOEL HERNANDES BASTOS | | | 255 | 255 | |
| RAFEH ANDRAUS FILHO | | | 293 | 293 | |
| ROBERTO MARINHO | | | 312 | 312 | |

| | | | Marcada | Total | |
|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|
| CAIS CAMPINAS | CLINICO GERAL | Total da Especialidade | 2.450 | 2.450 | |
| | | GINECOLOGIA | DOMINGO JOSE GARCIA HERRANZ | 105 | 105 |
| | | | HARLEY RICARDO RODRIGUES | 198 | 198 |
| | | Total da Especialidade | 303 | 303 | |
| | PEDIATRIA | JANETE GUIMARAES ALVES | 140 | 140 | |
| | | ROSANE RASSI | 364 | 364 | |
| | | SOLANGE INES HERNANDES BASTOS | 222 | 222 | |
| | | Total da Especialidade | 726 | 726 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 3.479 | 3.479 |
| | CAIS Candida de Morais | CLINICO GERAL | AURELIANE OBEID RIBEIRO GOMES | 226 | 226 |
| CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA | | | 627 | 627 | |
| CRISTIANY VAZ FIGUEIREDO DE CAS | | | 499 | 499 | |
| ERIKA PATRICIA NETO | | | 317 | 317 | |
| GLAUS MONTEIRO BORGES | | | 314 | 314 | |
| JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO | | | 320 | 320 | |
| LINCO FELIPE DA SILVA | | | 174 | 174 | |
| NILMAR FELICIANO DA SILVA | | | 167 | 167 | |
| RODRIGO RODRIGUES GUIMARAES | | | 207 | 207 | |
| SAVIA CARLA DE CARVALHO GOBB | | | 315 | 315 | |
| Total da Especialidade | | | 3.166 | 3.166 | |
| GINECOLOGIA | | | DIVALDO MATOS SANTANA | 169 | 169 |
| | | ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR | 472 | 472 | |
| | | JESSICA ALENCAR REZENDE | 235 | 235 | |
| | | LUIZ HENRIQUE FERNANDES MUSMA | 157 | 157 | |
| | | MAURICIO CHATER | 239 | 239 | |
| | | Total da Especialidade | 1.272 | 1.272 | |
| PEDIATRIA | | CARLOS ROBERTO DOS SANTOS | 326 | 326 | |
| | | MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS | 362 | 362 | |
| | | PEDRO DIMAS MACHADO FILHO | 14 | 14 | |
| | VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL | 164 | 164 | | |
| | Total da Especialidade | 866 | 866 | | |

| | | | Marcada | Total | |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------|--------------|
| CAIS Candida de | Total da Unidade de Saúde | | 5.304 | 5.304 | |
| CAIS Chácara do Governador | CLINICO GERAL | ANGELICA VALTVILLE MONTIJO | 225 | 225 | |
| | | BIANCA QUEIROZ POLETTO | 296 | 296 | |
| | | FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN | 622 | 622 | |
| | | JULIO CESAR SOUZA SILVA | 314 | 314 | |
| | | LUDMILA JACOMO LOYOLA SIMOES | 255 | 255 | |
| | | RICARDO OLIVEIRA E SILVA | 455 | 455 | |
| | | VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER | 296 | 296 | |
| | | Total da Especialidade | 2.463 | 2.463 | |
| | GINECOLOGIA | ANDRE IBRAHIM BAYEH | 117 | 117 | |
| | | LUCIANO AUGUSTO BAYLAO | 224 | 224 | |
| | | PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV | 65 | 65 | |
| | | Total da Especialidade | 406 | 406 | |
| | PEDIATRIA | MARIA IVETE DE LIMA SANTOS | 130 | 130 | |
| | | PATRICIA EDWIRGES FIGUEIRA MARQ | 294 | 294 | |
| | | Total da Especialidade | 424 | 424 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 3.293 | 3.293 |
| | CAIS Finsocial | CLINICO GERAL | Celso Santos | 54 | 54 |
| SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES | | | 169 | 169 | |
| Total da Especialidade | | | 223 | 223 | |
| GINECOLOGIA | | MARCELLO BRAGA VIGGIANO | 10 | 10 | |
| | | Total da Especialidade | 10 | 10 | |
| PEDIATRIA | | CARLOS ROBERTO DOS SANTOS | 134 | 134 | |
| | | Total da Especialidade | 134 | 134 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 367 | 367 | |
| CAIS Jardim Curitiba | | GINECOLOGIA | DAVID GONCALVES DE MORAIS | 221 | 221 |
| | Total da Especialidade | | 221 | 221 | |
| | PEDIATRIA | MARCIO CAETANO QUEIROZ | 159 | 159 | |
| | | Total da Especialidade | 159 | 159 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 380 | 380 |
| CAIS Jardim Novo | CLINICO GERAL | CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG | 187 | 187 | |

| | | | Marcada | Total | |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|
| CAIS Jardim Novo Mundo | CLINICO GERAL | DANIEL RIBEIRO ALENCAR | 171 | 171 | |
| | | GRACYELLA PEDROSA NAVES | 233 | 233 | |
| | | LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES | 93 | 93 | |
| | | Total da Especialidade | 684 | 684 | |
| | GINECOLOGIA | BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU | 129 | 129 | |
| | | JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA | 282 | 282 | |
| | | LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JU | 96 | 96 | |
| | | Total da Especialidade | 507 | 507 | |
| | PEDIATRIA | ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO | 78 | 78 | |
| | | ELIANE OLIMPIO DE SOUZA | 139 | 139 | |
| | | MARCELLE BRANDAO MARANHAO D | 239 | 239 | |
| | | TANIT RIBEIRO CARMO | 207 | 207 | |
| | | Total da Especialidade | 663 | 663 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 1.854 | 1.854 |
| | CAIS Parque das Amendoeiras | CLINICO GERAL | ANTONIO ALESSANDRO PARIS | 289 | 289 |
| FABRICIO QUEIROZ CORREIA | | | 304 | 304 | |
| MARCELO DE PAULA E SILVA | | | 282 | 282 | |
| WALER JOSE DE CAMPOS REIS | | | 190 | 190 | |
| Total da Especialidade | | | 1.065 | 1.065 | |
| GINECOLOGIA | | CARLOS CESAR BORGES | 211 | 211 | |
| | | Izelman de Oliveira | 210 | 210 | |
| | | RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA | 186 | 186 | |
| | | Total da Especialidade | 607 | 607 | |
| PEDIATRIA | | JOAO SERAFIM FILHO | 41 | 41 | |
| | | JONAS JOSE DE SOUZA | 114 | 114 | |
| | | LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO | 68 | 68 | |
| | | Total da Especialidade | 223 | 223 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 1.895 | 1.895 | |
| CAIS Vila Nova | CLINICO GERAL | ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE | 264 | 264 | |
| | | CARLOS ALBERTO CASCAO | 260 | 260 | |
| | | MICHELE RONCATO FRANCA | 242 | 242 | |

| | | | Marcada | Total | |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|
| CAIS Vila Nova | CLINICO GERAL | ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA | 21 | 21 | |
| | | Total da Especialidade | 787 | 787 | |
| | GINECOLOGIA | JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR | 146 | 146 | |
| | | Total da Especialidade | 146 | 146 | |
| | PEDIATRIA | CARITAS DE OLIVEIRA | 289 | 289 | |
| | | JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA | 64 | 64 | |
| | | TANIA STEIN FISCHER | 200 | 200 | |
| | | Total da Especialidade | 553 | 553 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 1.486 | 1.486 |
| | Centro de Saúde Água Branca | CLINICO GERAL | NILSON PEREIRA PINTO | 310 | 310 |
| Nina Maria Cavalcanti de Polli | | | 309 | 309 | |
| Total da Especialidade | | | 619 | 619 | |
| GINECOLOGIA | | LEANDRO MATOS | 176 | 176 | |
| | | Total da Especialidade | 176 | 176 | |
| PEDIATRIA | | HELIO GONCALVES PINHO | 209 | 209 | |
| | | Total da Especialidade | 209 | 209 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 1.004 | 1.004 | |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera | | CLINICO GERAL | GEOVANE JOSE DE LIMA | 521 | 521 |
| | | | Total da Especialidade | 521 | 521 |
| | GINECOLOGIA | AZOR ALVES | 219 | 219 | |
| | | JOSE JANOS RAVEN NUNES | 210 | 210 | |
| | | Total da Especialidade | 429 | 429 | |
| | PEDIATRIA | MARIA APARECIDA LOPES REIS | 111 | 111 | |
| | | OSMAR MATIAS DE ABREU | 117 | 117 | |
| | | Total da Especialidade | 228 | 228 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 1.178 | 1.178 |
| | Centro de Saúde Criméia Leste | CLINICO GERAL | HUMBERTO PEREIRA MAIA | 591 | 591 |
| TULIO CESAR MAGALHAES | | | 304 | 304 | |
| Total da Especialidade | | | 895 | 895 | |
| GINECOLOGIA | | DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO | 14 | 14 | |
| | | Total da Especialidade | 14 | 14 | |

| | | | Marcada | Total |
|---|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------|
| Centro de Saúde Criméia Leste | PEDIATRIA | MARIA LUCIA DA SILVA | 207 | 207 |
| | | Total da Especialidade | 207 | 207 |
| | Total da Unidade de Saúde | | 1.116 | 1.116 |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | CLINICO GERAL | JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES | 330 | 330 |
| | | Total da Especialidade | 330 | 330 |
| | GINECOLOGIA | LEONARDO ALVES FERREIRA | 144 | 144 |
| | | VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA | 200 | 200 |
| | | Total da Especialidade | 344 | 344 |
| | PEDIATRIA | ELENILSON DE GODOY ALVES | 190 | 190 |
| | | JULIANA DE MELO MELGACO | 228 | 228 |
| | | Total da Especialidade | 418 | 418 |
| | Total da Unidade de Saúde | | 1.092 | 1.092 |
| | Centro de Saúde Fama | CLINICO GERAL | DIVINA MARGARIDA FRANCO | 271 |
| LUCILIA ALVES TEIXEIRA CHAVES | | | 261 | 261 |
| Total da Especialidade | | | 532 | 532 |
| GINECOLOGIA | | CARLOS ANTONIO CARNEIRO | 21 | 21 |
| | | ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL | 219 | 219 |
| | | Total da Especialidade | 240 | 240 |
| Total da Unidade de Saúde | | 772 | 772 | |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | CLINICO GERAL | AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU | 257 | 257 |
| | | LUCIANO ELIAS SANTOS | 205 | 205 |
| | | Total da Especialidade | 462 | 462 |
| | GINECOLOGIA | CIRENE CRISTINA BORGES | 219 | 219 |
| | | WILSON RODRIGUES DOS SANTOS | 168 | 168 |
| | | Total da Especialidade | 387 | 387 |
| | PEDIATRIA | ELISIO DE CASTRO | 209 | 209 |
| | | MIRNA MARIANO LEAO | 333 | 333 |
| | | Total da Especialidade | 542 | 542 |
| | Total da Unidade de Saúde | | 1.391 | 1.391 |
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA | CLINICO GERAL | ANA CAROLINA ARANTES COUTINHO | 89 | 89 |
| | | Total da Especialidade | 89 | 89 |

| | | | Marcada | Total | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA | GINECOLOGIA | BERENICE RIBEIRO GOMES | 68 | 68 | |
| | | MARCELA ANDRADE DE PAIVA | 24 | 24 | |
| | | Total da Especialidade | 92 | 92 | |
| | PEDIATRIA | LUCIANA CUNHA BASTOS | 28 | 28 | |
| | | Total da Especialidade | 28 | 28 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 209 | 209 |
| Centro de Saúde Maria Dilce | CLINICO GERAL | ALDREY CHARLLES FERREIRA | 72 | 72 | |
| | | CARLOS REGO MARANHÃO FILHO | 267 | 267 | |
| | | DARQUE MARIA DE ARAUJO | 284 | 284 | |
| | | Total da Especialidade | 623 | 623 | |
| | GINECOLOGIA | CARLOS CESAR BORGES | 200 | 200 | |
| | | Total da Especialidade | 200 | 200 | |
| | PEDIATRIA | MARDEN MARTINS DE FREITAS | 144 | 144 | |
| | | Total da Especialidade | 144 | 144 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 967 | 967 |
| | Centro de Saúde Marinho Lemos | CLINICO GERAL | Nina Maria Cavalcanti de Polli | 325 | 325 |
| THIAGO NUNES MEIRELES DE MENEZ | | | 298 | 298 | |
| Total da Especialidade | | | 623 | 623 | |
| GINECOLOGIA | | ANITA ELIZABETH COURY | 200 | 200 | |
| | | GILSON MOURA DE BRITO | 188 | 188 | |
| | | Total da Especialidade | 388 | 388 | |
| PEDIATRIA | | MARIA LUCIA DA SILVA | 195 | 195 | |
| | | WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO | 194 | 194 | |
| | | Total da Especialidade | 389 | 389 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 1.400 | 1.400 | |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | CLINICO GERAL | LEONILDO DE FREITAS NEGRETO | 14 | 14 | |
| | | TANIA MARA LOURENCO | 241 | 241 | |
| | | Total da Especialidade | 255 | 255 | |
| | GINECOLOGIA | EMIVALDO SOARES MARTINS | 198 | 198 | |
| | | MARCELO FERNANDO RANULFO | 231 | 231 | |
| | | Total da Especialidade | 429 | 429 | |

| | | | Marcada | Total | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--------------|-----|
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | PEDIATRIA | HELEN REGINA ROSA GODINHO | 92 | 92 | |
| | | LAIS SANTOS MONTEIRO | 206 | 206 | |
| | | Total da Especialidade | 298 | 298 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | 982 | 982 | |
| Centro de Saúde Parque Amazonia | CLINICO GERAL | EDMAR RODRIGUES ALVES | 235 | 235 | |
| | | GUILHERME SPOSITO RIBEIRO | 291 | 291 | |
| | | HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO | 289 | 289 | |
| | | LUCIO MAURO VASCONCELOS | 295 | 295 | |
| | | Total da Especialidade | 1.110 | 1.110 | |
| | GINECOLOGIA | ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR | 127 | 127 | |
| | | LEONEL GOMES LEITE | 193 | 193 | |
| | | MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS | 138 | 138 | |
| | | Total da Especialidade | 458 | 458 | |
| | PEDIATRIA | FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE | 94 | 94 | |
| | | MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON | 293 | 293 | |
| | | ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA | 213 | 213 | |
| | | Total da Especialidade | 600 | 600 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | 2.168 | 2.168 | |
| | Centro de Saúde Parque Anhanguera | CLINICO GERAL | CEJANA ABRANDES FIGUEIREDO | 231 | 231 |
| | | | DARQUE MARIA DE ARAUJO | 304 | 304 |
| OTAVIO GUIMARAES FAVORETO | | | 218 | 218 | |
| Total da Especialidade | | | 753 | 753 | |
| GINECOLOGIA | | DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS | 158 | 158 | |
| | | ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS | 115 | 115 | |
| | | Total da Especialidade | 273 | 273 | |
| PEDIATRIA | | IVAN ISAAC | 118 | 118 | |
| | | IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA | 169 | 169 | |
| | | VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG | 197 | 197 | |
| | | Total da Especialidade | 484 | 484 | |
| Total da Unidade de Saúde | | 1.510 | 1.510 | | |
| Centro de Saúde | | CLINICO GERAL | LUCILIA ALVES TEIXEIRA CHAVES | 234 | 234 |

| | | | Marcada | Total | |
|---|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | CLINICO GERAL | MARCO ANTONIO CORDEIRO | 281 | 281 | |
| | | MARIO CESAR NASCIMENTO BORGES | 292 | 292 | |
| | | PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D | 244 | 244 | |
| | | Total da Especialidade | 1.051 | 1.051 | |
| | GINECOLOGIA | JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO | 314 | 314 | |
| | | Total da Especialidade | 314 | 314 | |
| | PEDIATRIA | CARINA BARBOSA BULAMARQUE | 278 | 278 | |
| | | Total da Especialidade | 278 | 278 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 1.643 | 1.643 |
| | Centro de Saúde Setor Perim | CLINICO GERAL | ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR | 307 | 307 |
| TANIA REZENDE FERRAZ | | | 293 | 293 | |
| Total da Especialidade | | | 600 | 600 | |
| GINECOLOGIA | | CAIRO JOSE RODRIGUES | 187 | 187 | |
| | | EURIPEDES JOSE DE SOUZA I | 230 | 230 | |
| | | Total da Especialidade | 417 | 417 | |
| PEDIATRIA | | RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA | 100 | 100 | |
| | | TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR | 214 | 214 | |
| | | Total da Especialidade | 314 | 314 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 1.331 | 1.331 | |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | CLINICO GERAL | GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO | 281 | 281 | |
| | | NADILA OLIMPIO DUARTE DE SOUZA | 241 | 241 | |
| | | PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO | 207 | 207 | |
| | | Total da Especialidade | 729 | 729 | |
| | GINECOLOGIA | CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P | 185 | 185 | |
| | | MONICA DE FATIMA SILVA | 176 | 176 | |
| | | WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO | 192 | 192 | |
| | | Total da Especialidade | 553 | 553 | |
| | PEDIATRIA | DANUZIA MUNIZ CAMELO | 82 | 82 | |
| | | VERA MARIA CAETANO MENDES | 210 | 210 | |
| | | Total da Especialidade | 292 | 292 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 1.574 | 1.574 |

| | | | Marcada | Total | |
|---|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | CLINICO GERAL | MARCO ANTONIO CORDEIRO | 281 | 281 | |
| | | MARIO CESAR NASCIMENTO BORGES | 292 | 292 | |
| | | PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D | 244 | 244 | |
| | | Total da Especialidade | 1.051 | 1.051 | |
| | GINECOLOGIA | JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO | 314 | 314 | |
| | | Total da Especialidade | 314 | 314 | |
| | PEDIATRIA | CARINA BARBOSA BULAMARQUE | 278 | 278 | |
| | | Total da Especialidade | 278 | 278 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 1.643 | 1.643 |
| | Centro de Saúde Setor Perim | CLINICO GERAL | ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR | 307 | 307 |
| TANIA REZENDE FERRAZ | | | 293 | 293 | |
| Total da Especialidade | | | 600 | 600 | |
| GINECOLOGIA | | CAIRO JOSE RODRIGUES | 187 | 187 | |
| | | EURIPEDES JOSE DE SOUZA I | 230 | 230 | |
| | | Total da Especialidade | 417 | 417 | |
| PEDIATRIA | | RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA | 100 | 100 | |
| | | TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR | 214 | 214 | |
| | | Total da Especialidade | 314 | 314 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 1.331 | 1.331 | |
| Centro de Saúde Setor Rodoviário | CLINICO GERAL | GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO | 281 | 281 | |
| | | NADILA OLIMPIO DUARTE DE SOUZA | 241 | 241 | |
| | | PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO | 207 | 207 | |
| | | Total da Especialidade | 729 | 729 | |
| | GINECOLOGIA | CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P | 185 | 185 | |
| | | MONICA DE FATIMA SILVA | 176 | 176 | |
| | | WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO | 192 | 192 | |
| | | Total da Especialidade | 553 | 553 | |
| | PEDIATRIA | DANUZIA MUNIZ CAMELO | 82 | 82 | |
| | | VERA MARIA CAETANO MENDES | 210 | 210 | |
| Total da Especialidade | | 292 | 292 | | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 1.574 | 1.574 | |

| | | | Marcada | Total | |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde Vila Boa | CLINICO GERAL | CLOVIS CRUZEIRO NETO | 319 | 319 | |
| | | PAULO RODRIGUES SIQUEIRA | 321 | 321 | |
| | | SUZANA NOVAIS TEIXEIRA | 289 | 289 | |
| | | Total da Especialidade | 929 | 929 | |
| | GINECOLOGIA | JOSE AMELIO DE SOUSA | 230 | 230 | |
| | | SAULO GONCALVES DE MENDONCA | 222 | 222 | |
| | | SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA | 216 | 216 | |
| | | Total da Especialidade | 668 | 668 | |
| | PEDIATRIA | KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M | 262 | 262 | |
| | | MARIA GORETTI CASTRO DIAS | 199 | 199 | |
| | | ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI | 217 | 217 | |
| | | Total da Especialidade | 678 | 678 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 2.275 | 2.275 |
| | Centro de Saúde Vila Canaã | CLINICO GERAL | HELDER NOVAIS CAMILO | 289 | 289 |
| RENATO CANDIDO FERNANDES COS | | | 198 | 198 | |
| Total da Especialidade | | | 487 | 487 | |
| GINECOLOGIA | | MARIA RITA LOPES MAIA | 198 | 198 | |
| | | OLIMPIO PEREIRA NETO | 205 | 205 | |
| | | Total da Especialidade | 403 | 403 | |
| PEDIATRIA | | MARIA SUELY GOMES DE AZARA | 211 | 211 | |
| | | Total da Especialidade | 211 | 211 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 1.101 | 1.101 | |
| Centro de Saúde Vila Clemente | | CLINICO GERAL | FRANCISCO BATISTA DE PAULA | 230 | 230 |
| | JULIANA SAYURI SUGITA | | 253 | 253 | |
| | Total da Especialidade | | 483 | 483 | |
| | GINECOLOGIA | CARMEN LUCIA NERY ALVES | 19 | 19 | |
| | | Total da Especialidade | 19 | 19 | |
| | PEDIATRIA | MARIA LUISA FARIA DE GODOI | 137 | 137 | |
| | | Total da Especialidade | 137 | 137 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 639 | 639 | |
| Centro de Saúde | CLINICO GERAL | CEJANA ABRANDES FIGUEIREDO | 229 | 229 | |

| | | | Marcada | Total | |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde Vila Mauá | CLINICO GERAL | CELSO TAVARES DOS REIS | 308 | 308 | |
| | | MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA | 183 | 183 | |
| | | Total da Especialidade | 720 | 720 | |
| | GINECOLOGIA | ARLENE RODRIGUES LYRA | 198 | 198 | |
| | | EULI JOSE BRAGA | 200 | 200 | |
| | | ROBERTO FERREIRA DA CUNHA | 230 | 230 | |
| | | Total da Especialidade | 628 | 628 | |
| | PEDIATRIA | EDNA MARIA FERREIRA | 149 | 149 | |
| | | LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA | 112 | 112 | |
| | | MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC | 239 | 239 | |
| | | Total da Especialidade | 500 | 500 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 1.848 | 1.848 |
| | Centro de Saúde Vila Moraes | CLINICO GERAL | DANIEL RIBEIRO ALENCAR | 229 | 229 |
| GEHRY SILVA FERREIRA | | | 235 | 235 | |
| WILSON MENDONCA | | | 35 | 35 | |
| Total da Especialidade | | | 499 | 499 | |
| GINECOLOGIA | | ROZIMAR VITAL DE FREITAS | 186 | 186 | |
| | | Total da Especialidade | 186 | 186 | |
| PEDIATRIA | | MONICA GONCALVES FERNANDES P | 84 | 84 | |
| | | ROSAURA DINIZ PIMENTEL | 173 | 173 | |
| | | Total da Especialidade | 257 | 257 | |
| Total da Unidade de Saúde | | | 942 | 942 | |
| Centro de Saúde Vila Redenção | | CLINICO GERAL | GUTEMBERG DA SILVA FRAGA | 241 | 241 |
| | | | LUDMILLA QUEIROZ OLIVEIRA | 203 | 203 |
| | | | Total da Especialidade | 444 | 444 |
| | GINECOLOGIA | JULIANA MODANEZ SILVA | 174 | 174 | |
| | | TULIO ALVES SARDINHA | 184 | 184 | |
| | | Total da Especialidade | 358 | 358 | |
| | PEDIATRIA | MARIA IVETE DE LIMA SANTOS | 126 | 126 | |
| | | SEBASTIAO MACEDO MACHADO | 239 | 239 | |
| | | Total da Especialidade | 365 | 365 | |

| | | | Marcada | Total |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------|--------------|
| Centro de Saúde | Total da Unidade de Saúde | | 1.167 | 1.167 |
| Centro de Saúde Vila Santa Helena | CLINICO GERAL | ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES | 294 | 294 |
| | | WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA | 274 | 274 |
| | | Total da Especialidade | 568 | 568 |
| | GINECOLOGIA | CARLOS ANTONIO CARNEIRO | 176 | 176 |
| | | Total da Especialidade | 176 | 176 |
| | PEDIATRIA | CARITAS DE OLIVEIRA | 226 | 226 |
| | | MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B | 236 | 236 |
| | | Total da Especialidade | 462 | 462 |
| | Total da Unidade de Saúde | | 1.206 | 1.206 |
| | Centro de Saúde Vila União | CLINICO GERAL | ALBERTO GUERRA DIAS | 249 |
| ARNOLDO RIBEIRO HAMU | | | 290 | 290 |
| THAIS CRISTINA NOBRE DE ALMEIDA | | | 44 | 44 |
| Total da Especialidade | | | 583 | 583 |
| GINECOLOGIA | | IRISLENE FERREIRA DA SILVA | 220 | 220 |
| | | MARCIA REGINA FREIRE | 220 | 220 |
| | | Total da Especialidade | 440 | 440 |
| PEDIATRIA | | MARLENE MIGUEL DE LIMA | 314 | 314 |
| | | Total da Especialidade | 314 | 314 |
| Total da Unidade de Saúde | | 1.337 | 1.337 | |
| CIAMS Jardim América | CLINICO GERAL | ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL | 229 | 229 |
| | | AFONSO RUFINO DE SOUSA | 307 | 307 |
| | | ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR | 319 | 319 |
| | | BERNARDO PAULA NETO | 316 | 316 |
| | | FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD | 197 | 197 |
| | | JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN | 238 | 238 |
| | | MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA | 202 | 202 |
| | | ROSE MARY REIS DIAS GUADELUP | 290 | 290 |
| | | SILMA BEATRIZ DA CUNHA | 312 | 312 |
| | | Total da Especialidade | 2.410 | 2.410 |
| | GINECOLOGIA | Doliana Martins Brasil | 188 | 188 |

| | | | Marcada | Total |
|----------------------|----------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|
| CIAMS Jardim América | GINECOLOGIA | FLORISBELA DIAS VASQUES | 213 | 213 |
| | | JACINTO JOSE DE ALMEIDA | 187 | 187 |
| | | JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA | 228 | 228 |
| | | JULIANA FAGUNDES PACHECO | 97 | 97 |
| | | KELLEN SEBBA DE ALENCAR | 126 | 126 |
| | | VERA LUCIA NUNES DA SILVA | 212 | 212 |
| | | Total da Especialidade | 1.251 | 1.251 |
| | PEDIATRIA | LUCIANA CUNHA BASTOS | 81 | 81 |
| | | MARIA INES DA SILVA PIRES | 211 | 211 |
| | | MARILU CELESTE CARVALHO MOREI | 168 | 168 |
| | | MARLY ARRUDA CAMARGO | 251 | 251 |
| | | TANIA MOREIRA NOBREGA | 159 | 159 |
| | | Total da Especialidade | 870 | 870 |
| | Total da Unidade de Saúde | | | 4.531 |
| CIAMS Novo Horizonte | CLINICO GERAL | ALANO CARVALHO DE SOARES | 182 | 182 |
| | | ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA | 275 | 275 |
| | | CELSO TAVARES DOS REIS | 294 | 294 |
| | | JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO | 72 | 72 |
| | | LUIZ VIEIRA DA PAIXAO | 265 | 265 |
| | | ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO | 206 | 206 |
| | | Total da Especialidade | 1.294 | 1.294 |
| | GINECOLOGIA | ALFREDO PUPPINI FARIAS | 94 | 94 |
| | | FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM | 163 | 163 |
| | | HELIO ALVES CRUVINEL | 76 | 76 |
| | | LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE | 186 | 186 |
| | | VAUVENARQUES FERNANDES DA SI | 228 | 228 |
| | | Total da Especialidade | 747 | 747 |
| | PEDIATRIA | JOHNATHAN SANTANA DE FREITAS | 74 | 74 |
| | | MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC | 289 | 289 |
| | | MARIA INES BARBOSA | 175 | 175 |
| | | MARIA SUELY GOMES DE AZARA | 197 | 197 |

| | | | Marcada | Total | |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------|-----|
| CIAMS Novo Horizonte | PEDIATRIA | Total da Especialidade | 735 | 735 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | 2.776 | 2.776 | |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | CLINICO GERAL | ANGELICA LOMAZZI | 231 | 231 | |
| | | VICENTE JOSE VITA | 502 | 502 | |
| | | VILMAR PIRES DE PAIVA | 303 | 303 | |
| | | Total da Especialidade | 1.036 | 1.036 | |
| | GINECOLOGIA | ARISMAR PEREIRA DE RESENDE | 191 | 191 | |
| | | CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL | 247 | 247 | |
| | | DIVINO PEREIRA DE MIRANDA | 322 | 322 | |
| | | EBERTH FRANCO VENCIO | 155 | 155 | |
| | | MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA | 148 | 148 | |
| | | THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO | 171 | 171 | |
| | | Total da Especialidade | 1.234 | 1.234 | |
| | PEDIATRIA | HILTON STIVAL GONCALVES | 147 | 147 | |
| | | JADER LEONEL DE PAULA | 200 | 200 | |
| | | MARIA GORETTI CASTRO DIAS | 152 | 152 | |
| | | MARILU CELESTE CARVALHO MOREI | 253 | 253 | |
| | | Total da Especialidade | 752 | 752 | |
| | Total da Unidade de Saúde | | 3.022 | 3.022 | |
| | CIAMS Urias Magalhães | CLINICO GERAL | AFONSO RUFINO DE SOUSA | 289 | 289 |
| | | | AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU | 316 | 316 |
| JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES | | | 329 | 329 | |
| MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA | | | 177 | 177 | |
| VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO | | | 286 | 286 | |
| Total da Especialidade | | | 1.397 | 1.397 | |
| GINECOLOGIA | | DIVALDO MATOS SANTANA | 354 | 354 | |
| | | MUSBAH NADER KOLAILAT | 188 | 188 | |
| | | SERGIO RAUL AQUINO E SILVA | 196 | 196 | |
| | | Total da Especialidade | 738 | 738 | |
| PEDIATRIA | | CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE | 210 | 210 | |
| | | MARA RUBIA DE PAIVA | 151 | 151 | |

| | | | Marcada | Total |
|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------|---------------|
| CIAMS Urias Magalhães | PEDIATRIA | MARILDA DE FREITAS MACEDO | 557 | 557 |
| | | Total da Especialidade | 918 | 918 |
| | Total da Unidade de Saúde | | 3.053 | 3.053 |
| Total Geral | | | 63.439 | 63.439 |

Anexo 11 **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias**

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| Data | Unidade de Saúde / Solicitante | Solicitante | Médico | CRM | Motivo / Resolução da Solicitação | STATUS |
|-------|--------------------------------|------------------|-----------------------------|-------|---|--------|
| 03/05 | Cais Bairro Goiá | Izadora | Roseli Aparecida Rezende | 3671 | Férias (17 a 31/05). Foram 154 vagas geradas. [Zacarias] | *** |
| 07/05 | CS Setor Rodoviário | Francisca | Walter Eustaquio Ribeiro | 4114 | Férias (01/06 a 30/06). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| 11/05 | Cais Cândida de Morais | Tony | Glaus Monteiro | 2432 | Férias (16/06 a 15/07). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| 12/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Heleusa | Jader Leonei de Paula | 2652 | Férias (07/06 a 16/06). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| 13/05 | CS Parque Amazônia | Carlos | Rosely Rosa de Castro | 5983 | Férias (31/05 a 14/06). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| 13/05 | Cais Chácara do Governador | Wilma | André Ibrahim Bayer | 5374 | Antecipação de férias (A partir de 17/05). Médico estava de férias sem previsão para o término desde 26/04. Hoje a unidade informou que o mesmo volta ao trabalho a partir de 17/05. [Zacarias] | *** |
| 19/05 | CS Esplanada do Anicuns | Rilmon | Leonardo Alves Ferreira | 10391 | Férias (31/05 a 29/06). Foram canceladas 60 vagas geradas. [Zacarias] | *** |
| 19/05 | CS Jardim Guanabara | Gilma | Marcela Andrade de Paiva | 11631 | Férias (01 a 30/06). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| 26/05 | CS Água Branca | Maria | Hélio Gonçalves Pinho | 3393 | Férias (07 a 21/06). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| 27/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Heleusa | Arismar Pereira Rezende | 3498 | Férias (05/07 a 03/08). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| | | | Vicente José Vita | 5669 | Férias (05/07 a 03/08). Agenda não gerada. [Zacarias] | |
| | | | Eberth Franco Vêncio | 5791 | Férias (19/07 a 02/08). Agenda não gerada. [Zacarias] | |
| 31/05 | CS Jardim Balneário M. Ponte | Ketlen | Marihu Celeste Carvalho | 2507 | Férias (19/07 a 02/08). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |
| | | | Wilson Rodrigues dos Santos | 6192 | Férias (14/06 a 13/07). Agenda não gerada. [Zacarias] | *** |

Anexo 12

**Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e
Cancelamento de Consultas quanto a Licenças**

TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010



| Data | Unidade de Saúde / Solicitante | Solicitante | Médico | CRM | Motivo / Resolução da Solicitação | STATUS |
|-------|--------------------------------|-------------|----------------------------|------|--|--------|
| 03/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Maria | Angélica Lomazzi | 2810 | <i>Licença Médica (07/06/10 a 07/06/11)</i> . Agenda não gerada. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 05/05 | CS Vila Redenção | Clovis | Maria Ivete de Lima Santos | 3717 | <i>Licença Médica (07 a 21/05)</i> . Foram canceladas 66 vagas disponíveis, 71 vagas geradas e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: <u>D^o Sebastião Macedo Machado</u> - 08 consultas do dia 07/05 para o dia 07/05; - 03 consultas do dia 10/05 para o dia 07/05; - 01 consulta do dia 11/05 para o dia 07/05; - 02 consultas do dia 11/05 para o dia 10/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 05/05 | CS Vila Clemente | Ronice | Maria Luiza Faria | 3401 | <i>Licença Médica (10/05)</i> . Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas do dia 10/05 (tarde) para 10/05 (manhã). Obs.: Médica trabalha pelo Estado à tarde e prefeitura de manhã. E a licença pelo Estado será até dia 11/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 07/05 | Ciams Urias Magalhães | Heleusa | Edson Alves Ribeiro | 987 | <i>Licença Médica (03/05 a 30/06)</i> . Agenda não gerada. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 07/05 | Cais Chácara do Governador | Rocifran | Maria Ivete de Lima | 3717 | <i>Licença Médica (07 a 21/05)</i> . Agenda não gerada. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 07/05 | CS Parque Amazônia | Iracy | Flávia Duarte Setubal | 8890 | <i>Licença Médica (25/04 a 24/05)</i> . Foram canceladas 76 vagas disponíveis e remanejadas 44 consultas agendadas da seguinte forma: D ^{ra} Martha Lorena Rivera - 08 consultas do dia 11/05 para o dia 10/05; - 06 consultas do dia 11/05 para o dia 11/005; - 01 consulta do dia 11/05 para o dia 12/05; - 07 consultas do dia 12/05 para o dia 12/05; - 04 consultas do dia 12/05 para o dia 13/05; - 09 consultas do dia 13/05 para o dia 13/05; - 01 consulta do dia 14/05 para o dia 13/05; - 08 consultas do dia 14/05 para o dia 17/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 10/05 | Cais Vila Nova | Lis | Jeanne Lustosa Machado | 2638 | <i>Licença Médica (A partir de 18/05 s/ previsão de retorno)</i> . Foram canceladas 32 vagas disponíveis, 48 vagas geradas. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 11/05 | Cais Chácara do Governador | Carita | Gilson Fenelon das Neves | 4474 | <i>Licença Médica (04/05)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 20/05; - 02 consultas para o dia 21/05. Todas para a Dra. Patrícia Edwírges Figueira. <i>(Maxilley)</i> | *** |

TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|--------------|----------------------|------------------|------------------------------|-------------|---|-----|
| 12/05 | Cais Vila Nova | Lis | Jeane Lustosa | 2638 | <i>Licença Médica (18/05 a 16/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | *** |
| 18/05 | CS Norte Ferroviário | Dorvalina | Leonildo de Freitas Negretto | 3981 | <p><i>Licença Médica (19/05 a 02/06). Foram canceladas 36 vagas disponíveis, 47 vagas geradas e remanejadas 40 consultas agendadas da seguinte forma:</i></p> <p><u>Dr^a Tânia Mara Lourenço</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 02 consultas do dia 19/05 para o dia 20/05; - 06 consultas do dia 19/05 para o dia 21/05; - 05 consultas do dia 19/05 para o dia 25/05; - 04 consultas do dia 19/05 para o dia 27/05; - 10 consultas do dia 20/05 para o dia 27/05; - 04 consultas do dia 20/05 para o dia 28/05; - 08 consultas do dia 25/05 para o dia 28/05; - 01 consulta do dia 26/05 para o dia 28/05. [Zacarias] | *** |

Anexo 13

Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| Data | Unidade de Saúde / Solicitante | Solicitante | Médico | CRM | Motivo / Resolução da Solicitação | STATUS |
|-------|--------------------------------|-------------|------------------------------|-------|---|-------------------|
| 03/05 | CS Vila Santa Helena | Nelma | Caritas de Oliveira | 4590 | <i>Atestado Médico (03/05)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 04/05; - 06 consultas para o dia 05/05; - 06 consultas para o dia 06/06. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 03/05 | Cais Vila Nova | Lis | Caritas de Oliveira | 4590 | <i>Falta por Motivo de Doença (03/05)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 05/05; - 06 consultas para o dia 06/05; - 04 consultas para o dia 07/05. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 03/05 | CS Jardim Balneário Meia Ponte | Ketlen | Luciano Elias Santos | 13460 | <i>Atestado Médico (07/05)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: Drº Augusto César Pereira - 02 consultas para o dia 07/05; - 06 consultas para o dia 10/05; - 11 consultas para o dia 11/05. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 03/05 | Ciams Novo Horizonte | Wadna | Johnathan Santana De Freitas | 11528 | <i>Atendimento em outra unidade (03/05)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 04/05; - 04 consultas para o dia 10/05; - 05 consultas para o dia 11/05. [<i>Zacarias</i>] | FORA PRAZO |
| 03/05 | | | Luiz Vieira da Paixão | 1915 | <i>Folga Compensatória – Atendimento realizado na Urgência. (17/05)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 03/05 | CS Vila Boa | Rosimeire | Suzana Novais Teixeira | 12165 | <i>Consulta Médica (21/05)</i> . Foram canceladas 32 vagas geradas. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 03/05 | CS Jardim Balneário Meia Ponte | Ketlen | Wilson Rodrigues dos Santos | 6192 | <i>Atestado Médico (03, 04 e 05/05)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 26 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 03/05 para o dia 10/05; - 07 consultas do dia 03/05 para o dia 11/05; - 01 consulta do dia 03/05 para o dia 12/05; - 07 consultas do dia 04/05 para o dia 12/05; - 01 consulta do dia 05/05 para o dia 12/05; - 06 consultas do dia 05/05 para o dia 13/05. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 03/05 | | Andreia | Gilson Moura de Brito | 6313 | <i>Haverá interrupção de energia elétrica (06/05)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: | *** |

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | | | |
|--------------|--|--|--|------------------|------------------------------|---|--|--|----------------------|
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas para o dia 10/05; - 04 consultas para o dia 11/05. [Zacarias] | | | |
| | | | | | Maria Lucia da Silva | 3708 | | <p><i>Haverá interrupção de energia elétrica (06/05). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. [Zacarias]</i></p> | |
| | | | | | Thiago Nunes Meireles | 12749 | | <p><i>Haverá interrupção de energia elétrica (06/05). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas para o dia 07/05; - 06 consultas para o dia 10/05. [Zacarias] | |
| 04/05 | | | | Raquel | Tanit Ribeiro Carmo | 7013 | | <p><i>Folga de aniversário (18/05). Foram canceladas 16 vagas geradas. [Zacarias]</i></p> | FORA DO PRAZO |
| 04/05 | | | | Amarilda | Maria Lucia da Silva | 3708 | | <p><i>Atestado Médico (04/05). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas para o dia 05/05; - 04 consultas para o dia 07/05. [Zacarias] | *** |
| 04/05 | | | | Dorvalina | Leonildo de Freitas Negretto | 3981 | | <p><i>Atestado Médico (04 a 18/05). Foram canceladas 57 vagas disponíveis, 30 vagas geradas e remanejadas 46 consultas agendadas da seguinte forma:</i></p> <p><u>Tânia Mara Lourenço</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 02 consultas do dia 04/05 para o dia 06/05; - 06 consultas do dia 04/05 para o dia 07/05; - 04 consultas do dia 04/05 para o dia 10/05; - 02 consultas do dia 05/05 para o dia 10/05; - 06 consultas do dia 05/05 para o dia 11/05; - 06 consultas do dia 05/05 para o dia 13/05; - 08 consultas do dia 06/05 para o dia 13/05; - 01 consulta do dia 06/05 para o dia 14/05; - 08 consultas do dia 10/05 para o dia 14/05; - 03 consultas do dia 11/05 para o dia 14/05. [Zacarias] | *** |
| 04/05 | | | | Wadna | João Cruvinel de Oliveira | 2931 | | <p><i>Atestado Médico (19/05). Foram canceladas 04 vagas geradas. [Zacarias]</i></p> | *** |
| 04/05 | | | | Iracly | Flávia Duarte Setubal | 8890 | | <p><i>Falta por Motivos de saúde (03 a 07/05). Foram remanejadas 60 consultas agendadas da seguinte forma: Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 58 consultas, agendadas da seguinte forma:</i></p> <p><u>Rosely Rosa de Castro Costa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas do dia 04/05 para o dia 07/05; - 07 consultas do dia 04/05 para o dia 10/05; - 13 consultas do dia 05/05 para o dia 11/05; - 02 consultas do dia 05/05 para o dia 12/05; | *** |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | | |
|-------|--------------------------------|-----------|---------------------------|------|---|---------------------|--|--|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - 10 consultas do dia 06/05 para o dia 12/05; - 05 consultas do dia 06/05 para o dia 13/05; - 08 consultas do dia 07/05 para o dia 13/05; - 07 consultas do dia 07/05 para o dia 14/05; (<i>Estertiane</i>) | | | |
| 04/05 | CS Jardim Balneário Meia Ponte | Anaides | Cirene Cristina Borges | 4448 | <p><i>Atestado Médico (05/05)</i>. Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 02 consultas para o dia 06/05; - 04 consultas para o dia 10/05; - 03 consultas para o dia 11/05; - 05 consultas para o dia 12/05. (<i>Sheila</i>) | *** | | |
| 04/05 | CS Vila Redenção | Clóvis | Juliana Modanez Silva | 8918 | <p><i>Audiência Judicial (01/06)</i>. Foram canceladas 11 vagas geradas. [<i>Zacarias</i>]</p> | NO PRAZO | | |
| 05/05 | CS Vila Moraes | Shirley | Rosaura Diniz Pimentel | 5229 | <p><i>Atestado Médico (10/05)</i>. Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 02 consultas para o dia 11/05; - 08 consultas para o dia 12/08; - 05 consultas para o dia 13/05. [<i>Zacarias</i>] | *** | | |
| 05/05 | CS Marinho Lemos | Amarilda | Maria Lucia da Silva | 3708 | <p><i>Atestado Médico (05/05)</i>. Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09 pacientes para o dia 10/05. [<i>Zacarias</i>] | *** | | |
| 05/05 | CS Parque Anhanguera | Djanira | Ivan Isaac | 2213 | <p><i>Falta por Motivos Particulares (06/05)</i>. Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas para o dia 10/05. [<i>Zacarias</i>]</p> | FORA DO PRAZO | | |
| 05/05 | CS Setor Ferroviário | Juraci | Hellen Regina Rosa | 6232 | <p><i>Pós graduação em USG (27 e 28/05)</i>. Agenda não gerada. [<i>Zacarias</i>]</p> | *** | | |
| 05/05 | Caís Cândida de Moraes | Grazielle | Nilmar Feliciano da Silva | 7482 | <p><i>Atestado Médico (07 e 08/05)</i>. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas do dia 07/05 para o dia 10/05; - 04 consultas do dia 07/05 para o dia 11/05; - 02 consultas do dia 07/05 para o dia 13/05. [<i>Zacarias</i>] | *** | | |
| | | | | | <p><i>Atestado Médico (06/05)</i>. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 consultas para o dia 13/05; - 08 consultas para o dia 14/05. [<i>Zacarias</i>] | | | |
| 06/05 | CS Setor Rodoviário | Maria | Christiane Caetano Lima | 9574 | <p><i>Falta por Motivo de saúde (06/05)</i>. Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:</p> | *** | | |

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------------|-----------|---------------------------|------|---|---------------|
| 06/05 | Cais Campinas | Matianá | Rosane Rassi | 3133 | - 06 consultas para o dia 11/05; - 04 consultas para o dia 12/05; - 02 consultas para o dia 13/05. [Zacarias] | FORA DO PRAZO |
| 06/05 | CS Maria Dilce | Francisca | Carlos César Borges | 3475 | <i>Falta - Atualização sobre direitos e deveres do Servidor (14/05).</i> Foram canceladas 16 vagas disponíveis. [Zacarias] | *** |
| 06/05 | CS Vila Clemente | Cárita | Maria Ivete | 3717 | <i>Falta Por Problema de Saúde (06/05).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 10/05; - 06 consultas para o dia 11/05; - 03 consultas para o dia 12/05; (Esterliane) | *** |
| 06/05 | Cais Chácara do Governador | Geny | Maria Luiza Faria | 3401 | <i>Falta Por Problema de Saúde (06/05).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 10/05; - 11 consultas para o dia 11/05; (Esterliane) | *** |
| 06/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | Darque Maria de Araújo | 3261 | <i>Atestado Médico (07/05).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: Dr ^ª Patrícia Edwirges Figueira - 08 consultas para o dia 10/05; - 07 consultas para o dia 11/05. [Zacarias] | NO PRAZO |
| 06/05 | CS Vila Canaã | Paulo | Helder Novais Camilo | 2797 | <i>Folga de aniversário (26/05).</i> Foram canceladas 31 vagas geradas. [Zacarias] | FORA DO PRAZO |
| 06/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | Rosimar Cândida Fernandes | 6793 | <i>Falta por Motivos Pessoais (06/05).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 10/05; - 08 consultas para o dia 11/05; - 04 consultas para o dia 12/05. [Zacarias] | FORA DO PRAZO |
| 06/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | Rosimar Cândida Fernandes | 6793 | <i>Falta - Atendimento no Vapt-Vupt (11/05).</i> Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 12/05; - 05 consultas para o dia 13/05. [Zacarias] | FORA DO PRAZO |
| 06/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | Rosimar Cândida Fernandes | 6793 | <i>Falta por Motivos pessoais (06/05).</i> Foram remanejadas 06 consultas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 12/05. Dr ^º Diógenes Junqueira 02 consultas para o dia 10/05. [Zacarias] | FORA DO PRAZO |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO**
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------------|----------|-------------------------------|-------|---|----------------------|
| 06/05 | CS Vila Redenção | Clóvis | Ludmila Queiroz de Oliveira | 12892 | <i>Congresso Regional Centro – Oeste (27/05)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. [Zacarias] | *** |
| 07/05 | Cais Chácara do Governador | Cárta | Angélica Valtville Montijo | 12957 | <i>Falta por Motivos Particulares (17/05 a 21/05)</i> . Foram canceladas 80 vagas geradas. [Zacarias] | FORA DO PRAZO |
| 10/05 | CS Sétor Rodoviário | Rocifran | Gilson Fenelon das Neves | 4474 | <i>Atestado Médico (11/05)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas todas para o dia 18/05 com o mesmo profissional; (<i>Exterliane</i>) | *** |
| 10/05 | CS Sétor Rodoviário | Maria | Mônica de Fátima Silva | 11088 | <i>Falta por Motivos de Saúde (10 e 11/05)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 25 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas do dia 10/05 para o dia 12/05; - 04 consultas do dia 10/05 para o dia 13/05; - 08 consultas do dia 10/05 para o dia 17/05; - 04 consultas do dia 11/05 para o dia 17/05; - 06 consultas do dia 11/05 para o dia 18/05. [Zacarias] | *** |
| 10/05 | Cais Chácara do Governador | Rocifran | Maria Ivete de Lima | 3717 | <i>Licença Médica (07 a 21/05)</i> . Foram remanejadas 42 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr^a Patrícia Edwirdes Figueira</u> - 06 consultas do dia 10/05 para o dia 14/05; - 04 consultas do dia 10/05 para o dia 17/05; - 10 consultas do dia 11/05 para o dia 17/05; - 02 consultas do dia 12/05 para o dia 17/05; - 06 consultas do dia 12/05 para o dia 18/05; - 07 consultas do dia 13/05 para o dia 18/05; - 05 consultas do dia 14/05 para o dia 18/05; - 02 consultas do dia 14/05 para o dia 20/05. [Zacarias] | *** |
| 10/05 | CS Parque Amazônia | Roberto | Gilson Fenelon das Neves | 4474 | <i>Licença Médica – Por tempo indeterminado (06 a 22/05)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis, 15 vagas geradas e remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr^a Patrícia Edwirdes Figueira</u> - 06 consultas do dia 18/05 para o dia 13/05; - 01 consulta do dia 18/05 para o dia 14/05. [Zacarias] | *** |
| 10/05 | CS Parque Amazônia | Roberto | Ariluci Crescencio de Alencar | 7275 | <i>Atestado Médico (10/05)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 12/05; - 06 consultas para o dia 14/05; - 04 consultas para o dia 17/05. [Zacarias] | *** |

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------|---------|----------------------------|-------|---|----------------------|
| 10/05 | CS Fama | Cláudia | Rosa Maria do Nascimento | 3360 | <i>Falta – Reunião na Unimed (12/05). O remanejamento será feito pela unidade. [Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |
| 10/05 | CS Parque Anhanguera | Ivana | Cejana Abrantes Figueiredo | 14109 | <i>Falta – Luto em família (10 a 14/05). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 41 consultas agendadas da seguinte forma: - 13 consultas do dia 10/05 para o dia 17/05; - 01 consulta do dia 10/05 para o dia 18/05; - 09 consultas do dia 11/05 para o dia 18/05; - 03 consultas do dia 11/05 para o dia 19/05; - 07 consultas do dia 12/05 para o dia 19/05; - 02 consultas do dia 12/05 para o dia 21/05; - 06 consultas do dia 14/05 para o dia 21/05. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 10/05 | CS Santa Helena | Nelma | Wagner Luiz de Oliveira | 3592 | <i>Folga – Compensatória (25/05). Foram canceladas 16 vagas geradas. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 10/05 | CS Parque Amazônia | Lucia | Leonel Gomes Leite | 5026 | <i>Atestado Médico (10/05). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 13/05; - 06 consultas para o dia 17/05; (Esterlaine)</i> | *** |
| 10/05 | CS Vila Mauá | Sihalla | Euli José Braga | 5803 | <i>Falta – Evento: Controle de Infecção por microorganismos (18/05). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta para o dia 19/05. [Zacarias]</i> | *** |
| 10/05 | CS Vila Mauá | Sihalla | Márcio Pereira de Oliveira | 4873 | <i>Falta – Evento: Controle de Infecção por microorganismos (18/05). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. [Zacarias]</i> | *** |
| 10/05 | CS Fama | Cláudia | Maria da Conceição Matos | 5173 | <i>Falta – Evento: Controle de Infecção por microorganismos (18/05). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. [Zacarias]</i> | *** |
| 10/05 | CS Fama | Cláudia | Lucilia Alves Teixeira | 14458 | <i>Falta – Atendimento em outra Unidade (12/05). Médica vai atender os pacientes dia 14/05 e o remanejamento será feito pela Unidade. [Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |
| 10/05 | CS Vila Mauá | Sihalla | Cejana Abrantes Figueiredo | 14109 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 32 vagas geradas. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 10/05 | CS Vila Mauá | Sihalla | Márcio Pereira de Oliveira | 4873 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 40 vagas geradas. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------------|-----------|--------------------------------------|-------|---|---------------------|
| 11/05 | CS Fama | Cláudia | Renata Egídio Volú | 11602 | <i>Congresso fora do país (01 a 09/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 11/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | Cristiany Vaz Figueiredo | 13333 | <i>Curso de especialização (27/05). Foram canceladas 40 vagas. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 11/05 | CS Parque Amazônia | Lucia | Arluici Crescencio de Alencar | 7275 | <i>Parto de Emergência (11/05). Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 17/05; - 04 consultas para o dia 18/05; - 02 consultas para o dia 20/05. (Maxilley)</i> | *** |
| 11/05 | CS Fama | Cláudia | Lucília Alves Teixeira | 14458 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| | | | Rosa Maria do Nascimento | 3360 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 30 vagas geradas. [Zacarias]</i> | |
| 11/05 | Cais Bairro Goiá | Izadora | Erwin Moreira da Rocha | 6104 | <i>Grupo de Gestante (20/05). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta para o dia 17/05. [Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |
| 11/05 | Ciams Setor Pedro | Purcina | Angélica Lomazzi | 2810 | <i>Falta por Motivos particulares (11/05). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 14/05; - 05 consultas para o dia 17/05. [Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |
| 11/05 | CS Vila Redenção | Clovis | Ludmila Queiroz de Oliveira | 12892 | <i>Curso de Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 39 vagas geradas. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 12/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Heleusa | Maria Elizabeth de Moraes Tavares | 4805 | <i>Consulta Pré- agendada (21/05). Foram canceladas 07vagas disponíveis. (Esterlitan)</i> | FORA DO PRAZO |
| | | | Arismar Pereira Rezende | 3498 | <i>Programa de Tabagismo (17/06). Nesta data médico vai atender só 05 pacientes devido o programa de Tabagismo. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 12/05 | CS Pq. Industrial J. Braz | Carmelita | Mário Cesar Nascimento | 11022 | <i>Curso (27/05). Foram canceladas 20 vagas geradas. Obs.: Médico vai atender dia 21/05 para repor falta. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 12/05 | Ciams Jardim América | Fátima | Vera Lúcia Nunes | 4041 | <i>Atestado Médico (20/05). Foram canceladas 20 vagas disponíveis. [Zacarias]</i> | *** |
| 12/05 | Cais Campinas | Matuaná | Rafael Andraus Filho | 3461 | <i>Folga de aniversário (31/05). Foram canceladas 20 vagas geradas. [Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |

TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
 Referência: Maio / 2010

| 12/05 | CS Vila Canaã | Suzete | Renato Cândido Fernandes | 8544 | Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 15 vagas geradas. [Zacarias] | | | | | | | NO PRAZO |
|-------|-----------------------|---------|---|---------------|--|--|--|--|--|--|--|---------------|
| 12/05 | Cais Vila Nova | Lis | Michele Roncato França Carlos Alberto Cascão | 11751 2621 | Curso de Tabagismo (01 e 02/06). Agenda não gerada. [Zacarias] | | | | | | | NO PRAZO |
| 12/05 | Cais Novo Mundo | Camila | Daniel Ribeiro de Alencar | 9973 | <p><i>Congresso em outro município (17 a 19/05)</i>. Foram remanejadas 68 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <p><i>Cais Parque das Amendoeiras</i></p> <p><i>Drº Antônio Alessandro Paris</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 consultas do dia 17/05 para o dia 17/05; - 08 consultas do dia 17/05 para o dia 18/05; - 17 consultas do dia 17/05 para o dia 20/05. <p><i>Drº Marcelo de Paula e Silva</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas do dia 18/05 para o dia 17/05; - 04 consultas do dia 18/05 para o dia 18/05; - 04 consultas do dia 18/05 para o dia 19/05; - 03 consultas do dia 18/05 para o dia 20/05; - 08 consultas do dia 19/02 para o dia 20/05. <p><i>Drº Fabrício Queiroz Correia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas do dia 19/05 para o dia 18/05. [Zacarias] | | | | | | | FORA DO PRAZO |
| 12/05 | Cais Bairro Goiá | Izadora | Antônio de Melo | 9868 | <p><i>Motivo de Doença (12/05)</i>. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 05 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <p><i>Drº Dalton Antônio Mourão</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 consulta para o dia 13/05; - 03 consultas para o dia 14/05; - 01 consulta para o dia 19/05. <p><i>Obs.: médico passou mal e se ausentou da unidade. [Zacarias]</i></p> | | | | | | | *** |
| 12/05 | Ciams Urias Magalhães | Sirlene | Marize Waillant Canelas | 6547 | <p><i>Falta por Motivo de Doença (12 e 14/05)</i>. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas do dia 12/05 para o dia 19/05; - 05 consultas do dia 12/05 para o dia 19/05; - 06 consultas do dia 12/05 para o dia 21/05; - 08 consultas do dia 14/05 para o dia 21/05. <p><i>Drº Afonso Rufino de Souza</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 02 consultas do dia 14/05 para o dia 14/05; - 03 consultas do dia 14/05 para o dia 17/05; - 02 consultas do dia 14/05 para o dia 18/05. [Zacarias] | | | | | | | |

TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------|----------|----------------------------|------|---|----------------------|
| 12/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | Ivan Isaac | 2213 | <i>Atestado Médico (17 a 19/05). Foram canceladas 48 vagas disponíveis. [Zacarias]</i> | *** |
| 13/05 | CS Vila Mauá | Sihalla | Márcio Pereira de Oliveira | 4873 | <i>Falta por Motivos Particulares (25, 26 e 31/05). Foram canceladas 34 vagas geradas. [Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |
| 13/05 | CS Vila Canaã | Paulo | Renato Cândido Fernandes | 8544 | <i>Falta por Motivo de Doença (13/05). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 14/05; - 06 consultas para o dia 17/05; - 06 consultas para o dia 18/05; - 01 consulta para o dia 19/05. [Zacarias]</i> | *** |
| 13/05 | Cais Bairro Goiá | Izadora | Elidia Célia Santillo | 5291 | <i>Falta por Motivo de Doença (13/05). Foram remanejadas 02 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 14/05; - 08 consultas para o dia 17/05. [Zacarias]</i> | *** |
| 13/05 | Cais Campinas | Matiuana | Rosane Rassi | 3133 | <i>Falta – Encontro com Médicos (04/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 13/05 | CS Vila Santa Helena | Glória | Maria Ângela Miranda | 5244 | <i>Palestra Grupo de Tabagismo (10/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 14/05 | Ciams Jardim América | Marly | Doliana Martins Brasil | 8956 | <i>Atestado Médico (14/05). Foram remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/05; - 02 consultas para o dia 19/05. [Zacarias]</i> | *** |
| 14/05 | Cais Bairro Goiá | Izadora | Antônio de Melo Anes | 9868 | <i>Falta por Motivo de doença (14/05). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 35 consultas agendadas da seguinte forma: - 22 consultas para o dia 19/05; - 13 consultas para o dia 21/05. [Zacarias]</i> | *** |
| 14/05 | CS Crimeia Leste | Raimunda | Túlio César Magalhães | 3319 | <i>Falta por problema de saúde da esposa (13/05). Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 14/05; - 06 consultas para o dia 17/05; - 06 consultas para o dia 18/05; - 03 consultas para o dia 19/05. [Zacarias]</i> | *** |
| 14/05 | CS Vila Boa | Rose | Maria Goretti Castro | 3659 | <i>Atestado Médico (14/05). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 17/05. [Zacarias]</i> | *** |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO**
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010



| | | | | | | |
|-------|-----------------------------|-----------|---------------------------|-------|---|-------------|
| 14/05 | CS Vila Boa | Rose | Suzete Assis de Oliveira | 4291 | <i>Palestra para Grupo de gestantes (02/06). Agenda não gerada. [Zucarias]</i> | NO PRAZO |
| 14/05 | Cais Bairro Goiá | Izadora | Mário César Nascimento | 11022 | <i>Capacitação em Tabagismo (01/06). Foram canceladas 36 vagas geradas. [Zucarias]</i> | *** |
| | | | Lucília Alves Teixeira | 14458 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. [Zucarias]</i> | NO PRAZO |
| 14/05 | CS Pq. Industrial João Braz | Carmelita | Priscila Flôrencia Vaz | 12788 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 38 vagas geradas. [Zucarias]</i> | *** |
| | | | Carina Barbosa Bullamah | 8695 | <i>Falta por Motivos de Doença (02 a 11/06). Foram canceladas 128 vagas geradas. [Zucarias]</i> | NO PRAZO |
| 14/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | Otávio Guimarães Favoreto | 11128 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 32 vagas geradas. [Zucarias]</i> | NO PRAZO |
| 14/05 | CS Vila Redenção | Clóvis | Gutemberg da Silva Fraga | 4348 | <i>Reunião com a Equipe de Humanização do Distrito Sul (11/06). Nesta data faltará 08 vagas para cada médico. Autorizado pelo Drº Rafael [Zucarias]</i> | NO PRAZO |
| 14/05 | CS Vila Canaã | Paulo | Renato Cândido Fernandes | 8544 | <i>Falta por Problemas de saúde (A partir de 14/05 – sem previsão de retorno). Foram canceladas 18 vagas disponíveis, 100 vagas geradas e remanejadas 65 consultas agendadas da seguinte forma:</i> | *** |
| | | | | | <i>Drº Helder Novais Camilo</i> | |
| 14/05 | Ciams Jardim América | Marly | Adriana Fernandes Cardoso | 5710 | <i>Atestado Médico (17 a 19/05). Foram canceladas 23 vagas disponíveis e remanejadas 37 consultas agendadas da seguinte forma:</i> | *** |
| | | | | | | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | | - 03 consultas do dia 19/05 para o dia 28/05. <i>[Zacarias]</i> | |
|-------|----------------------|----------|---|----------------------|--|--|--|---|----------------------|
| 14/05 | CS Marinho Lemos | Andréia | Thiago Nunes Meirelès | 12749 | | | | <i>Falta por motivos particulares (14/05)</i> . O remanejamento será feito pela unidade. <i>[Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |
| 17/05 | CS Vila Moraes | Shirley | Mônica Gonçalves Fernandes | 5005 | | | | <i>Atestado Médico (17/05)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 18/05; - 04 consultas para o dia 20/05; - 05 consultas para o dia 21/05; - 01 consulta para o dia 25/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 17/05 | Cais Vila Nova | Lis | Tânia Stein Fischer | 6291 | | | | <i>Falta por Motivos de Saúde (17/05)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 19/05; - 04 consultas para o dia 20/05; - 03 consultas para o dia 21/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 17/05 | CS Setor Rodoviário | Maria | Vera Maria Caetano | 5924 | | | | <i>Consulta pré-agendada com dentista (19/05)</i> . Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 20/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 17/05 | Cais Novo Mundo | Raquel | Anselmo de Oliveira | 6451 | | | | <i>Atestado Médico (17/05)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 25/05; <i>Dr^a Eliane Olímpia de Souza</i> - 04 consultas para o dia 28/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 17/05 | Cais Campinas | Karla | Manoel Hernandes Bastos Rosane Rassi | 13937 3133 | | | | <i>Palestra para o Grupo de Hiperdia (28/05)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. <i>[Zacarias]</i> <i>Encontro com Médicos (07/06)</i> . Agenda não gerada. <i>[Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 17/05 | CS Marinho Lemos | Amarilda | Gilson Moura de Brito | 6313 | | | | <i>Atestado Médico (26,27 e 28/06)</i> . Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>[Zacarias]</i> | NO PRAZO |
| 17/05 | Ciams Jardim América | Maisa | Marly Arruda Camargo Tânia Moreira Nóbrega Luciana Cunha Bastos | 2611 9470 9836 | | | | <i>Curso de "CD" (08,15 e 22/06)</i> . Agenda não gerada. <i>[Zacarias]</i> | NO PRAZO |

TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | | |
|-------|------------------------|---|--------------|--|--|--|------------------------------|--|
| | | Marilu Celeste Carvalho Maria Inéz Pores | 2507 3752 | <i>Curso de "CD" (09,16 e 23/06).</i> Agenda não gerada. <i>[Zacarias]</i> | | | | |
| 17/05 | Cais Campinas | Karla | 13937 | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06).</i> Foram canceladas 30 vagas geradas. <i>[Zacarias]</i> | | | NO PRAZO | |
| 17/05 | Cais Cândida de Moraes | Alessandra | 13333 | <i>Procedimento Médico (17/05).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 18/05; - 04 consultas para o dia 19/05; - 07 consultas para o dia 20/05. <i>Dr^ª Aureliane Obeld Ribeiro</i> - 02 consultas para o dia 17/05; - 04 consultas para o dia 20/05. <i>[Zacarias]</i> | | | *** | |
| 17/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | 2213 | <i>Falta por Motivos particulares (20/05).</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas para o dia 25/05. <i>[Zacarias]</i> | | | FORA DO PRAZO | |
| 18/05 | CS Setor Rodoviário | Martinha | 8007 | <i>Falta por Motivos de doença (18/05).</i> Foi cancelada uma vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 19/05; - 04 consultas para o dia 21/05; - 06 consultas para o dia 25/05; - 02 consultas para o dia 26/05. <i>[Zacarias]</i> | | | *** | |
| 18/05 | CS Vila Moraes | Shirley | 5005 | <i>Atestado Médico (18/05).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 25/05; - 03 consultas para o dia 27/05. <i>[Zacarias]</i> | | | *** | |
| 18/05 | CS Fama | Cláudia | 14458 | <i>Plantão em outra unidade (19 e 26/05).</i> Os pacientes do dia 19/05 serão remanejados para o dia 21/05 e os do dia 26/05 para o dia 28/05. Obs.: O remanejamento será feito pela unidade e foi autorizado pelo Dr ^º Rafael. <i>[Zacarias]</i> | | | FORA DO PRAZO | |
| 18/05 | CS Setor Rodoviário | Martinha | 5924 | <i>Consulta Odontológica (19 a 21/05).</i> Foram canceladas 16 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas da seguinte forma: - 17 consultas do dia 20/05 para o dia 26/05; - 01 consulta do dia 21/05 para o dia 26/05; - 05 consultas do dia 21/05 para o dia 27/05. <i>[Zacarias]</i> | | | *** | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | | | FORA DO PRAZO |
|-------|----------------------------|------------------|--|---------------|--|--|--|--|------------------------------|
| 19/05 | CS Jardim Guanabara | Gilma | Luciana Cunha Bastos | 9836 | <i>Congresso fora do país (19 a 31/05). Foram canceladas 42 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: Cais Vila Nova Dr^o Caritas de Oliveira - 05 consultas do dia 19/05 para o dia 21/05; - 03 consultas do dia 19/05 para o dia 25/05. [Zacarias]</i> | | | | |
| 19/05 | CS Vila Santa Helena | Glória | Wagner Luiz de Oliveira | 3592 | <i>Folga compensatória (04/06). Foram canceladas 16 vagas geradas. [Zacarias]</i> | | | | *** |
| 19/05 | Cais Chácara do Governador | Cárita | Ludmila Jacomo Loyola | 10618 | <i>Atestado Médico (18/05). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 21/05; - 08 consultas para o dia 25/05; - 06 consultas para o dia 26/05. (Maxilley)</i> | | | | *** |
| 19/05 | Cais Vila Nova | Lis | Zilmar Vidal de Oliveira | 2816 | <i>Folga de Aniversário (08/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | | | | NO PRAZO |
| 19/05 | CS Jardim Guanabara | Gilma | Ana Carolina Arantes Luciana Cunha Bastos | 12873 9836 | <i>Curso – Pós graduação (10, 11, 25 e 26/06). Foram canceladas 30 vagas geradas. Capacitação em CD (08,15 E 22/06). Foram canceladas 60 vagas geradas. [Zacarias]</i> | | | | *** |
| 19/05 | Cais Cândida de Moraes | Grazielly | Cristiany Vaz Figueiredo | 13333 | <i>Consulta Médica (18/05). Foram remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 25/05; - 06 consultas para o dia 26/05; Dr^o Aureliane Obeld Ribeiro - 07 consultas para o dia 25/05; - 03 consultas para o dia 26/05. [Zacarias]</i> | | | | *** |
| 19/05 | CS Parque Anhanguera | Ivana | Valquiria Monteiro de Lima | 3608 | <i>Atestado Médico (19/05). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 21/05; - 06 consultas para o dia 25/05. (Maxilley)</i> | | | | *** |
| 19/05 | CS Maria Dilce | Raquel | Carlos Rego Maranhão | 4386 | <i>Falta por Motivos de doença (19/05). Foram canceladas 06 vagas disponíveis. Obs.: Médico atenderá os pacientes de hoje no dia 25/05 e o remanejamento será feito pela unidade. [Zacarias]</i> | | | | *** |
| 19/05 | CS Setor Perim | Mari | Tereza Cristina da Rocha Medeiros | 4558 | <i>Consulta Médica (19/05). Foram bloqueadas 03 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas todas para o dia 25/05 com a mesma Profissional. (Exterliane)</i> | | | | *** |
| 19/05 | | | | | <i>Atestado Médico (19 a 21/05). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e</i> | | | | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO**
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|--------------|------------------------|-----------------|--|--------------|--|----------------------|
| | Ciams Jardim América | Patricia | Fernando César Siqueira | 4641 | <p>remanejadas 43 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 19/05 para o dia 26/05; - 01 consulta do dia 19/05 para o dia 26/05; - 12 consultas do dia 20/05 para o dia 27/05; - 11 consultas do dia 19/05 para o dia 28/05. <p>Drº Antônio Wilson Porto</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 consulta do dia 20/05 para o dia 20/05; - 01 consulta do dia 21/05 para o dia 20/05; - 06 consultas do dia 21/05 para o dia 25/05; - 06 consultas do dia 21/05 para o dia 26/05. [Zacarias] <p>Atestado Médico (20 e 21/05). Foram remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 20/05 para o dia 25/05; - 04 consultas do dia 20/05 para o dia 26/05; - 03 consultas do dia 20/05 para o dia 27/05; - 06 consultas do dia 21/05 para o dia 27/05; - 06 consultas do dia 21/05 para o dia 28/05. [Zacarias] | *** |
| 19/05 | Cais Vila Nova | Stela | Tânia Stein Fischer | 6291 | <p>Atestado Médico (19/05). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 07 consultas para o dia 25/05; - 03 consultas para o dia 26/05. [Zacarias] | *** |
| 20/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | Erika Patrícia Neto | 10987 | <p>Consulta Médica (20/05). Foram remanejadas 07 consultas agendadas para o dia 21/05. [Zacarias]</p> | *** |
| 20/05 | Cais Campinas | Marly | Marilu Celeste Carvalho | 2507 | <p>Falta por Motivos Particulares (07 a 11/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</p> | FORA DO PRAZO |
| 20/05 | CS Marinho Lemos | Amarilda | Thiago Nunes Meireles | 12749 | <p>Treinamento na Polícia (21/05). O remanejamento será feito pela unidade. [Zacarias]</p> | FORA DO PRAZO |
| 20/05 | CS Parque Amazônia | Carlos | <p>Arluici Crescencio de Alencar</p> <p>Leonel Gomes Leite</p> | 7275 | <p>Atestado Médico (20 e 21/06). Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09 consultas do dia 21/05 para o dia 28/05; - 02 consultas do dia 21/05 para o dia 25/05; - 03 consultas do dia 21/05 para o dia 26/05. [Zacarias] <p>Atestado Médico (20/05). Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma:</p> | *** |
| | | | | 5026 | | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------------|-----------------|---------------------------|------|--|----------------------|
| 20/05 | CS Parque Anhanguera | Cláudia | Rosimar Cândida Fernandes | 6793 | <p><u>Dr^a Mariângela Batista dos Santos</u> - 02 consultas para o dia 25/05; - 03 consultas para o dia 26/05; - 08 consultas para o dia 28/05. [Zacarias]</p> <p><i>Falta por Motivos particulares (20/05). Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma:</i> <u>Dr^o Diógenes Junqueira de Morais</u> - 01 consulta para o dia 26/05; - 03 consultas para o dia 27/05; - 04 consultas para o dia 28/05. [Zacarias]</p> | FORA DO PRAZO |
| 20/05 | CS Crimeia Leste | Dulciana | Humberto Pereira Maia | 1938 | <p><i>Atestado Médico (20/05). Foram remanejadas 13 consultas agendadas para o dia 25/05. [Zacarias]</i></p> | *** |
| 21/05 | Cais Parque Amendoeiras | Bruna | Marcelo de Paula | 8836 | <p><i>Falta por Motivos Particulares (27/05). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 07 consultas para o dia 25/05; - 01 consulta para o dia 26/05. [Zacarias]</p> | FORA DO PRAZO |
| 21/05 | CS Criméia Leste | Fábio | Humberto Pereira Maia | 1938 | <p><i>Falta por Motivo de Doença (21/05 Período matutino). Foram remanejadas 20 consultas, agendadas da seguinte forma:</i> - 14 consultas para o dia 26/05; - 05 consultas para o dia 27/05; - 01 consulta para o dia 28/05; (Esterliane)</p> | **** |
| 21/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa | Marilu Celeste Carvalho | 2507 | <p><i>Motivo de Doença (21/05). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 25/05.</i> Obs.: A Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 08 consultas agendadas. (Maxilley)</p> | *** |
| 21/05 | CS Setor Rodoviário | Maria | Walter Eustaquio Ribeiro | 4114 | <p><i>Falta por Motivo de Doença (21/05). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 04 consultas para o dia 25/05; - 06 consultas para o dia 26/05; - 02 consultas para o dia 27/05. [Zacarias]</p> | *** |
| 21/05 | CS Setor Perim | Marli | Cairo Jose Rodrigues | 6578 | <p><i>Cirurgia (26 a 28/05). Foram canceladas 22 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas do dia 26/05 para o dia 31/05. (Esterliane)</i></p> | *** |
| 25/05 | Cais Bairro Goiá | Isadora | Wandenberg Monte Negro | 3602 | <p><i>Falta por Motivo de Doença (19 e 20/05). Foram remanejadas 60 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 15 consultas do dia 19/05 para o dia 27/05; - 03 consultas do dia 19/05 para o dia 28/05;</p> | *** |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO**
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | |
|--------------|-------------------------|------------------|--------------------------|--------------|--|---|--|
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - 11 consultas do dia 19/05 para o dia 31/05; - 14 consultas do dia 20/05 para o dia 31/05; - 17 consultas do dia 20/05 para o dia 01/06; (<i>Esterliane</i>) | |
| 25/05 | CS Jardim B. Meia Ponte | Ketlen | Luciano Elias Santos | 13460 | <p>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 44 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 01/06 para o dia 27/05; - 10 consultas do dia 01/06 para o dia 28/05. <p>Drº Augusto César Pereira</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 consulta do dia 01/06 para o dia 27/05; - 02 consultas do dia 01/06 para o dia 28/05; - 03 consultas do dia 01/06 para o dia 31/05; - 01 consulta do dia 02/06 para o dia 31/05. [<i>Zacarias</i>] | FORA DO PRAZO | |
| 25/05 | CS Fama | Cláudia | Rosa Maria do Nascimento | 3360 | Reunião no Contencioso (14/06). Agenda não gerada. [<i>Zacarias</i>] | NO PRAZO | |
| 25/05 | CS Esplanada do Anicuns | | Juliana de Melo Melgaço | 8335 | Falta - por motivos pessoais (25/05). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 14 consultas para o dia 27/05; - 03 consultas para o dia 28/05. (<i>Sheila</i>) | FORA DO PRAZO | |
| 25/05 | Cais Cândida de Moraes | Ana Maria | Viviane Rose Gomes | 6878 | Atestado Médico (25 a 28/05). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 39 consultas agendadas da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 05 consultas do dia 25/05 para o dia 31/05; - 04 consultas do dia 25/05 para o dia 01/06; - 10 consultas do dia 25/05 para o dia 02/06. <p>Drº Carlos Roberto dos Santos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 consultas do dia 26/05 para o dia 27/05; - 10 consultas do dia 26/05 para o dia 28/05; - 06 consultas do dia 27/05 para o dia 01/06. [<i>Sheila</i>] | *** | |
| 26/05 | Ciams Jardim América | Nilzelei | Marly Arruda Camargo | 2611 | Óbito em Família (26/05). Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 06 consultas para o dia 28/05; - 08 consultas para o dia 31/05; - 02 consultas para o dia 01/06; (<i>Esterliane</i>) | *** | |
| 26/05 | CS Parque Amazônia | Iraci | Edmar Rodrigues Alves | 2826 | Atestado Médico (26 a 28/05). Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas, agendadas da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> - 08 consultas do dia 26/05 para o dia 31/05; - 04 consultas do dia 26/05 para o dia 31/05; - 06 consultas do dia 27/05 para o dia 02/06; | *** | |

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------------|-----------|------------------------------|-------|--|---------------------|
| 26/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | Luiz Henrique Fernandes | 12707 | <p>- Lucio Mauro Vasconcelos: - 05 consultas do dia 27/05 para o dia 31/05; - 01 consulta do dia 27/05 para o dia 01/06; - 07 consultas do dia 28/05 para o dia 01/06; - 02 consultas do dia 28/05 para o dia 02/06; (Esteliane)</p> <p>Capacitação em Brasília (17/06). Foram canceladas 15 vagas geradas. [Zacarias]</p> | NO PRAZO |
| 26/05 | CS Vila Boa | Rose | Orcenir Gonçalves Itacarambi | 3595 | <p>Atestado Médico (26/05). Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 27/05; - 10 consultas para o dia 31/05. [Zacarias]</p> | *** |
| 26/05 | Cais Campinas | Matuana | Solange Inês Hernandes | 3349 | <p>Falta por Motivo de Saúde (26 a 28/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</p> | NO PRAZO |
| 26/05 | CS Rodoviário | Francisca | Nadila Olimpio Duarte | 14614 | <p>Capacitação e Tabagismo – (01/06 à 02/06). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas da seguinte forma: - Dr. Gilmar Susteroli de Carvalho - 04 consultas do dia 01/06 para o dia 01/06; - 01 consulta do dia 02/06 para o dia 01/06. [Sheila]</p> | FORA DO PRAZO |
| 26/05 | CS Parque Amazônia | Tracy | Martha Lorena Rivera | 3588 | <p>Falta por Motivos Particulares (07/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. [Zacarias]</p> | FORA DO PRAZO |
| 27/05 | CS Parque Amazônia | Carlos | Arluci Crescencio de Alencar | 7275 | <p>Audiência Judicial (31/05). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: Dr. Leonel Gomes Leite - 03 consultas para o dia 31/05; - 04 consultas para o dia 01/06; - 02 consultas para o dia 02/06. Dr. Mariângela Batista dos Santos - 03 consultas para o dia 31/05. [Zacarias]</p> | *** |
| 27/05 | Cais Amendoeiras | Rosemeire | Waler José de Campos | 9172 | <p>Atestado Médico (21 a 25/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</p> | NO PRAZO |
| 27/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Heleusa | Maria Elizabeth Tavares | 4805 | <p>Palestra para Grupo de Gestantes (30/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</p> | *** |
| 27/05 | CS Marinho Lemos | Amarilda | Thiago Nunes Meireles | 12749 | <p>Realização de prova (28/05). O remanejamento será feito pela unidade. [Zacarias]</p> | FORA DO PRAZO |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| 28/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Divino Pereira de Miranda | 6093 | | <i>Folga de Aniversário (05/07). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | | | | | | | NO PRAZO |
|-------|----------------------------|---------------------------|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------|
| 28/05 | Cais Bairro Goiá | Mário César Nascimento | 11022 | | <i>Falta – Por motivo de Força Maior (27/05), Médico vai atender dia 11/06 para compensar o dia 27/05 e o remanejamento será feito pela unidade. [Zacarias]</i> | | | | | | | FORA DO PRAZO |
| 28/05 | CS Parque Amazônia | Martha Lorena Rivera | 3588 | | <i>Falta por Motivos Pessoais (10/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | | | | | | | FORA DO PRAZO |
| 28/05 | CS Setor Rodoviário | Danuzia Muniz Camelo | 4510 | | <i>Falta por Motivo de Doença (28/05). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 31/05; - 05 consultas para o dia 01/06. Drª Vera Maria Caetano - 06 consultas para o dia 31/05. [Zacarias]</i> | | | | | | | *** |
| 28/05 | CS Vila União | Alberto Guerra Dias | 13703 | | <i>Exonerado (A partir de 28/05). Foram canceladas 13 vagas disponíveis, 308 vagas geradas e remanejadas 47 consultas agendadas da seguinte forma: Drº Arnoldo Ribeiro Hamu - 03 consultas do dia 31/05 para o dia 31/05; - 03 consultas do dia 31/05 para o dia 01/06; - 03 consultas do dia 31/05 para o dia 02/05; - 09 consultas do dia 31/05 para o dia 07/05; - 05 consultas do dia 04/06 para o dia 07/06; - 08 consultas do dia 01/06 para o dia 08/06; - 10 consultas do dia 02/06 para o dia 08/06; - 10 consultas do dia 02/06 para o dia 09/06. [Zacarias]</i> | | | | | | | *** |
| 28/05 | CS Parque Amazônia | Guilherme Sposito Ribeiro | 12763 | | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foi cancelada uma vaga disponível e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas do dia 02/06 para o dia 09/06; - 03 consultas do dia 02/06 para o dia 10/06. [Zacarias]</i> | | | | | | | FORA DO PRAZO |
| 31/05 | CS Jardim Guanabara | Ana Carolina Arantes | 12873 | | <i>Seminário de Promoção de Saúde (08 e 09/06). Foram canceladas 20 vagas geradas. [Zacarias]</i> | | | | | | | FORA DO PRAZO |
| 31/05 | CS Conjunto Riviera | Geovane José de Lima | 5923 | | <i>Folga de Aniversário (15/06). Agenda não gerada. [Zacarias]</i> | | | | | | | NO PRAZO |
| 31/05 | | | | | <i>Capacitação em Tabagismo (01 e 02/06). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 27 consultas agendadas da seguinte forma:</i> | | | | | | | FORA DO |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO**

REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: Maio / 2010



| | | | | | | |
|--------------|-------------------------------|------------------|-----------------------------|--------------|---|---------------------|
| | CS Vila Canaã | Paulo | Renato Cândido Fernandes | 8544 | - 06 consultas do dia 01/06 para o dia 07/06; - 09 consultas do dia 01/06 para o dia 08/06; - 01 consulta do dia 02/06 para o dia 08/06; - 10 consultas do dia 02/06 para o dia 09/06; - 01 consulta do dia 02/06 para o dia 10/06. [Zacarias] | PRAZO |
| 31/05 | CS Setor Perim | Hosana | Tereza Cristina Rocha | 4558 | Atestado Médico (01/06) . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 02/06; - 03 consultas para o dia 07/06. [Zacarias] | *** |
| 31/05 | CS Vila Boa | Rosemeire | Kátia Maria C. Mendonça | 6320 | Grupo de Tabagismo (08/06) . Foram canceladas 08 vagas disponíveis. [Zacarias] | *** |
| 31/05 | CS Marinho Lemos | Amarilda | Anita Elizabeth Coury | 14016 | Falta por Motivos Particulares (22,26 e 27/07) . Médica vai antecipar esses atendimentos. Atenderá nos dias 18,25/06 e 02/07 para repor os outros dias. Obs.: Segundo a diretora da Unidade (Amarilda), essa alteração foi autorizada pelo Drº Rafael [Zacarias] | *** |
| 31/05 | CS Vila Redenção | Clóvis | Sebastião Macedo Machado | 5329 | Atestado Médico (31/05) . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas para o dia 01/06. [Zacarias] | *** |
| 31/05 | CS Marinho Lemos | Amarilda | Anita Elizabeth Coury | 14016 | Palestra para Grupo de Gestantes (16/06) . Foram canceladas 14 vagas geradas. [Zacarias] | NO PRAZO |
| 31/05 | CS Jardim Baleario Meio Ponte | Ketlen | Wilson Rodrigues dos Santos | 6192 | Atestado médico (31/05) . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 02/06; - 04 consultas para o dia 07/06; - 07 consultas para o dia 08/06. (Sheila) | *** |

Anexo 14 **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).**

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| Data | Unidade de Saúde / Solicitante | Solicitante | Médico | CRM | Motivo / Resolução da Solicitação | STATUS |
|-------|--------------------------------|-------------|----------------------------|-------|--|----------------------|
| 04/05 | Cais Campinas | Carla | Harley Ricardo Rodrigues | 6652 | <i>Bloqueio de vaga.</i> Unidade solicitada bloqueio de 01 vaga com ginecologista para agendar criança menor de 13 anos. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 04/05 | CS Parque Anhanguera | Ivana | Rosimar Cândida Fernandes | 6793 | <i>Bloqueio de vaga.</i> Unidade solicitada bloqueio de 01 vaga com ginecologista para agendar criança menor de 13 anos. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 04/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | Rodrigo Rodrigues | 11681 | <i>Alteração na grade.</i> Houve alteração na grade do profissional pois atenderá o programa de Tabagismo. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| 05/05 | CS Jardim Guanabara | Gilma | Ana Carolina Arantes | 12873 | <i>Grande Equivocada - Congresso fora do país (17 a 26/05).</i> Foram canceladas 50 vagas geradas. Obs.: Dia 22/04 unidade já tinha mandado e-mail com essas informações e ainda estava com agenda não gerada. No dia 26/04 geraram a grade para esse período. <i>[Zacarias]</i> | FORA DO PRAZO |
| 05/05 | Cais Novo Mundo | Dirce | Tamir Ribeiro Carmo | 7013 | <i>Cancelamento - Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05).</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 25 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas do dia 07/05 para o dia 11/05; - 03 consultas do dia 07/05 para o dia 12/05; - 10 consultas do dia 10/05 para o dia 12/05; - 01 consulta do dia 10/05 para o dia 13/05. <i>[Zacarias]</i> | *** |
| | | | Eliane Olimpio de Souza | 4794 | <i>Cancelamento - Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05).</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 07/05 para o dia 11/05; - 07 consultas do dia 07/05 para o dia 12/05; - 04 consultas do dia 07/05 para o dia 14/05; - 05 consultas do dia 10/05 para o dia 14/05. <i>Drº Marcelle Brandão Maranhão</i> - 04 consultas do dia 10/05 para o dia 11/05. <i>[Zacarias]</i> | |
| | | | Marcelle Brandão Maranhão | 11039 | <i>Cancelamento - Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 10/05 para o dia 11/05; - 12 consultas do dia 10/05 para o dia 12/05. <i>[Zacarias]</i> | |
| | | | Anselmo de Oliveira Franco | 6451 | <i>Cancelamento - Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05).</i> Foram | |

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| | | | |
|------------------------------|-------------|--|--|
| | | | canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: -08 consultas do dia 10/05 para o dia 11/05. [Zacarias] |
| Benedito Monteiro de Queiroz | 5408 | | Cancelamento – Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: -04 consultas do dia 07/05 para o dia 11/05; -04 consultas do dia 07/05 para o dia 12/05; -01 consulta do dia 07/05 para o dia 14/05; -07 consultas do dia 10/05 para o dia 14/05. [Zacarias] |
| José Gonçalves de Oliveira | 2889 | | Cancelamento – Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05). Foram canceladas 17 vagas disponíveis e remanejadas 27 consultas agendadas da seguinte forma: -08 consultas do dia 07/05 para o dia 11/05; -08 consultas do dia 07/05 para o dia 12/05; -11 consultas do dia 10/05 para o dia 13/05. [Zacarias] |
| Lítemar Gualberto de Souza | 7222 | | Cancelamento – Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: -02 consultas do dia 07/05 para o dia 11/05; -02 consultas do dia 07/05 para o dia 12/05; -04 consultas do dia 10/05 para o dia 13/05. [Zacarias] |
| Daniel Ribeiro Alencar | 9973 | | Cancelamento – Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05). Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas da seguinte forma: -08 consultas do dia 10/05 para o dia 11/05; -04 consultas do dia 10/05 para o dia 12/05. Drº Carlos Augusto Santos -04 consultas do dia 10/05 para o dia 11/05; -03 consultas do dia 10/05 para o dia 12/05; -04 consultas do dia 10/05 para o dia 13/05. [Zacarias] |
| Carlos Augusto Santos | 5038 | | Cancelamento – Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: -06 consultas do dia 10/05 para o dia 13/05. Drº Gracivella Pedrosa Alves -07 consultas do dia 10/05 para o dia 11/05. [Zacarias] |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------------|-----------|----------------------------|-------|-------------------------|--|--|--|--|-----|
| | | | | | | | | | <i>Cancelamento – Haverá um mutirão em frente a unidade (07 e 10/05). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas do dia 10/05 para o dia 12/05; - 09 consultas do dia 10/05 para o dia 13/05. [Zacarias]</i> | *** |
| 05/05 | CS Parque Amazônia | Tracy | Mariângela Batista | 11484 | Gracyella Pedrosa Alves | | | | <i>Bloqueio de vaga. Unidade solicita bloqueio de 01 vaga para agendar criança. [Zacarias]</i> | *** |
| 05/05 | CS Vila Boa | Rosimeire | Kátia Maria Cavalcante | 6320 | | | | | <i>Bloqueio de 12 vagas (11/05). Médica atende 32 pacientes na 3ª, nesta data ela vai realizar atividade com a Equipe de Tabagismo. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |
| 05/05 | CS Vila Santa Helena | Glória | Maria Ângela de Miranda | 5244 | | | | | <i>Grupo de Tabagismo (02/06). Nesta data faltará 07 vagas que serão utilizadas para agendar pacientes do Grupo de Tabagismo. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |
| 05/05 | CS Vila Moraes | Shirley | Mônica Gonçalves Fernandes | 5005 | | | | | <i>Alteração na grade (14/05 a 14/08). Houve alteração na quantidade de consultas por 03 meses, podendo ser prorrogado. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |
| 07/05 | Ciams Urias Magalhães | Heleusa | Vinício Evangelista | 9333 | | | | | <i>Alteração no horário (A partir de 17/05). Não houve alteração na quantidade de consultas, apenas no horário de terça para sexta-feira. [Zacarias]</i> | *** |
| 07/05 | CS Vila Santa Helena | Glória | Wagner Luiz de Oliveira | 3592 | | | | | <i>Alteração na grade (A partir de 25/05). Grade alterada com autorização do Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |
| 07/05 | CS Setor Rodoviário | Francisca | Nádila Olimpio Duarte | 14614 | | | | | <i>Alteração na grade (A partir de 25/05). Grade alterada com autorização do Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |
| 07/05 | Ciams Urias Magalhães | Heleusa | Venício Evangelista Souza | 9333 | | | | | <i>Atendimento dia (11/06). Excepcionalmente médica vai atender nesta data para compensar o dia 22/04 conforme e-mail recebido dia 12/04. [Zacarias]</i> | *** |
| 10/05 | Cais Finsocial | Patrocina | Marcelo Braga Viggiano | 8621 | | | | | <i>Problemas sistêmicos (18/05). Foi gerada grade com 18 vagas e quando foi transmitida para o call med o sistema duplicou as do dia 18/05. [Zacarias]</i> | *** |
| | | | | | | | | | <i>Exonerado (A partir de 07/05). Foram canceladas 32 vagas disponíveis 40 geradas e remanejadas 40 consultas agendadas da seguinte forma: Ciams Urias Magalhães Drº Masbah Nader - 01 consulta do dia 10/05 para o dia 11/05; - 06 consultas do dia 10/05 para o dia 14/05; - 12 consultas do dia 10/05 para o dia 17/05;</i> | *** |

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|------------------------|--------|----------------------------|-------|--|-----|
| 10/05 | Ciams Jardim América | Maisa | Silma Beatriz da Cunha | 11742 | - 02 consultas do dia 11/05 para o dia 17/05; - 14 consultas do dia 11/05 para o dia 18/05; - 05 consultas do dia 17/05 para o dia 21/05. <i>[Zacarias]</i> <i>Alteração na grade (A partir de 25/05). Não houve alteração na quantidade de vagas. [Zacarias]</i> | *** |
| | | | Tanit Ribeiro Carmos | 7013 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 13 consultas para o dia 17/05; - 03 consultas para o dia 18/05. <i>(Maxilley)</i> | |
| | | | Eliane Olimpio de Souza | 4794 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 06 consultas agendadas todas para o dia 17/05. <i>(Maxilley)</i> | |
| | | | Marcelle Brandão Maranhão | 11039 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 17/05; - 11 consultas para o dia 18/05. <i>(Maxilley)</i> | |
| | | | Anselmo de Oliveira Franco | 6451 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 17/05; - 06 consultas para o dia 18/05. <i>(Maxilley)</i> | |
| 10/05 | Cais Jardim Novo Mundo | Raquel | Gracyella Pedrosa Naves | 11484 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 17/05; - 14 consultas para o dia 18/05. <i>(Maxilley)</i> | *** |
| | | | Carlos Augusto Santos | 5038 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 17/05; - 12 consultas para o dia 18/05. <i>(Maxilley)</i> | |
| | | | Daniel Ribeiro Alencar | 9973 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 17/05; - 17 consultas para o dia 18/05. <i>(Maxilley)</i> | |
| | | | Luiz Antonio de Campos | 3262 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> , Foram remanejadas 25 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 18/05; - 03 consultas para o dia 19/05. <i>(Maxilley)</i> | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO**

REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: Maio / 2010



| | | | | | | | |
|-------|------------------------|-----------------|--|------------------------------|-------|--|-----|
| | | | | Benedito Monteiro de Queiroz | 5408 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 17/05; - 07 consultas para o dia 18/05. (<i>Maxilley</i>) | |
| | | | | José Gonçalves de Oliveira | 2889 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 17/05; - 07 consultas para o dia 18/05. (<i>Maxilley</i>) | |
| | | | | Litemar Gualberto de Souza | 7222 | <i>Pintura da Unidade (11/05)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 17/05; - 06 consultas para o dia 18/05; - 01 consulta para o dia 19/05. (<i>Maxilley</i>) | |
| 10/05 | CS Marinho Lemos | Amarilda | | Anita Elizabeth Coury | 14016 | <i>Bloqueio de vaga</i> . Unidade solicita bloqueio de 01 vaga com Dr ^a Anita Elizabeth Coury, no dia 12/05 às 13:30 para agendamento de uma criança menor de 13 anos. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 10/05 | CS Vila União | Suzete | | Irislene Ferreira da Silva | 4384 | <i>Bloqueio de vaga</i> . Foi bloqueada 01 vaga com Dr ^a Irislene Ferreira da Silva no dia 12/05 as 07:30 para agendamento de uma criança. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| | | | | Cristiany Vaz Figueiredo | 13333 | <i>Alteração na grade (A partir de 21/05)</i> . Houve alteração apenas nos horários. [<i>Zacarias</i>] | *** |
| 11/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | | Divaldo Matos Santana | 1477 | <i>Alteração na grade</i> . Em junho vai atender a mais 05 consultas/dia para compensar o período de 19 a 30/06 (que ele não vai atender). Obs.: Autorizado pelo Dr ^o Rafael [<i>Zacarias</i>] | *** |
| | | | | Tamir Ribeiro Carmos | 7013 | <i>Pintura da Unidade (12/05)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 19/05; - 12 consultas para o dia 20/05. [<i>Zacarias</i>] | |
| 11/05 | Cais Novo Mundo | Wilma | | Eliane Olimpio de Souza | 4794 | <i>Pintura da Unidade (12/05)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 17/05; - 02 consultas para o dia 18/05; - 09 consultas para o dia 19/05; - 03 consultas para o dia 21/05. [<i>Zacarias</i>] | |
| | | | | Marcelle Brandão Maranhão | 11039 | <i>Pintura da Unidade (12/05)</i> . Foram remanejadas 35 consultas agendadas da seguinte forma: - 25 consultas para o dia 19/05; | |

**TELECONSULTA
 OBSERVATÓRIO
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
 Referência: Maio / 2010

| | | | | | |
|-------|---------------------------|------------------|--|---|-----|
| 11/05 | CS Pq. Industrial J. Braz | Carmelita | | <p><u>Drº Tunit Ribeiro</u> - 01 consulta para o dia 20/05; - 09 consultas para o dia 21/05. [Zacarias]</p> <p><u>Pintura da Unidade (12/05)</u>. Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 17/05; - 15 consultas para o dia 19/05; - 03 consultas para o dia 20/05. [Zacarias]</p> <p><u>Pintura da Unidade (12/05)</u>. Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 19/05; - 01 consulta para o dia 20/05. [Zacarias]</p> <p><u>Pintura da Unidade (12/05)</u>. Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 15 consultas para o dia 19/05; <u>Drº Gracyella Pedrosa Naves</u> - 05 consultas para o dia 20/05. [Zacarias]</p> <p><u>Pintura da Unidade (12/05)</u>. Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 19/05; - 06 consultas para o dia 20/05. [Zacarias]</p> <p><u>Pintura da Unidade (12/05)</u>. Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 19/05; - 01 consulta para o dia 21/05. [Zacarias]</p> <p><u>Pintura da Unidade (12/05)</u>. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 18/05; - 14 consultas para o dia 19/05; - 02 consultas para o dia 20/05. [Zacarias]</p> <p><u>Pintura da Unidade (12/05)</u>. Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 17/05; - 04 consultas para o dia 19/05; - 04 consultas para o dia 20/05. [Zacarias]</p> | *** |
| | | | | <p>11484</p> <p>Gracyella Pedrosa Naves</p> | |
| | | | | <p>5038</p> <p>Carlos Augusto Santos</p> | |
| | | | | <p>9973</p> <p>Daniel Ribeiro Alencar</p> | |
| | | | | <p>3262</p> <p>Luiz Antonio de Campos</p> | |
| | | | | <p>5408</p> <p>Benedito Monteiro de Queiroz</p> | |
| | | | | <p>2889</p> <p>José Gonçalves de Oliveira</p> | |
| | | | | <p>7222</p> <p>Litemar Gualberto de Souza</p> | |
| | | | | <p>14458</p> <p>Lucelia Alves Teixeira</p> | |
| | | | | <p>Alteração na grade (A partir de 24/05). Só houve alteração nos horários de quarta</p> | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|-----------------|--------|------------------------------|------|---|-----|
| 12/05 | Cais Novo Mundo | Raquel | Tanit Ribeiro Carmo | 7013 | para sexta [Zacarias] <i>Pintura da Unidade (13 e 14/05)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 13/05 para o dia 21/05. <i>Dr.º Anselmo de Oliveira Franco</i> - 02 consultas do dia 13/05 para o dia 17/05. <i>Dr.º Marcelle Brandão Maranhão</i> - 01 consulta do dia 13/05 para o dia 17/05. <i>Dr.º Eliane Olimpio de Souza</i> - 02 consultas do dia 13/05 para o dia 17/05; - 06 consultas do dia 13/05 para o dia 21/05. Obs.: A unidade fará o remanejamento de 11 consultas. [Zacarias] | *** |
| | | | Eliane Olimpio de Souza | 4794 | <i>Pintura da Unidade (13 e 14/05)</i> . A unidade fará o remanejamento de 13 consultas agendadas. [Zacarias] | |
| | | | Benedito Monteiro de Queiroz | 5408 | <i>Pintura da Unidade (13 e 14/05)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 09 consultas do dia 14/05 para o dia 21/05. <i>Dr.º José Gonçalves de Oliveira</i> - 02 consultas do dia 14 para o dia 17/05. [Zacarias] | |
| | | | José Gonçalves de Oliveira | 2889 | <i>Pintura da Unidade (13 e 14/05)</i> . Foram remanejadas 34 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 13/05 para o dia 17/05; - 01 consulta do dia 13/05 para o dia 19/05; - 09 consultas do dia 13/05 para o dia 20/05; - 08 consultas do dia 13/05 para o dia 21/05; - 08 consultas do dia 14/05 para o dia 21/05. <i>Dr.º Litemar Gualberto de Souza</i> - 02 consultas do dia 14/05 para o dia 17/05; - 02 consultas do dia 14/05 para o dia 20/05; - 02 consultas do dia 14/05 para o dia 21/05. [Zacarias] | |
| | | | Litemar Gualberto de Souza | 7222 | <i>Pintura da Unidade (13 e 14/05)</i> . Foram remanejadas 04 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 13/05 para o dia 21/05. Obs.: A unidade fará o remanejamento de 10 consultas agendadas. [Zacarias] | |
| | | | Carlos Augusto Santos | 5038 | <i>Pintura da Unidade (13 e 14/05)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas do dia 13/05 para o dia 20/05. | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | |
|-------|------------------------|-----------|--|-------------------------|---|
| | | | | | Obs.: A unidade fará o remanejamento de 05 consultas agendadas. <i>[Zacarias]</i> |
| | | | | Luiz Antonio de Campos | 3262 |
| | | | | Gracyella Pedrosa Naves | 11484 |
| | | | | Michele Roncato França | 11751 |
| | | | | Lucélia Alves Teixeira | 14458 |
| | | | | Jessica Alencar Rezende | 10620 |
| | | | | Wagner Luiz de Oliveira | 3592 |
| | | | | Luiz Antonio de Campos | 3262 |
| | | | | Tanit Ribeiro Carmo | 7013 |
| 12/05 | Cais Vila Nova | Lis | | | <i>Alteração na grade (4 a partir de 17/05). Médica atenderá duas grades.</i> Obs.: Não houve alteração na quantidade de consultas. <i>[Zacarias]</i> |
| 12/05 | CS Pq. I. João Braz | Carmelita | | | <i>Alteração na grade (4 a partir de 24/05). Não houve alteração na quantidade de consultas, apenas nos horários. [Zacarias]</i> |
| 13/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | | | <i>Alteração na grade (4 a partir de 24/05). Não houve alteração na quantidade de consultas, apenas nos horários. [Zacarias]</i> |
| 14/05 | CS Vila Santa Helena | Glória | | | <i>Bloqueio de vaga (21/05). Unidade solicita bloqueio de 02 vagas para que o médico possa fazer uma consulta domiciliar a uma paciente doente mental e acamada. Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias]</i> |
| 17/05 | Cais Novo Mundo | Raquel | | | <i>Continuação do remanejamento (Pintura da unidade 13 e 14/05). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 01 consulta para o dia 19/05; - 02 consultas para o dia 20/05; - 05 consultas para o dia 25/05; - 02 consultas para o dia 26/05. <i>[Zacarias]</i> |
| | | | | | <i>Continuação do remanejamento (Pintura da unidade 13 e 14/05). Foram remanejadas 11 consultas agendadas para o dia 25/05. [Zacarias]</i> |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | | | | | |
|-------|----------------------------|-----------|--------------------------|-------|--|------|-------------------------|--|---|-----|
| | | | | | | 4794 | Eliane Olímpio de Souza | | Continuação do remanejamento (Pintura da unidade 13 e 14/05). Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 25/05; - 10 consultas para o dia 26/05; - 01 consulta para o dia 28/05. [Zacarias] | *** |
| 17/05 | CS Vila Canaã | Paulo | Renato Cândido Fernandes | 8544 | Retornar vagas disponíveis para o sistema (A partir de 18/05). Foram disponibilizadas 22 vagas que haviam sido canceladas. [Zacarias] | *** | | | | |
| 17/05 | CS Vila Boa | Rose | Suzana Novais | 12165 | Gerar grade (21/05). Foi gerado grade para o dia 21/05. Médica tinha uma consulta pré-agendada e foi cancelada. [Zacarias] | *** | | | | |
| 17/05 | CS Vila Canaã | Paulo | Renato Cândido Fernandes | 8544 | Gerar grade (24 a 29/05). Foi gerado grade de 24 a 29/05. [Zacarias] | *** | | | | |
| 17/05 | CS Parque Amazônia | Iracly | Mariângela Batista | 5517 | Bloqueio de vaga. (25/05). Unidade solicita bloqueio de 01 vaga com ginecologista para agendar uma criança menor de 13 anos. [Zacarias] | *** | | | | |
| 18/05 | CS Fama | Cláudia | Rosa Maria do Nascimento | 3360 | Alteração na grade (31/05 a 04/06). Unidade vai gerar a grade do dia 05 no dia 04/06. Mas não haverá alteração na quantidade de consultas. [Zacarias] | *** | | | | |
| 18/05 | Caís Cândida de Moraes | Tony | Cristiany Vaz Figueiredo | 13333 | Alteração na Grade (A partir de 01/06). Médica atende duas grades e a partir de junho só vai atender uma, pois atenderá PSF. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias] | *** | | | | |
| 18/05 | CS Setor Rodoviário | Francisca | Nádila Olímpio Duarte | 14614 | Alteração na grade. Médica não vai atender de (12 a 16/07) e para compensar vai esses dias, ela vai atender em 03 sextas dia em que ela não tem atendimento (25/06, 02/07 e 09/07). Para completar a quantidade de pacientes atenderá 05 pacientes a mais no período de (05 a 08/07). Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias] | *** | | | | |
| 19/05 | Ciams Jardim América | Fátima | Juliana Fagundes | | Exonerada (A partir de 20/05). Foram canceladas 35 vagas disponíveis e 1036 vagas geradas. [Zacarias] | *** | | | | |
| 20/05 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Jandimira | Vicente José Vita | 5669 | Alteração na Grade (A partir de 25/05). Foram canceladas 30 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta do dia 25/05 para o dia 21/05; - 06 consultas do dia 25/05 para o dia 25/05; - 02 consultas do dia 25/05 para o dia 26/05; - 03 consultas do dia 26/05 para o dia 26/05; - 04 consultas do dia 26/05 para o dia 27/05; - 02 consultas do dia 27/05 para o dia 27/05; - 05 consultas do dia 27/05 para o dia 28/05. Obs.: A partir desta data médico deixará de atender duas grades. Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias] | *** | | | | |

**TELECONSULTA
OBSERVATÓRIO**
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS
Referência: Maio / 2010

| | | | | | | |
|-------|----------------------------|----------|--------------------------------|-------|--|-----|
| 21/05 | Ciams Novo Horizonte | Vânia | Hélio Alves Cruvinel | 3094 | <i>Antecipação das férias (A partir de 25/05). Dia 14/04 unidade enviou e-mail comunicando que este profissional estaria de férias no período de (26/04 a 26/05). No dia 20/05 recebemos outro e-mail informando que o as férias foi do período de (03/05 a 01/06). Questionada quanto ao e-mail do dia 14/04 foi informado que a Drª Lucinete estava de atestado médico e que os pacientes foram atendidos pelo Drº Hélio. Pedi que fosse verificado qual o período exato de gozo das férias e a direção enviou outro e-mail dizendo que o Drº Hélio atendeu 07 dias para Drª Lucinete (19,20,22,26,27,28 e 29/04). Obs.: Na data de hoje foi gerado grade para o médico de (25/05 a 29/05). [Zacarias]</i> | *** |
| 25/05 | CS Jardim B. Meia Ponte | Ketlen | Luciano Elias Santos | 13460 | <i>Bloqueio de vaga (28/05). Unidade solicita o bloqueio de 02 vagas para procedimento de limpeza de ouvido. [Zacarias]</i> | *** |
| 25/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | Linco Felipe da Silva | 2040 | <i>Falta por Motivos Particulares (18/06). Foram canceladas 24 vagas geradas. Médico vai atender dobrado dia 14/06 para compensar o dia 18/06. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |
| 25/05 | Cais Chácara do Governador | Wilma | Maria Ivete de Lima | 3717 | <i>Retorno das férias (A partir de 26/05). Grade gerada de 26/05 a 05/06. [Zacarias]</i> | *** |
| 26/05 | Ciams Novo Horizonte | Wadna | Johnathan Santana de Freitas | 11528 | <i>Exonerado (A partir de 07/06). Foram canceladas 80 vagas geradas. [Maxilley]</i> | *** |
| 27/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | Rodrigo Rodrigues | 11681 | <i>Alteração na grade (A partir de 28/05). Médico atenderá 50 pacientes por semana, na grade atual ele atende 45 de primeira consulta e 05 de retorno. Com a alteração, ele passará atender 46 de primeira consulta e 04 de retorno. Obs.: Segundo a Unidade o Drº Rafael está ciente da alteração. [Zacarias]</i> | *** |
| 27/05 | Cais Bairro Goiá | Izadora | Sisenando Francisco de Azevedo | 11577 | <i>Exonerado (A partir de 04/06). Foram canceladas 276 vagas geradas. [Zacarias]</i> | *** |
| 28/05 | CS Vila Moraes | Shirley | Wilson Mendonça | 574 | <i>Feriado Corpus Christi e ponto facultativo (03 e 04/06). Foram canceladas 30 vagas disponíveis. [Zacarias]</i> | *** |
| 28/05 | Cais Cândida de Moraes | Tony | Nilmar Feliciano da Silva | 7482 | <i>Alteração na grade (A partir de 07/06). Médico vai atender o Programa 3ª idade, no entanto houve a necessidade de reduzir a grade de 12 para 08 consultas. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |
| 28/05 | Cais Chácara do Governador | Rocifran | Ricardo de Oliveira e Silva | 11437 | <i>Alteração na grade (A partir de 07/06). Médico atenderá apenas uma grade. Obs.: Autorizado pelo Drº Rafael. [Zacarias]</i> | *** |