



**IDTECH**<sup>®</sup>  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO  
idtech.org.br

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO /2015**

**- DÉCIMO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA**



**PREFEITURA DE GOIÂNIA**

**GOIÂNIA / GO**  
**JANEIRO /2015**

## Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 05 – Décimo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Janeiro/2015

### SUMÁRIO

	Pág. n.º
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....</b>	<b>05</b>
<b>1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....</b>	<b>07</b>
1.1. Espaço Físico.....	07
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	09
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	11
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>11</b>
2.1. Horário de Funcionamento.....	11
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	12
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	13
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	14
<b>3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>15</b>
3.1. Dados Estatísticos.....	15
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	15
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2015.....	17
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18



<b>3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Janeiro de 2015 .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Janeiro/15 .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.6. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.10. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010 .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011 .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012 .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013 .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014 .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.15. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015 .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.16. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 e 2015.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1.17. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2015.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Janeiro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/ 2014 e 2015 .....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>	<b>33</b>

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	34
3.1.22 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	36
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	37
3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	38
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	40
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	41
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	42
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	42
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO / 15.....</b>	<b>44</b>
4.1. Pontos Positivos .....	50
4.2. Pontos Negativos .....	104
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....	105
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>118</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>123</b>



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO /15**  
**- DÉCIMO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -**

**REFERÊNCIA**

**Processo n.º 58.095.524** 10º 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 humanização é alcançada como valor na medida em que se busca resgatar o respeito à vida humana. Envolve circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo relacionamento humano. Tal valor é definido em função de seu caráter complementar aos aspectos técnico-científicos que privilegiam a objetividade, a generalidade, a causalidade e a especialização do saber.

Mais do que isso, humanizar é adotar uma prática na qual profissional e usuário consideram o conjunto dos aspectos físicos, subjetivos e sociais que compõem o atendimento à saúde, ou seja, é a possibilidade de assumir uma posição ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido e de reconhecimento dos limites.

O Teleconsulta tem pautado suas ações nessas premissas, e tem procurado prestar um atendimento humanizado aos usuários do Sistema Único de Saúde, realizando o trabalho em equipe, a qual contempla uma variedade de enfoques e alternativas de compreensão dos aspectos compreensão dos aspectos subjetivos envolvidos na assistência à saúde.

No transcorrer desses quase nove anos de funcionamento, os profissionais que ali atuam foram capacitados, participaram efetivamente na identificação das melhorias necessárias às suas condições de trabalho, criaram condições para uma participação ativa dos usuários na avaliação dos serviços que lhe são oferecidos, ouvindo suas queixas e buscando alternativas para as possíveis resoluções.

O mês de Janeiro considerado período de férias, registrou um aumento expressivo na busca por consultas e uma significativa redução na oferta de vagas. Mesmo com essas dificuldades o



agendamento de consultas no primeiro mês do ano de 2015 foi de 35.613 (trinta e cinco mil seiscentos e treze).

Ainda neste mês, o quantitativo geral de atendimentos foi de 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta);

Dos 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um), 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 112.781 (cento e doze mil setecentos e oitenta e um) 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 67.310 (sessenta e sete mil trezentos e dez) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 6.669 (seis mil seiscentos e sessenta e nove) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Dezembro/14, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 100.980 (cem mil novecentos e oitenta) para 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 35.913 (trinta e cinco mil novecentos e treze) para 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta).

Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de 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, o Teleconsulta, neste mês de Janeiro/15 estendeu suas atividades à 29 (vinte e nove) equipes, representando aproximadamente 116.000 (cento e vinte e quatro mil) usuários. Como essa cobertura não estava prevista no plano de trabalho, esse ainda é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família.

O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/15 foi observado o agendamento de 4.881 (quatro mil oitocentos e oitenta e um) consultas, o que equivale a 15,88% (quinze ponto oitenta e oito) do total de consultas marcadas nesse período.

Já 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 Janeiro/15 houve um acréscimo total de 16,02% (dezesseis ponto dois por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado 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 CIAMS Setor Pedro Ludovico se despontou na marcação de consultas, com 2.742 (dois mil setecentos e quarenta e dois)



agendamentos, seguido do CAIS Bairro Goiá (2.281) e CIAMS Jardim América (1.574). Entre os Centros de Saúde, o Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte se despontou com (1.511), seguido do Centro de Saúde Parque Anhanguera (1.503), Centro de Saúde Vila União (1.487) e Centro de Saúde Criméia Leste (1.444).

No mês de Janeiro/15, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiá, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Vila Santa Helena, CAIS Campinas, CIAMS Jardim América, Centro de Saúde Vila União e Centro de Saúde Setor Rodoviário.

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 / Sala de Situação. No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/15 foram convertidas 3.644 (três mil seiscentos e quarenta e quatro) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas.

Os Enfermeiros e Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e do Tempo Médio 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.

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

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

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Janeiro /2015, 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 m<sup>2</sup>, localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste – CEP n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

### **1.2. Recursos Materiais**

Para a execução do referido Contrato de Gestão, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano providenciou a disposição de mobiliários e equipamentos para 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 altô 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**

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

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

### **Atendimento Automático**

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

### **1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas**

O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 10i* e demais sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICAA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.

#### **1.3.2.1. Acesso ao Sistema**

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema, 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 frequentes e a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

### 1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

## 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:

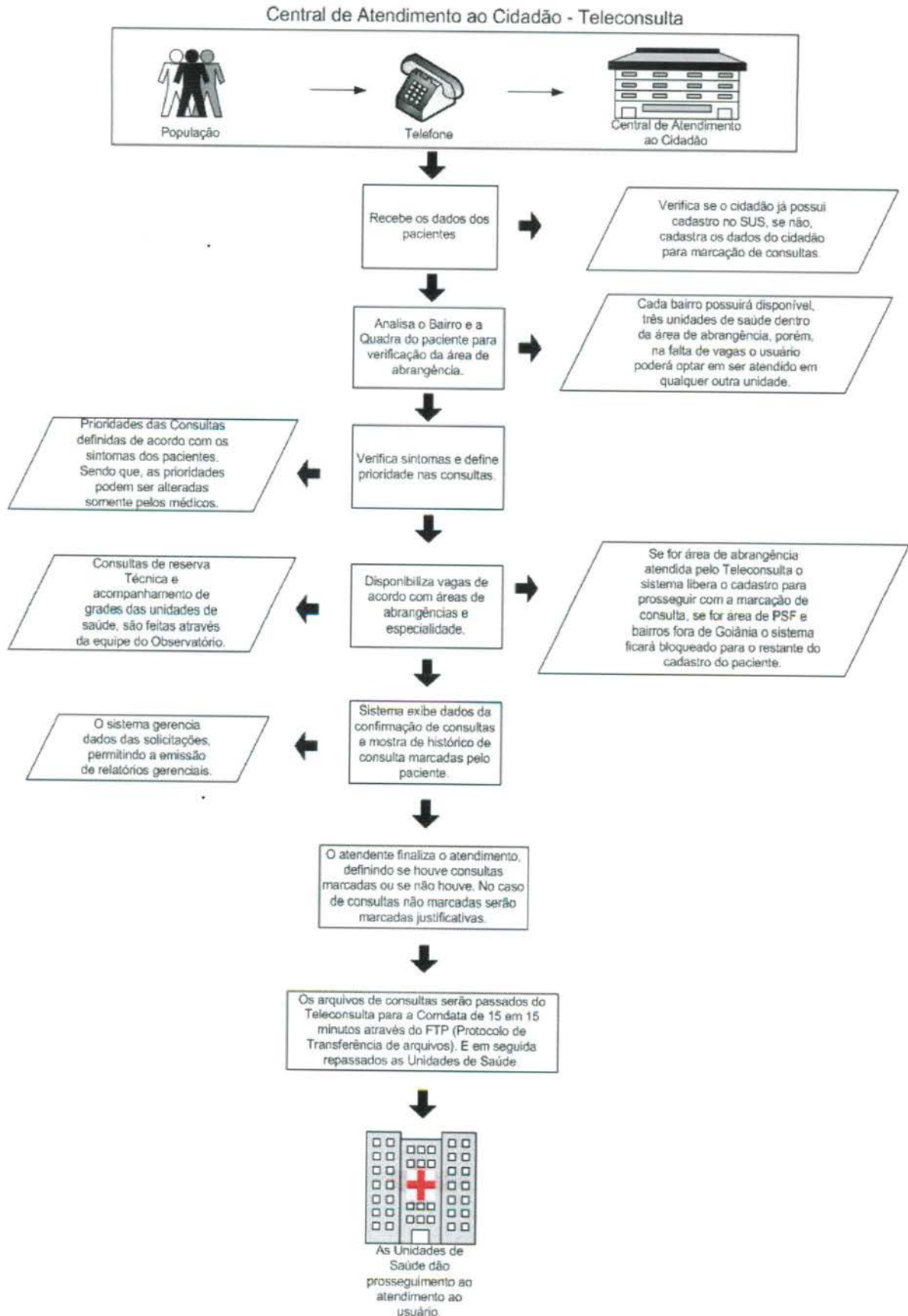
<b>Turno</b>	<b>Horário</b>
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

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

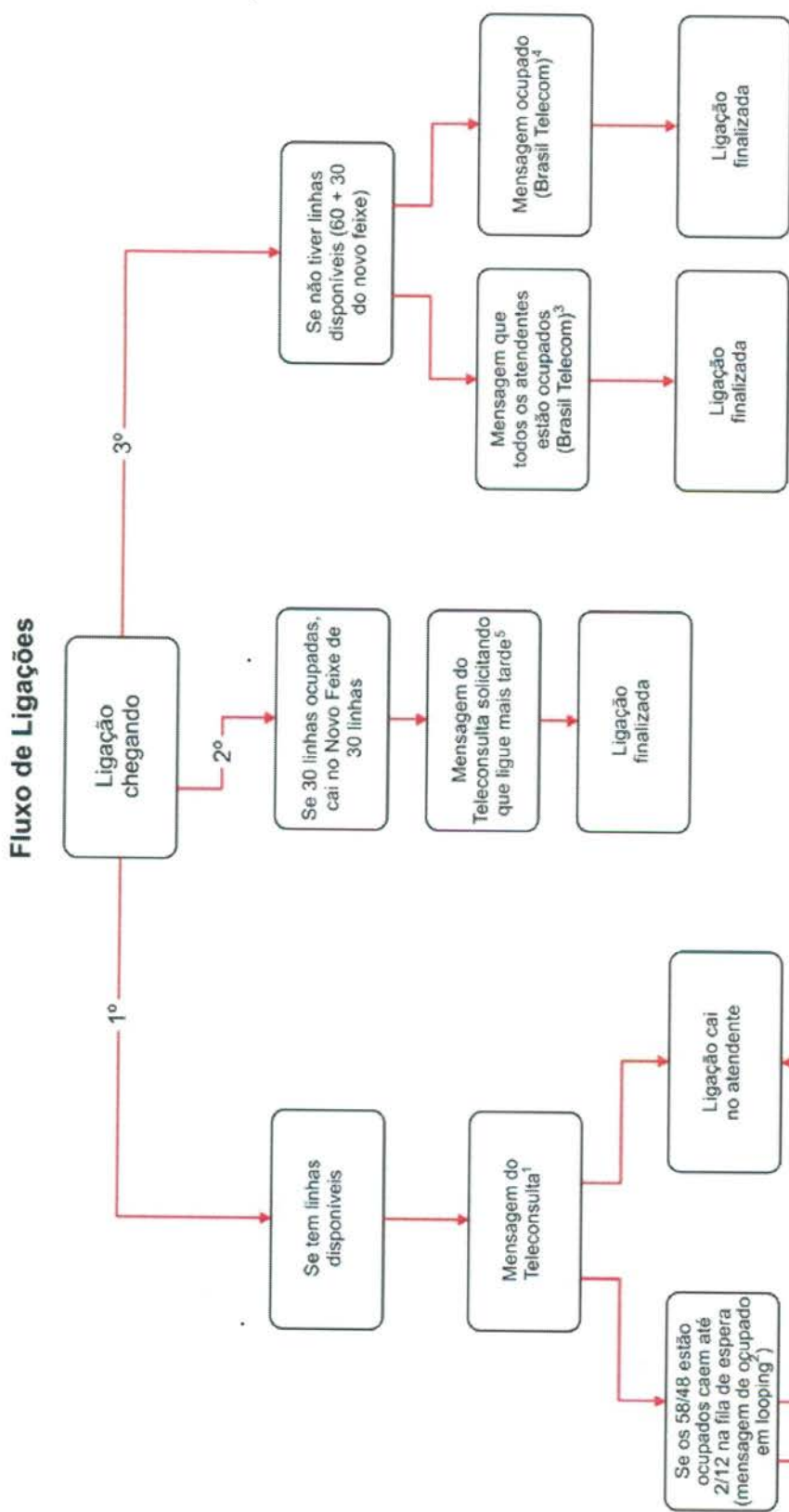
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias. A Sala de Situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizado e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.



## 2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



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



**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 do 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 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 Janeiro/15 um total de 35 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

#### RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM JANEIRO / 2015.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	19.	Centro de Saúde Maria Dilce
2.	CAIS Amendoeiras	20.	Centro de Saúde Balneário Meia Ponte
3.	CAIS Finsocial	21.	Centro de Saúde Vila Redenção
4.	CAIS Cândida de Moraes	22.	Centro de Saúde Parque Amazônia
5.	CAIS Novo Mundo	23.	Centro de Saúde Água Branca
6.	CAIS Vila Nova	24.	Centro de Saúde Riviera
7.	CAIS Campinas	25.	Centro de Saúde Vila Canaã
8.	CAIS Chácara do Governador	26.	Centro de Saúde Rodoviário
9.	CIAMS Jardim América	27.	Centro de Saúde Fama
10.	CIAMS Urias Magalhães	28.	Centro de Saúde Santa Helena
11.	CIAMS Novo Horizonte	29.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns
12.	CIAMS Pedro Ludovico	30.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Bráz
13.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	31.	Centro de Saúde Vila Moraes
14.	Centro de Saúde Vila Boa	32.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
15.	Centro de Saúde Vila Mauá	33.	Centro de Saúde Marinho Lemos
16.	Centro de Saúde Vila União	34.	Centro de Saúde Criméia Leste
17.	Centro de Saúde Vila Clemente	35.	Centro de Saúde Jardim Guanabara
18.	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.
- No mês de Janeiro/13 a Maternidade Dona Íris passou a efetuar o agendamento das consultas dos recém nascidos pelo Projeto Nascer Cidadão, através de contato direto com a sala de situação do Teleconsulta.
- No mês de Julho/13 deu-se início as agendamentos de consultas de menores internados nas Unidades Sócio Educativas – CIP e CIA.

### 3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

#### 3.1. Dados Estatísticos

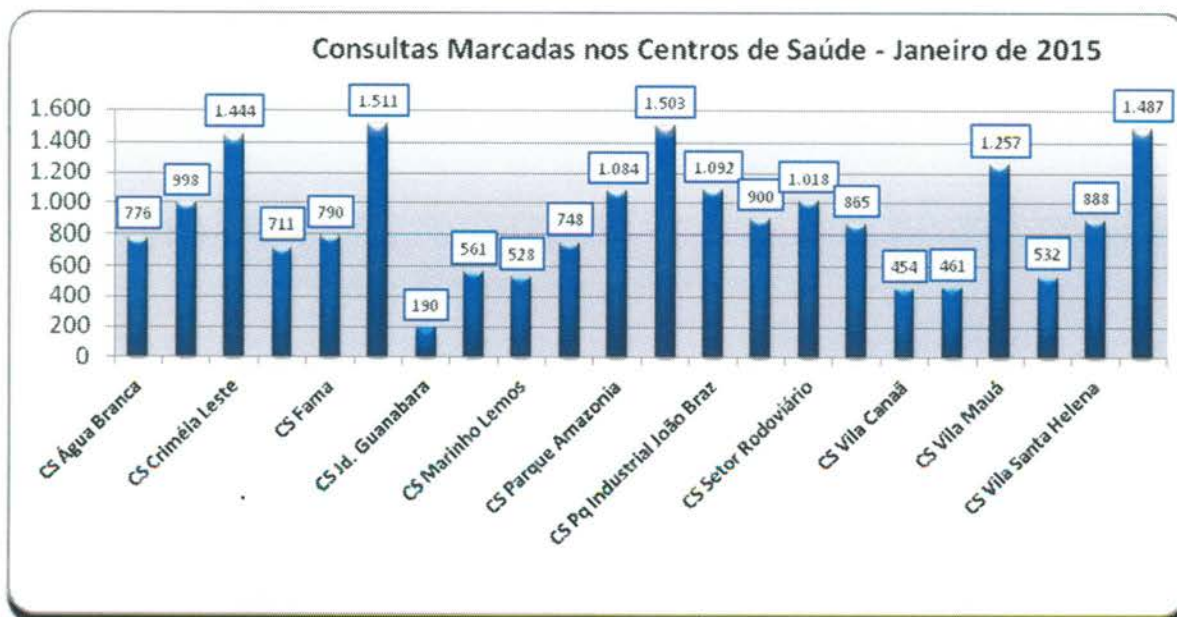
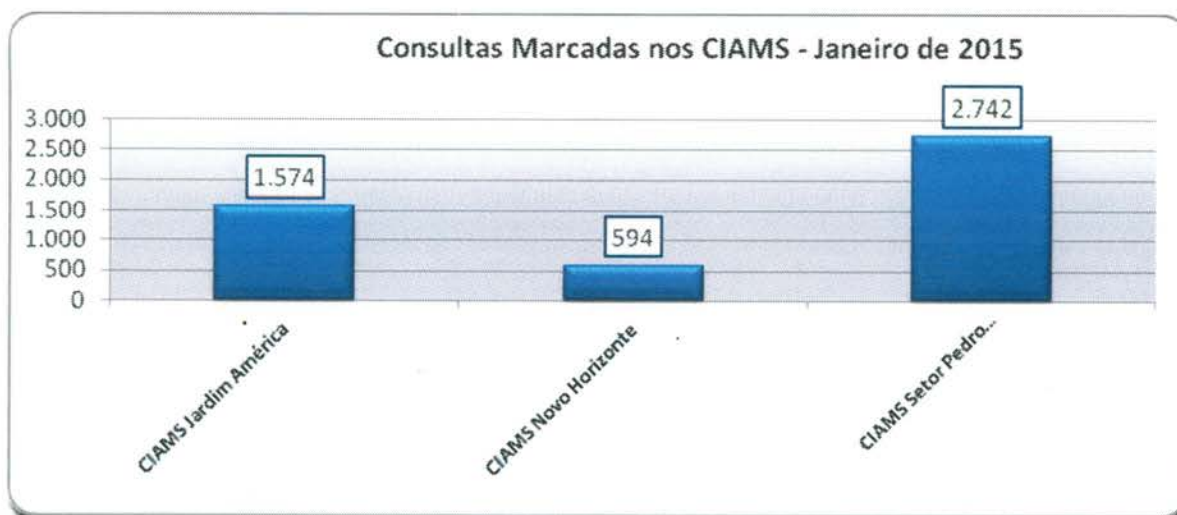
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Janeiro / 15.

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

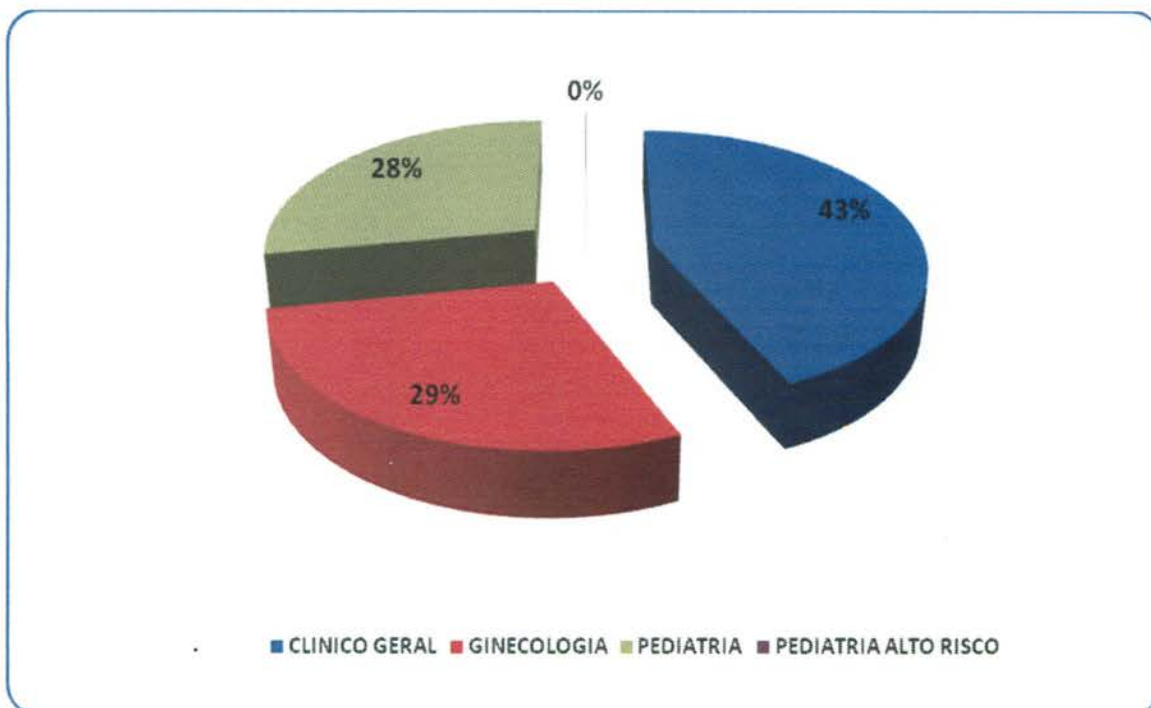
Janeiro / 2014			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	7.267	8.191	15.458
GINECOLOGIA	4.178	6.010	10.188
PEDIATRIA	4.551	5.404	9.955
PEDIATRIA ALTO RISCO	9	3	12
<b>Total</b>	<b>16.005</b>	<b>19.608</b>	<b>35.613</b>



### 3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



### 3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro/15.



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

Janeiro – 2015					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	771	478	1.029	3	2.281
CAIS Campinas	649	194	507	0	1.350
CAIS Candida de Morais	1.782	0	645	4	2.431
CAIS Chácara do Governador	0	474	0	0	474
CAIS Finsocial	143	0	235	0	378
CAIS Jardim Novo Mundo	384	484	406	1	1.275
CAIS Parque das Amêndoeiras	775	282	435	0	1.492
CAIS Vila Nova	711	203	310	0	1.224
Centro de Saúde Água Branca	262	127	387	0	776
Centro De Saúde Conjunto Riviera	454	382	162	0	998
Centro de Saúde Criméia Leste	557	534	353	0	1.444
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	203	226	282	0	711
Centro de Saúde Fama	320	356	114	0	790

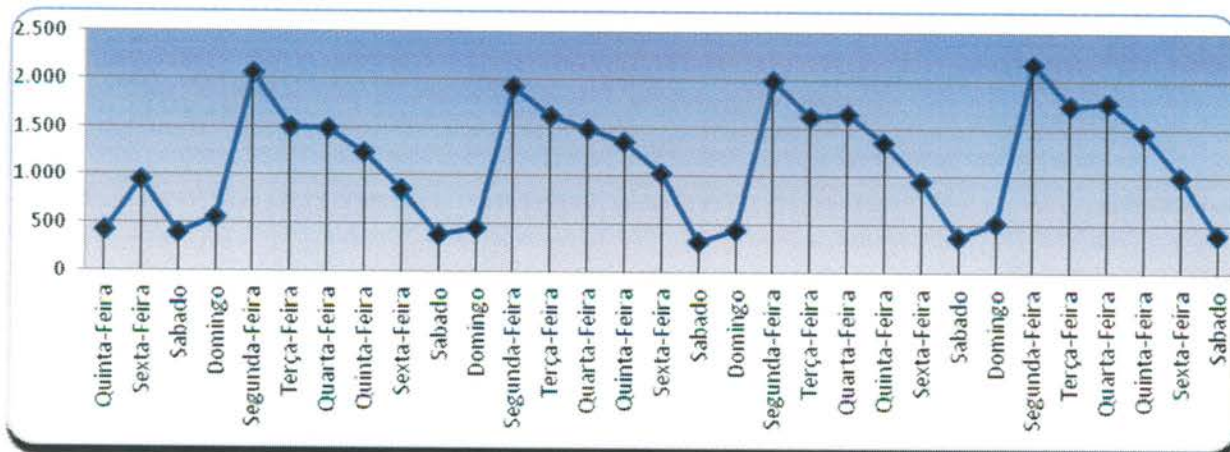


Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	830	351	330	0	1.511
Centro De Saúde Jardim Guanabara	65	125	0	0	190
Centro de Saúde Maria Dilce	220	267	74	0	561
Centro de Saúde Marinho Lemos	0	291	236	1	528
Centro de Saúde Norte Ferroviário	318	370	60	0	748
Centro de Saúde Parque Amazonia	506	388	190	0	1.084
Centro de Saúde Parque Anhanguera	354	550	597	2	1.503
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	558	91	443	0	1.092
Centro De Saúde Setor Perim	223	346	331	0	900
Centro de Saúde Setor Rodoviário	583	76	359	0	1.018
Centro de Saúde Vila Boa	356	280	229	0	865
Centro de Saúde Vila Canaã	269	185	0	0	454
Centro de Saúde Vila Clemente	0	461	0	0	461
Centro de Saúde Vila Mauá	534	182	541	0	1.257
Centro de Saúde Vila Moraes	354	83	95	0	532
Centro de Saúde Vila Santa Helena	653	0	235	0	888
Centro de Saúde Vila União	637	464	386	0	1.487
CIAMS Jardim América	648	560	365	1	1.574
CIAMS Novo Horizonte	0	408	186	0	594
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.339	970	433	0	2.742
<b>Total</b>	<b>15.458</b>	<b>10.188</b>	<b>9.955</b>	<b>12</b>	<b>35.613</b>

### 3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Janeiro de 2015.

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/01/2015	Quinta-Feira	1,19%	269	100	56	0	425
02/01/2015	Sexta-Feira	2,64%	420	277	242	0	939
03/01/2015	Sabado	1,15%	136	142	131	0	409
04/01/2015	Domingo	1,59%	215	180	173	0	568
05/01/2015	Segunda-Feira	5,80%	904	590	571	2	2.067
06/01/2015	Terça-Feira	4,25%	589	420	504	0	1.513
07/01/2015	Quarta-Feira	4,19%	669	398	424	0	1.491
08/01/2015	Quinta-Feira	3,48%	553	292	391	2	1.238

09/01/2015	Sexta-Feira	2,37%	348	191	304	0	843
10/01/2015	Sabado	1,11%	117	136	144	0	397
11/01/2015	Domingo	1,27%	163	151	138	0	452
12/01/2015	Segunda-Feira	5,40%	893	546	484	0	1.923
13/01/2015	Terça-Feira	4,57%	693	410	520	3	1.626
14/01/2015	Quarta-Feira	4,20%	677	404	413	1	1.495
15/01/2015	Quinta-Feira	3,83%	590	348	426	0	1.364
16/01/2015	Sexta-Feira	2,87%	462	243	316	0	1.021
17/01/2015	Sabado	0,92%	115	111	102	0	328
18/01/2015	Domingo	1,25%	155	154	135	0	444
19/01/2015	Segunda-Feira	5,62%	819	669	514	1	2.003
20/01/2015	Terça-Feira	4,59%	747	451	438	0	1.636
21/01/2015	Quarta-Feira	4,64%	777	455	422	0	1.654
22/01/2015	Quinta-Feira	3,84%	615	373	378	0	1.366
23/01/2015	Sexta-Feira	2,64%	413	269	257	1	940
24/01/2015	Sabado	1,05%	107	156	110	0	373
25/01/2015	Domingo	1,48%	198	193	137	0	528
26/01/2015	Segunda-Feira	6,08%	981	658	525	2	2.166
27/01/2015	Terça-Feira	4,94%	746	519	493	0	1.758
28/01/2015	Quarta-Feira	4,98%	849	496	430	0	1.775
29/01/2015	Quinta-Feira	4,11%	627	439	398	0	1.464
30/01/2015	Sexta-Feira	2,81%	476	257	268	0	1.001
31/01/2015	Sabado	1,14%	135	160	111	0	406
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>15.458</b>	<b>10.188</b>	<b>9.955</b>	<b>12</b>	<b>35.613</b>

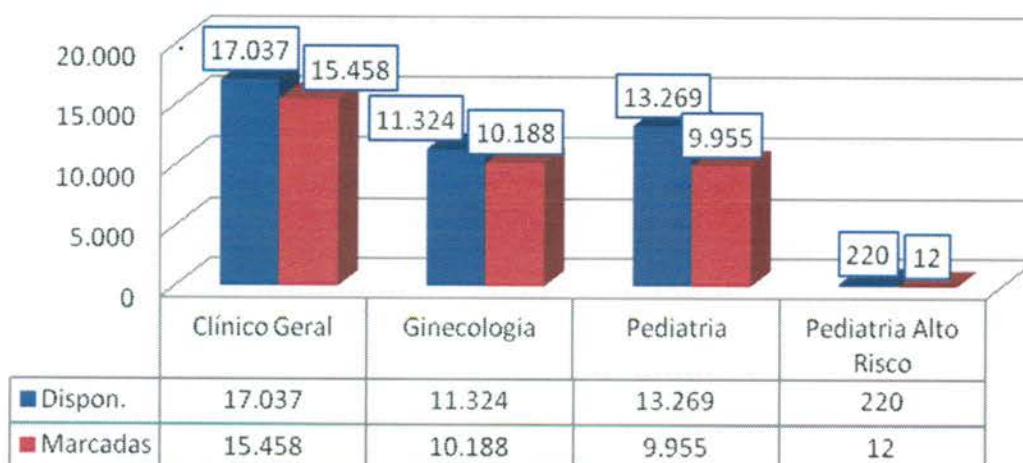




### 3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Janeiro/15.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	17.037	853	<b>16.184</b>	15.458	652	14.806	74	<b>95,51%</b>	16.110	99,54%
Ginecologia	11.324	678	<b>10.646</b>	10.188	340	9.848	118	<b>95,70%</b>	10.528	98,89%
Pediatria	13.269	1.097	<b>12.172</b>	9.955	512	9.443	1.705	<b>81,79%</b>	10.467	85,99%
Pediatria Alto Risco	220	32	<b>188</b>	12	0	12	176	<b>6,38%</b>	12	6,38%
<b>Total Geral</b>	<b>41.850</b>	<b>2.660</b>	<b>39.002</b>	<b>35.613</b>	<b>1.504</b>	<b>34.109</b>	<b>2.073</b>	<b>91,31%</b>	<b>37.105</b>	<b>95,14%</b>

Gráfico Comparativo entre Consultas Disponibilizadas e Consultas Marcadas



Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Janeiro/15 41.850 (quarenta e um mil oitocentos e cinquenta) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.660 (dois mil seiscentos e sessenta) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 39.002 (trinta e nove mil e dois) vagas. Destas 1.504 (hum mil quinhentos e quatro) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.073 (dois mil e setenta e três) vagas permaneceram remanescentes.

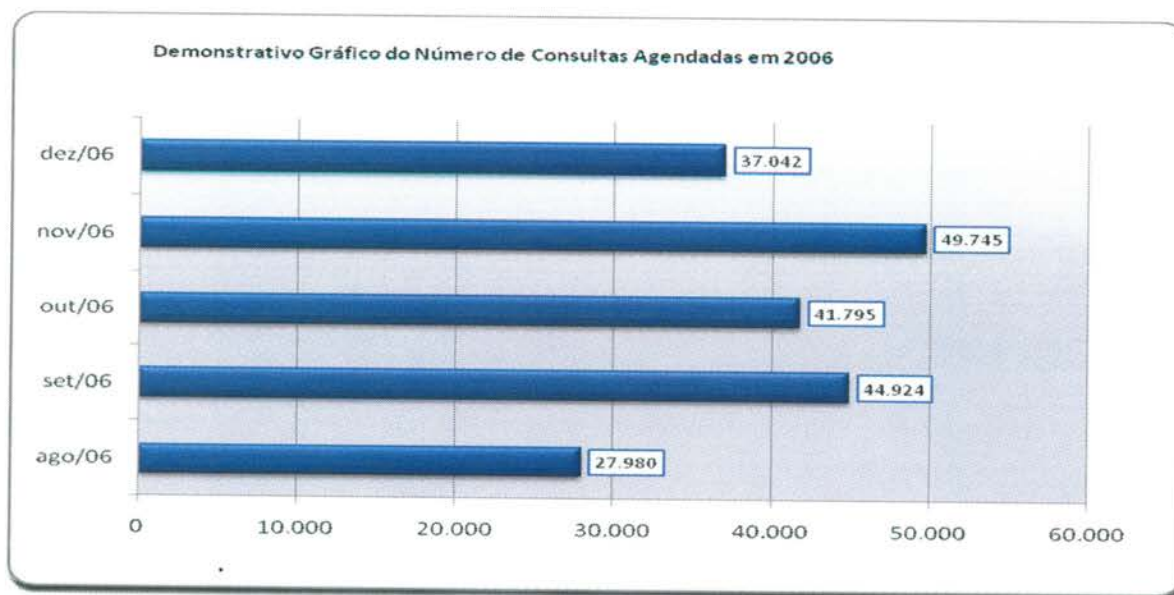
Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 37.105 (trinta e sete mil cento e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 95,14% (noventa e cinco ponto quatorze por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

### 3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006

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

\* de 04 a 31/08

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



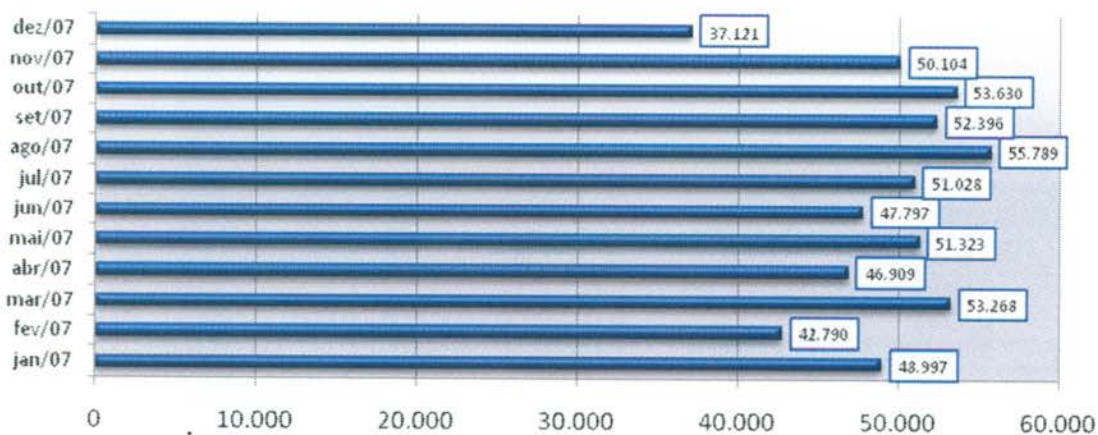
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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

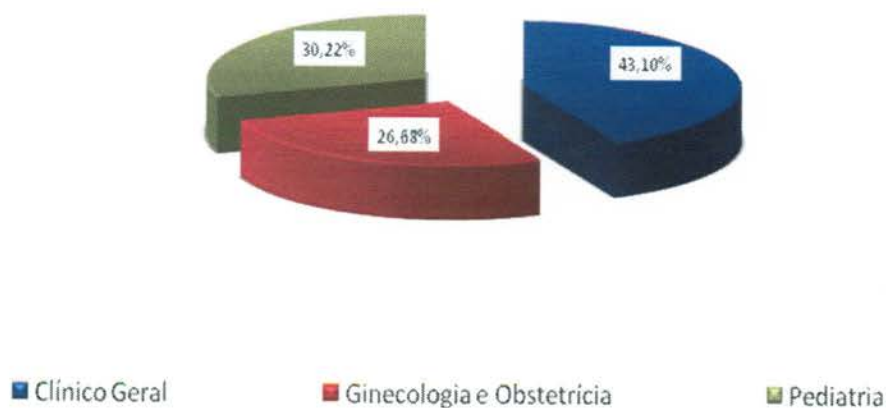


Maio	21.756	14.223	15.344	<b>51.323</b>
Jun.	20.712	13.359	13.726	<b>47.797</b>
Jul.	22.376	13.312	15.340	<b>51.028</b>
Ago.	24.526	14.199	17.064	<b>55.789</b>
Set.	22.965	14.121	15.310	<b>52.396</b>
Out.	23.745	14.696	15.189	<b>53.630</b>
Nov.	21.822	13.836	14.446	<b>50.104</b>
Dez.	16.196	10.149	10.776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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



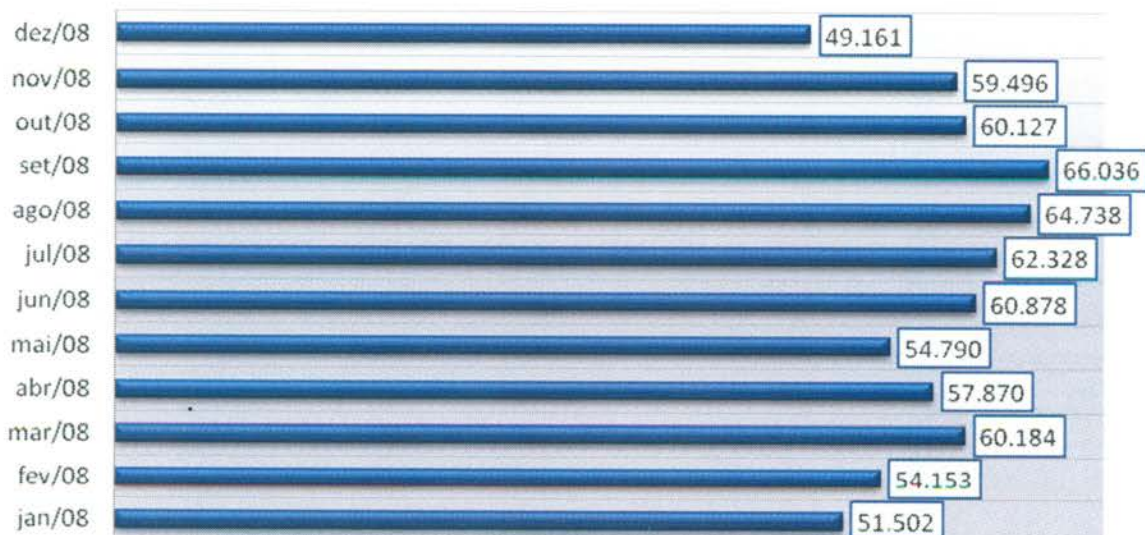
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



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

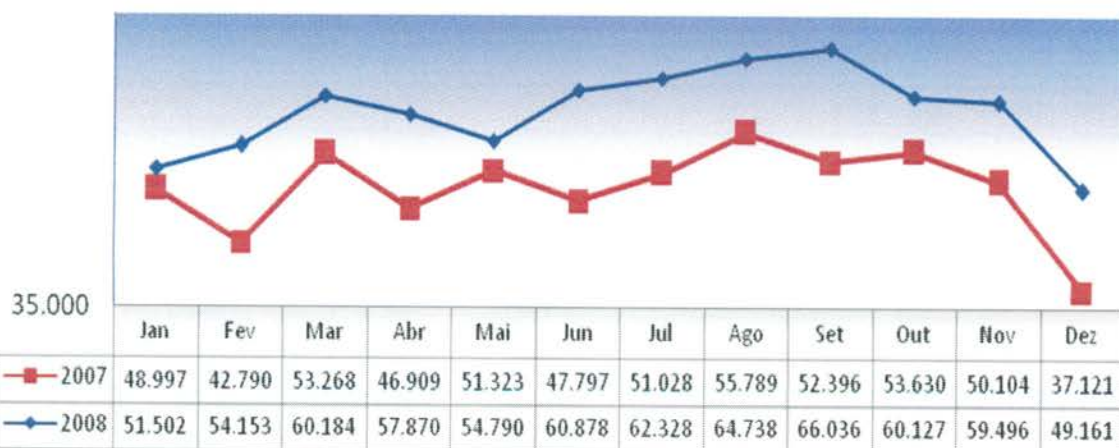
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	Fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	Mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	Abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	Mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	Jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	Jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	Ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	Set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	Out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	Nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	Dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
<b>Total</b>		<b>305.044</b>	<b>187.209</b>	<b>185.487</b>	<b>701.263</b>

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008





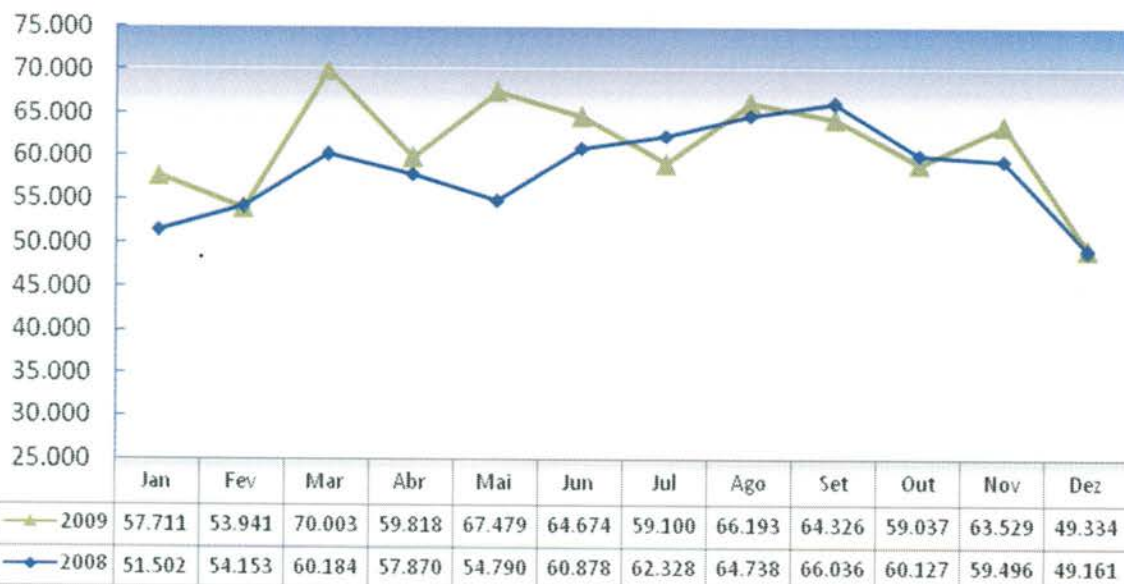
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008**



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	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
<b>Total</b>		<b>353.151</b>	<b>188.237</b>	<b>193.757</b>	<b>735.145</b>

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

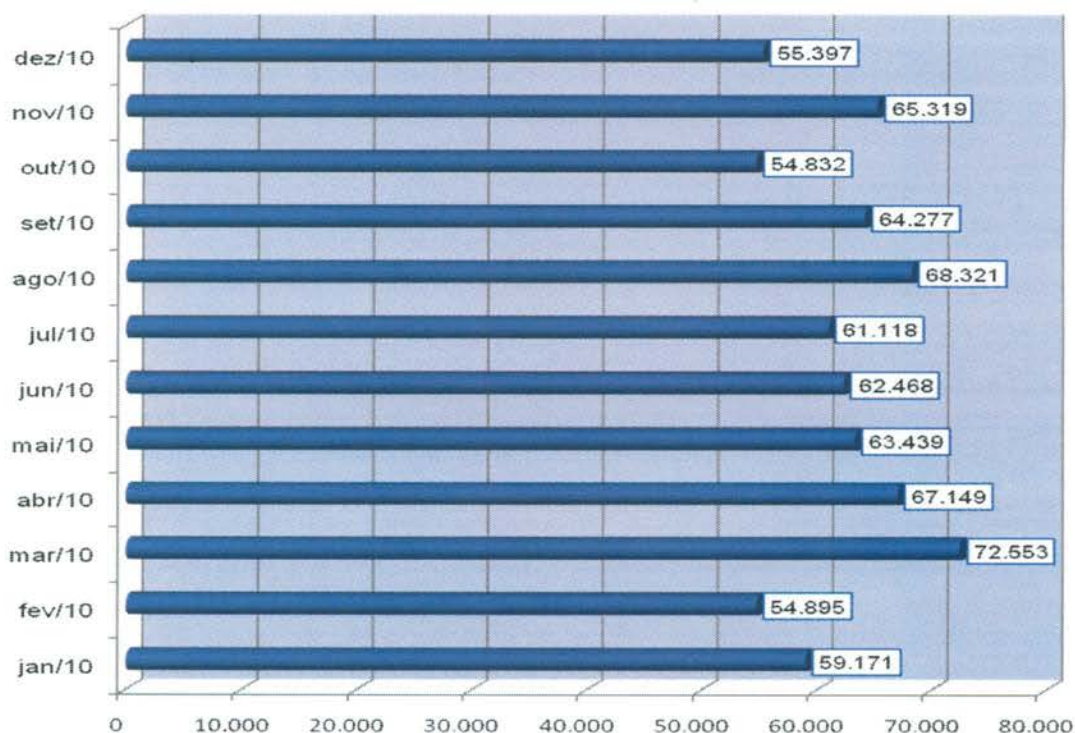


### 3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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
	Jun/10	31.931	16.238	14.299	62.468
	Jul/10	31.561	14.491	15.066	61.118
	Ago/10	36.033	16.407	15.881	68.321
	Set/10	34.144	15.217	14.916	64.277
	Out/10	28.674	12.730	13.428	54.832
	Nov/10	34.169	16.212	14.938	65.319
	Dez/10	29.813	13.732	11.852	55.397
<b>Total</b>		<b>383.641</b>	<b>181.892</b>	<b>183.406</b>	<b>748.939</b>



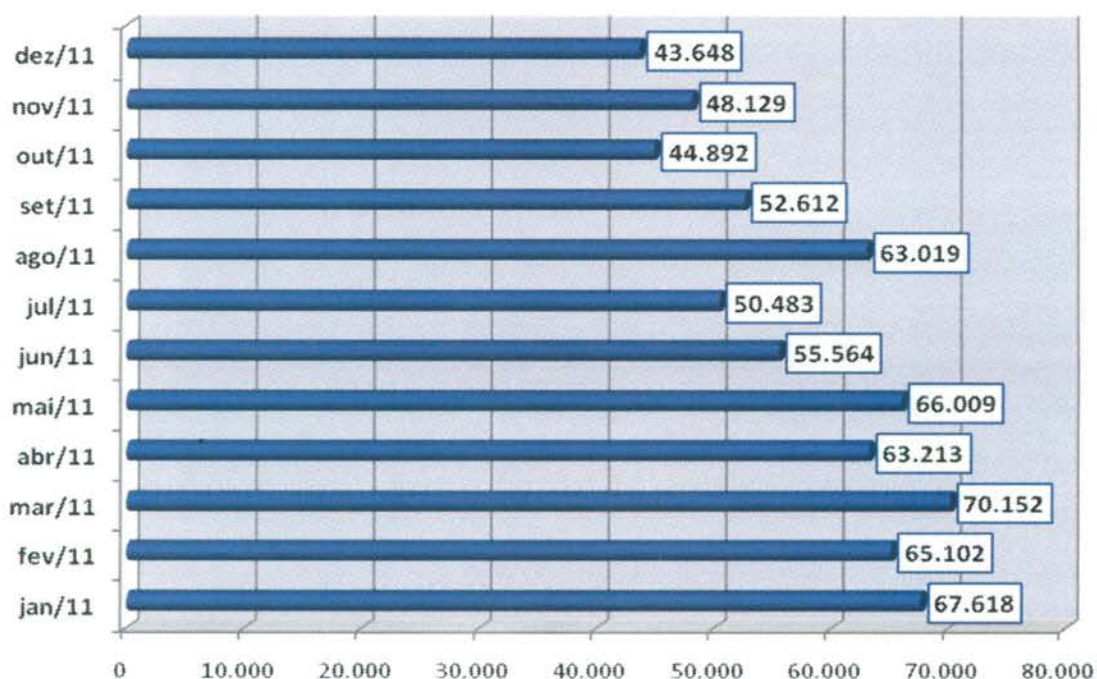
**Demoinstrativo gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2010**



**3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.**

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	jan/11	36.857	14.167	16.594	67.618
	fev/11	34.803	14.569	15.730	65.102
	mar/11	36.519	16.809	16.824	70.152
	abr/11	32.298	15.666	15.249	63.213
	mai/11	33.965	16.488	15.556	66.009
	jun/11	27.748	14.170	13.646	55.564
	jul/11	23.566	12.978	13.939	50.483
	ago/11	28.032	18.651	16.336	63.019
	set/11	24.584	14.417	13.611	52.612
	out/11	21.743	11.586	11.563	44.892
	nov/11	23.004	13.020	12.105	48.129
	dez/11	21.915	11.603	10.130	43.648
<b>Total</b>		<b>345.034</b>	<b>174.124</b>	<b>171.283</b>	<b>690.441</b>

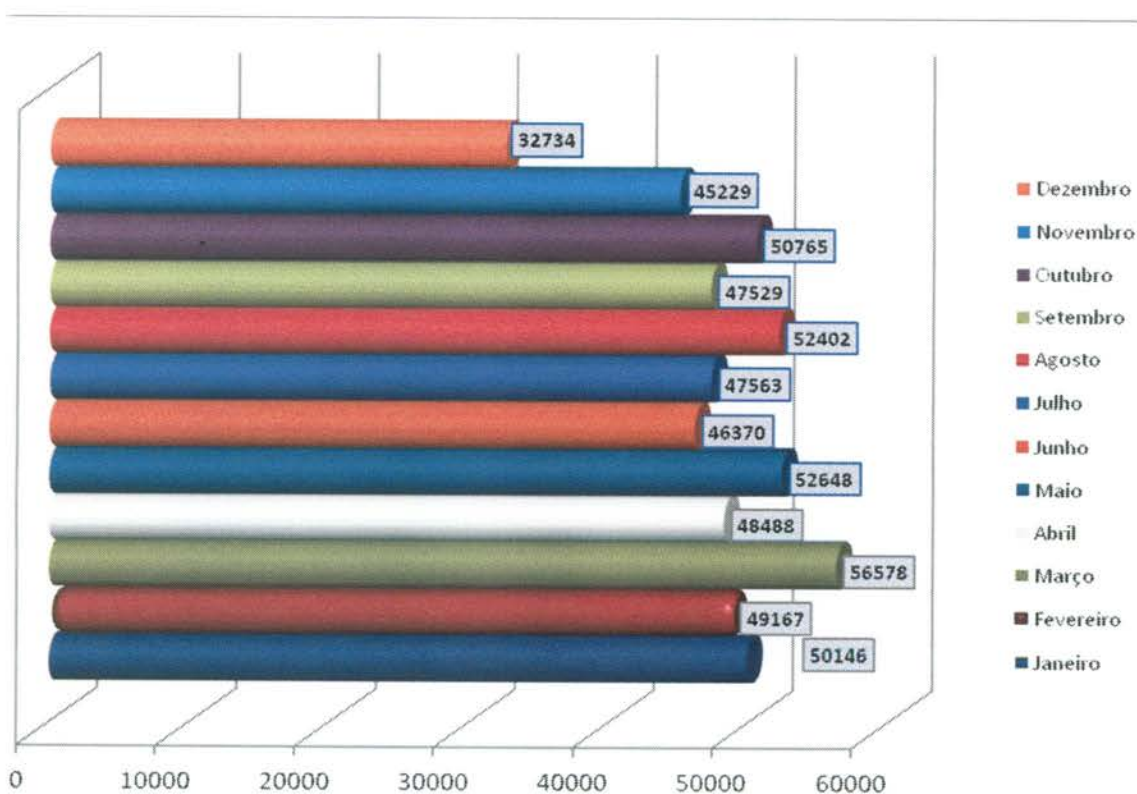
**Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas em 2011**



**3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.**

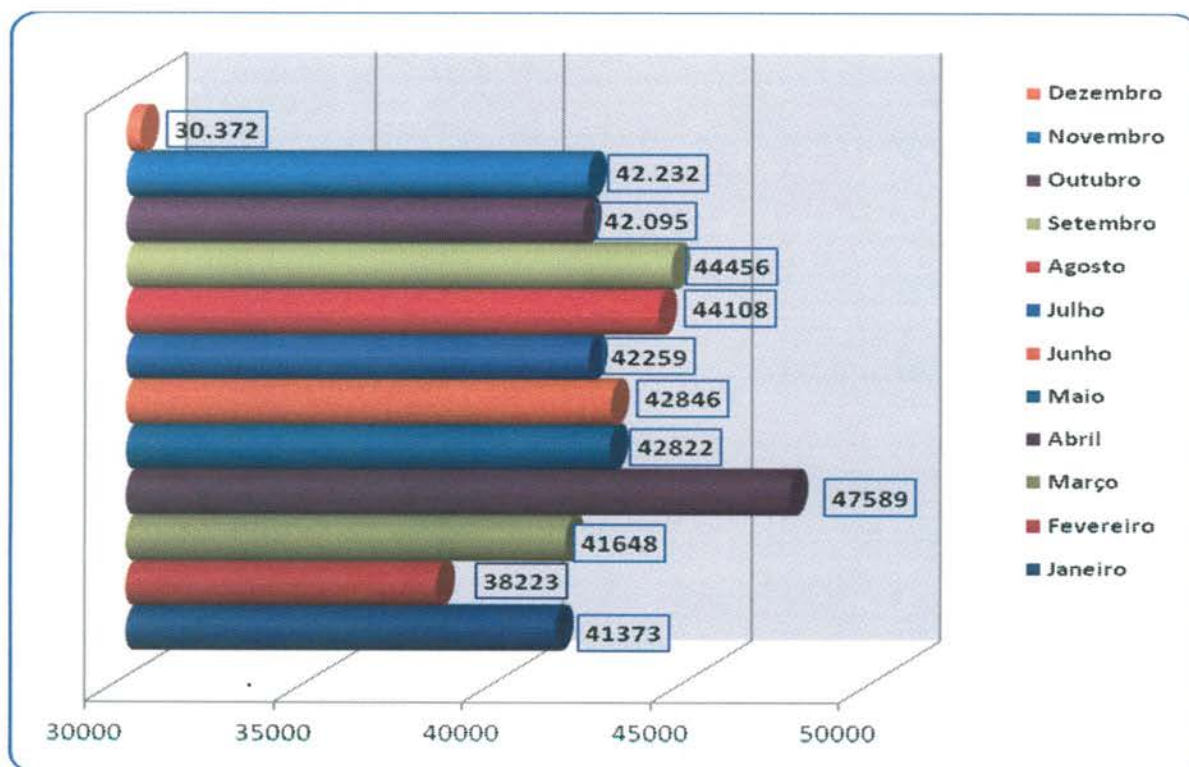
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Maio	24.856	14.302	13.490	52.648
	Junho	22.986	12.273	11.111	46.370
	Julho	22.036	13.435	12.092	47.563
	Agosto	25.153	14.179	13.070	52.402
	Setembro	22.958	12.986	11.585	47.529
	Outubro	24.111	13.926	12.728	50.765
	Novembro	21.538	12.665	11.026	45.229
	Dezembro	14.843	9.507	8.384	32.734
<b>Total</b>		<b>278.814</b>	<b>156.142</b>	<b>144.663</b>	<b>579.619</b>





### 3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

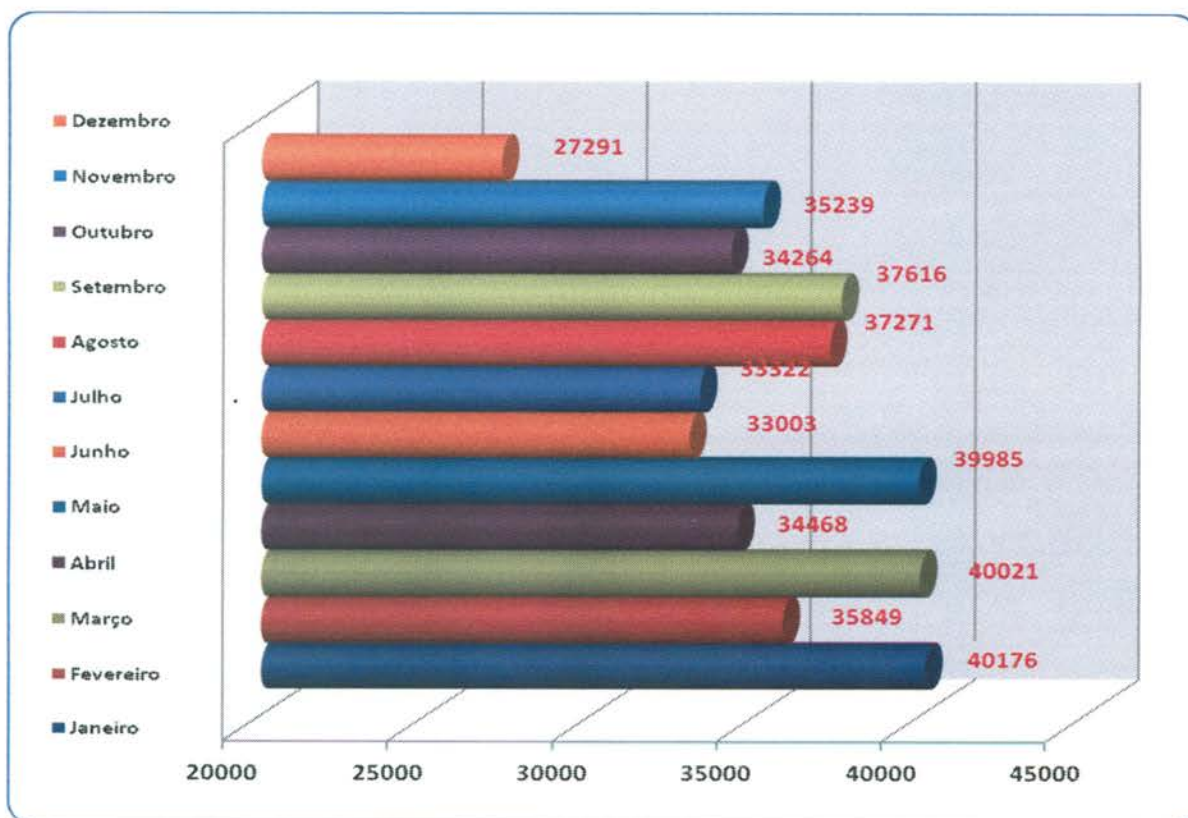
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38223
	Março	17.787	12.007	11.854	41648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47589
	Maio	18.697	12.523	11.602	42822
	Junho	18.997	12.236	11.613	42846
	Julho	17.468	12.833	11.958	42259
	Agosto	18.757	13.612	11.739	44108
	Setembro	19.819	13.245	11.392	44456
	Outubro	19.177	12.204	10.714	42.095
	Novembro	19.341	12.175	10.716	42.232
	Dezembro	13.638	9.066	7.668	30.372
<b>Total</b>		<b>219.018</b>	<b>145.478</b>	<b>135.527</b>	<b>500.023</b>



### 3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

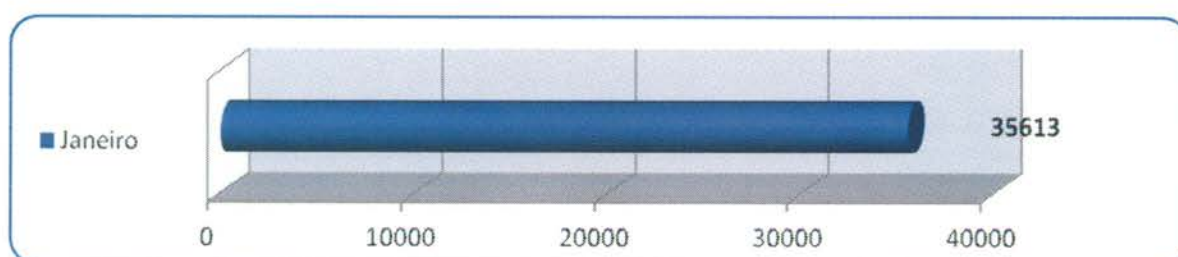
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maio	16.155	11.344	12.486	39.985
	Junho	13.740	9.636	9.627	33.003
	Julho	14.676	9.559	9.087	33.322
	Agosto	15.591	11.696	9.984	37.271
	Setembro	16.152	11.002	10.462	37.616
	Outubro	13.598	9.954	10.712	34.264
	Novembro	13.979	10.704	10.556	35.239
	Dezembro	11.844	8.131	7.316	27.291
<b>Total</b>		<b>179.071</b>	<b>125.718</b>	<b>123.716</b>	<b>428.505</b>





### 3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

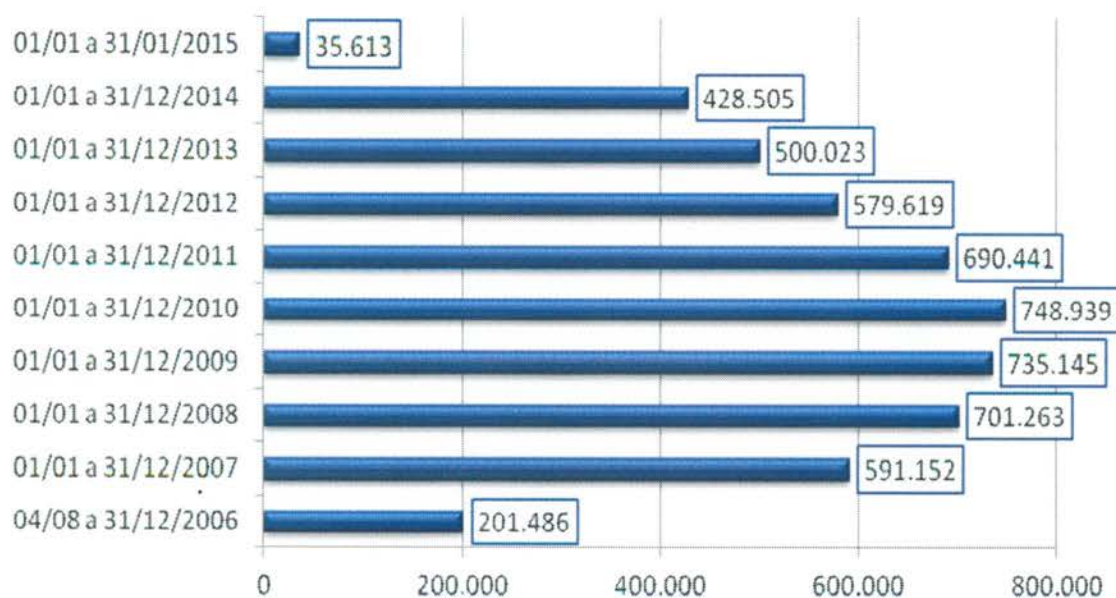
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2015	Janeiro	15.458	10.188	9.967	35.613
<b>Total</b>		<b>15.458</b>	<b>10.188</b>	<b>9.967</b>	<b>35.613</b>



### 3.1.16. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014 e 2015

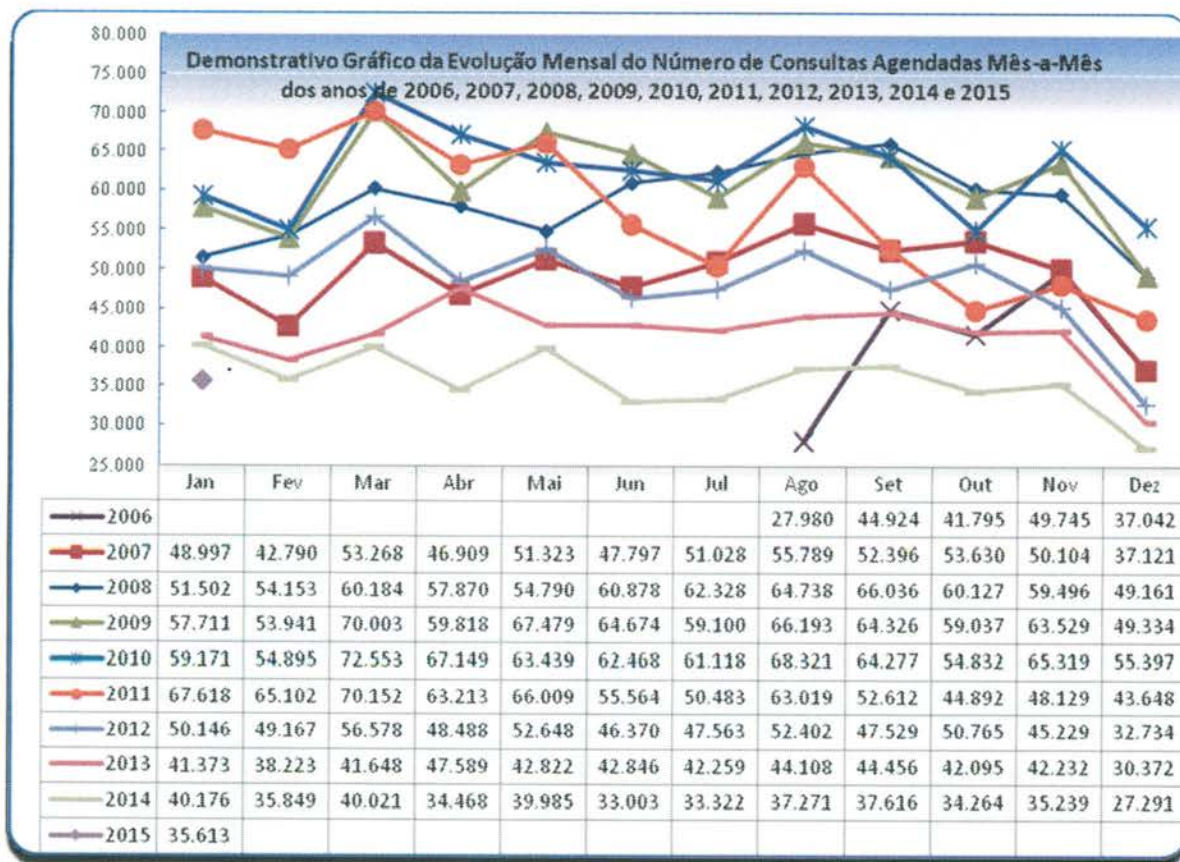
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/01/2015	15.458	10.188	9.967	35.613
<b>Total</b>		<b>2.441.964</b>	<b>1.378.267</b>	<b>1.391.955</b>	<b>5.212.186</b>

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015.





**3.1.17. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2015.**



**3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Janeiro nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 e 2015.**



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

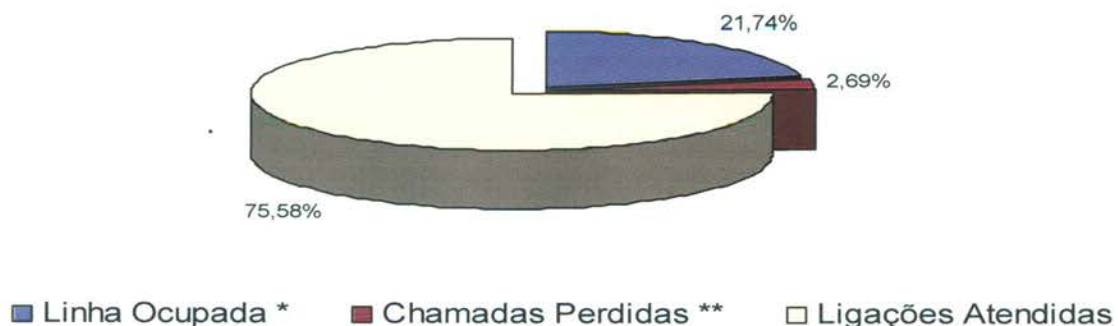
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**

Setembro	198.941	62.458	11.906
Outubro	155.044	114.821	7.767
Novembro	165.036	34.258	4.061
Dezembro	101.083	7.315	3.316
<b>Total</b>	<b>760.934</b>	<b>218.852</b>	<b>27.050</b>

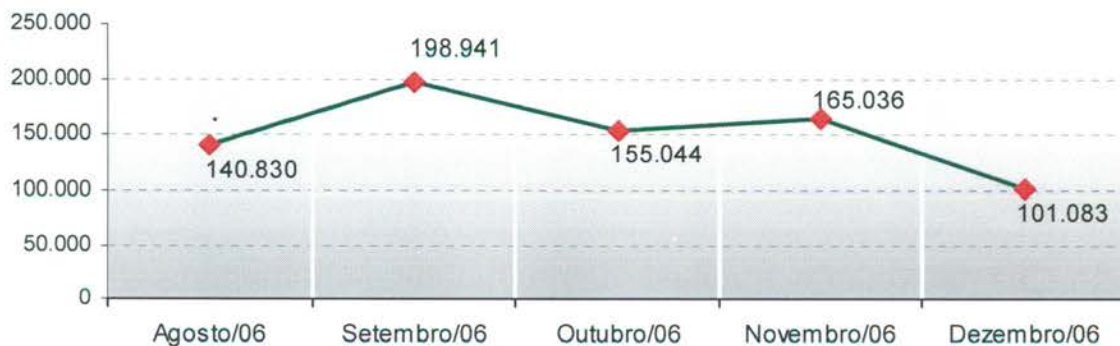
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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



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





### 3.1.20. 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
	Maior	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 <sup>1</sup>	1.405 <sup>2</sup>
<b>Total</b>		<b>2.128.527</b>	<b>512.740</b>	<b>56.602</b>

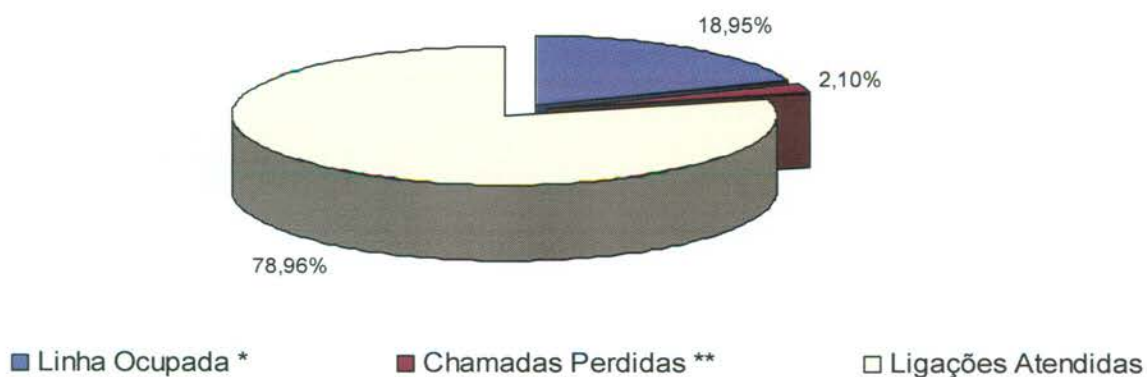
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

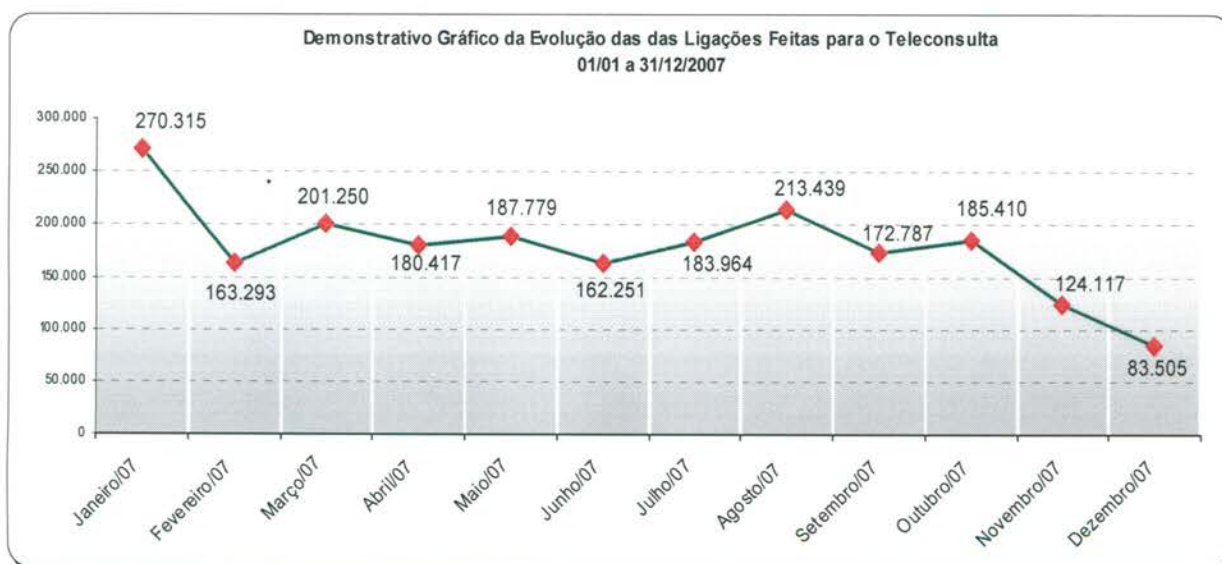
<sup>2</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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





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

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

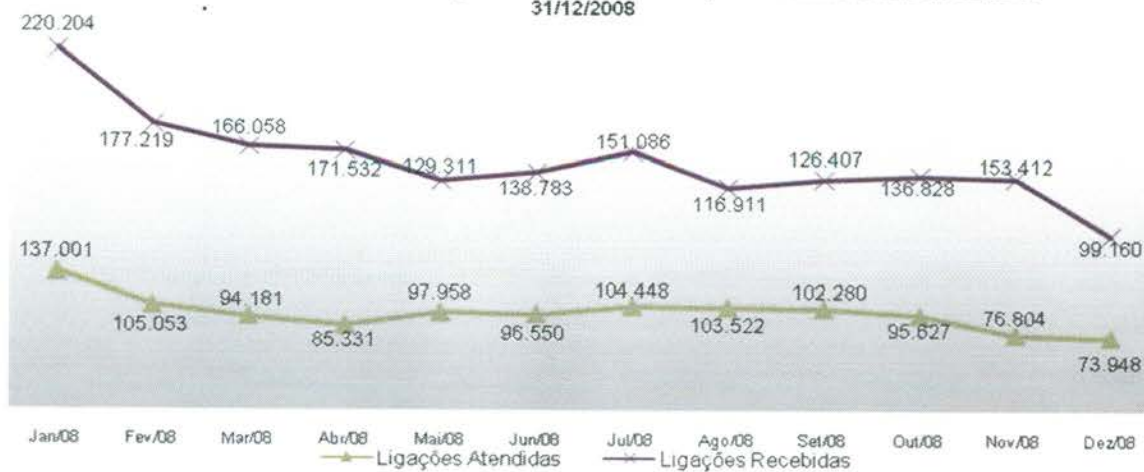
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.  
 \*\* Quando todos os atendentes estão ocupados  
 \*\*\* Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.  
 \*\*\*\* Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas



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



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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
	Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
	Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
	Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
	Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366

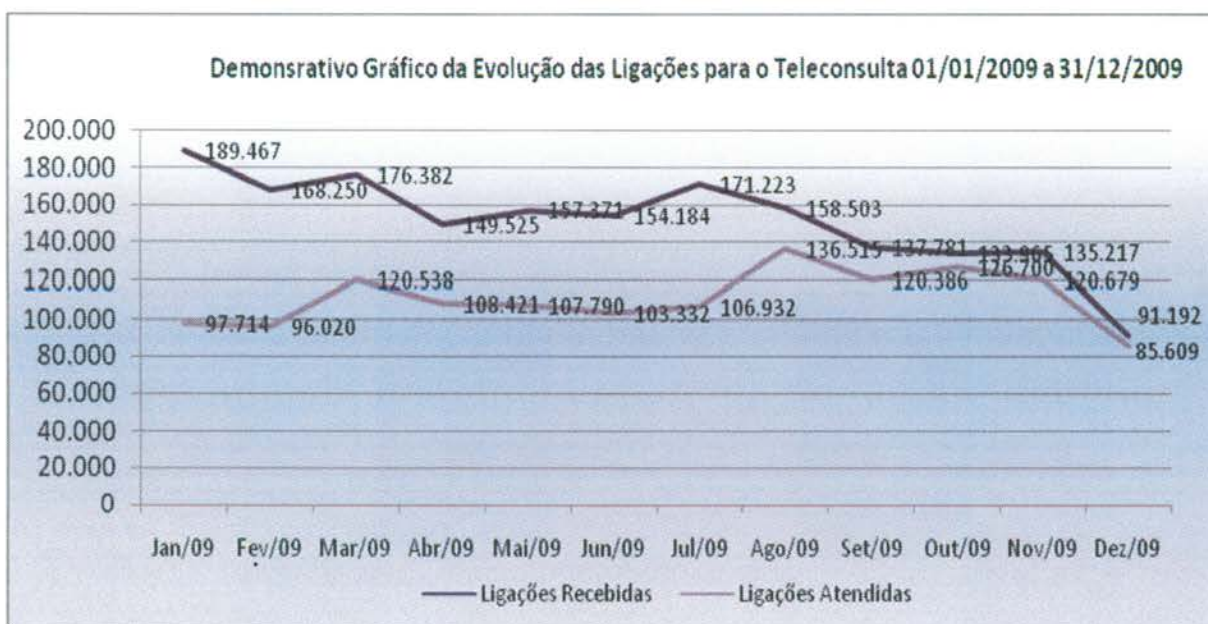
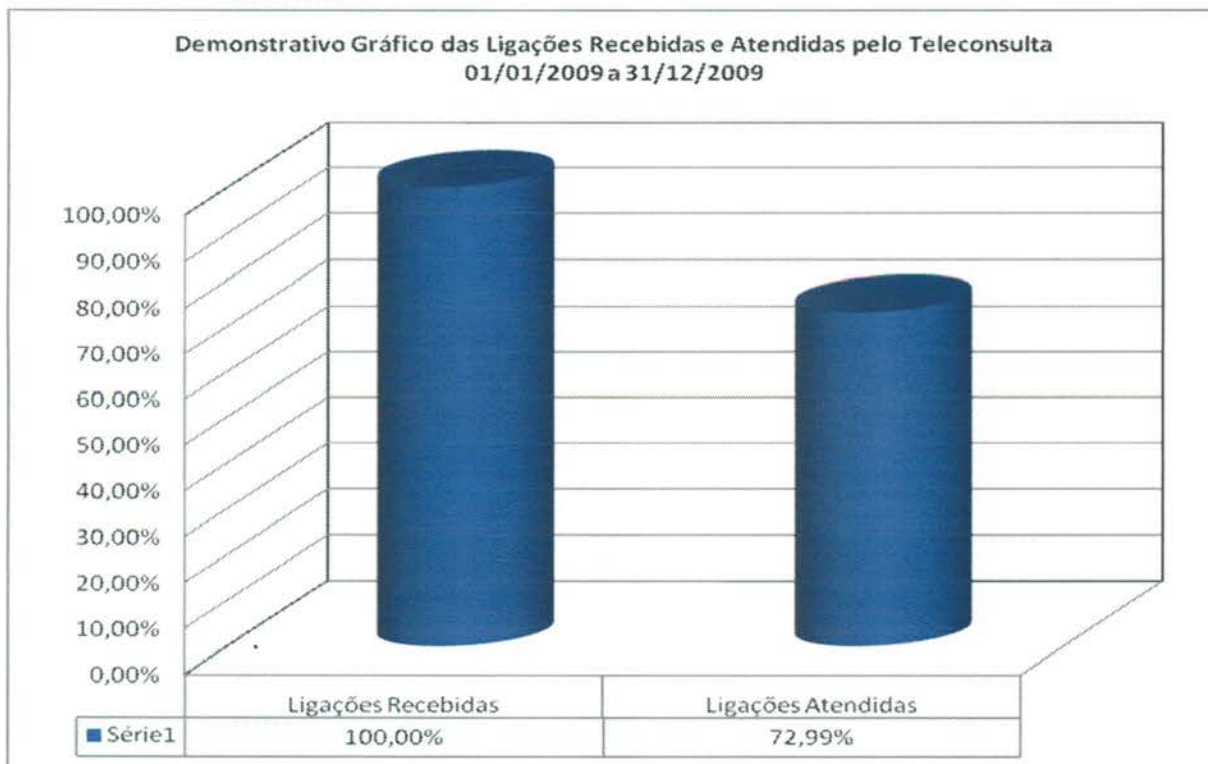
	Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
	Dezembro	91.192	879	85.609	0
	<b>Total</b>	<b>1.823.060</b>	<b>267.749</b>	<b>1.330.636</b>	<b>193.244</b>

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

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

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

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





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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
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
	Maio	136.966	3.323	115.642	9.936
	Junho	114.898	933	105.510	4058
	Julho	135.221	2.657	123.685	5.418
	Agosto	147.014	2.374	124.001	5.541
	Setembro	131.498	0	114.827	5.660
	Outubro	133.473	2.738	119.186	5.521
	Novembro	129.895	0	113.102	5976
	Dezembro	88.796	359	87.039	2.423
<b>Total</b>		<b>1.645.507</b>	<b>48.938</b>	<b>1.430.358</b>	<b>101.747</b>

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

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

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

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



**Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas  
 para o n.º 0800 646 1560  
 01 a 31/12/2010**



**3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2011	Janeiro	170.380	36.697	126.227	0
	Fevereiro	162.932	15.586	125.852	5.225
	Março	156.500	7.050	139.794	4.110
	Abril	141.316	8.155	118.228	2.338
	Maiο	153.198	4.228	133.059	0
	Junho	155.299	5.394	141.150	0
	Julho	174.633	2.918	156.745	6.550
	Agosto	187.210	0	167.267	6.962
	Setembro	144.721	0	133.093	4.371
	Outubro	164.693	0	132.479	0
	Novembro	169.719	0	142.619	0
	Dezembro	110.370	0	102.859	0
<b>Total</b>		<b>1.890.971</b>	<b>80.028</b>	<b>1.619.372</b>	<b>29.556</b>

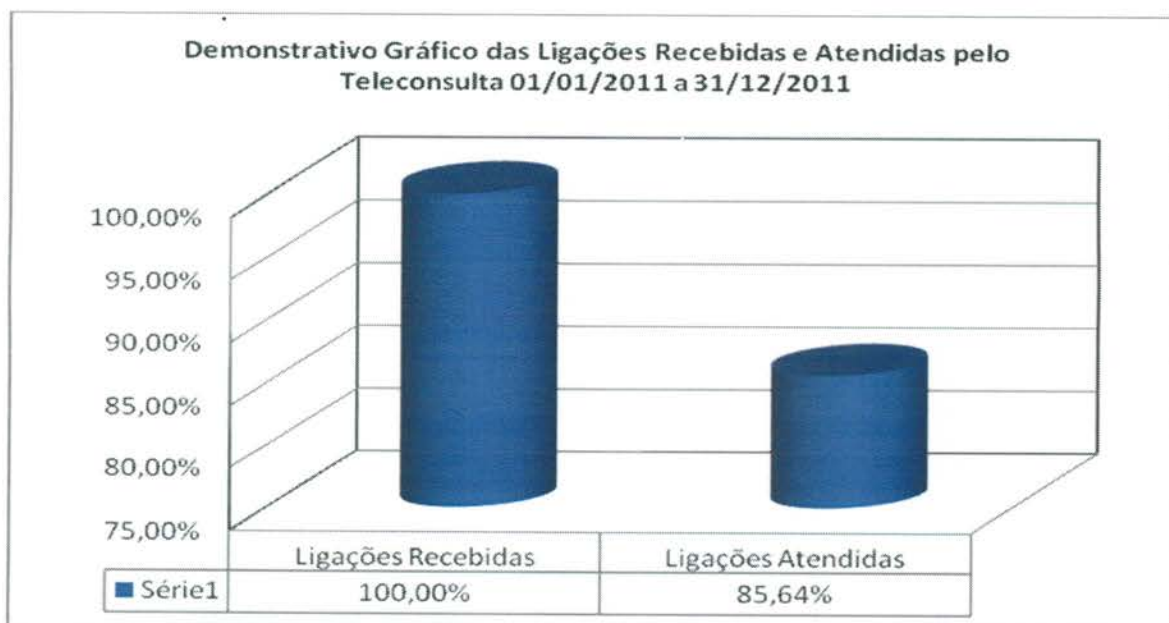
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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





**3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maiο	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328	22.710	129.394	10.199
	Julho	139.035	25.239	126.131	10.902
	Agosto	146.538	32.007	137.959	11.270
	Setembro	128.048	35.761	119.826	11.661
	Outubro	150.860	63.170	138.406	18.411
	Novembro	139.471	23.661	132.660	15.370
	Dezembro	102.516	1.267	101.401	10.064
<b>Total</b>		<b>1.660.643</b>	<b>1.763.159</b>	<b>502.373</b>	<b>1.582.323</b>

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

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

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

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

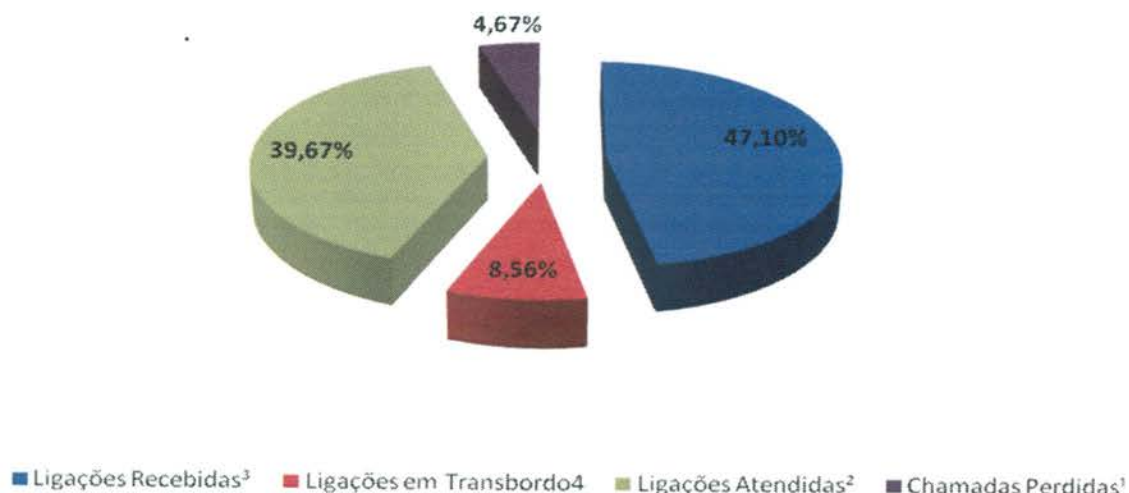


### 3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2013	Janeiro	219.311	55.587	155.024	24.080
	Fevereiro	179.010	73.696	142.334	25.114
	Março	190.070	62.196	145.303	24.078
	Abril	190.394	37.211	156.162	20.151
	Maio	162.249	15.180	139.016	14.619
	Junho	159.771	20.457	140.569	12.769
	Julho	161.431	21.890	140.986	12.952
	Agosto	153.994	15.693	140.090	13.803
	Setembro	144.506	17.124	130.118	12.666
	Outubro	151.630	19.989	134.176	13.368
	Novembro	127.133	11.594	115.102	10.457
	Dezembro	95.942	1.223	91.411	7.726
<b>Total</b>		<b>1.935.441</b>	<b>351.840</b>	<b>1.630.291</b>	<b>191.783</b>



**Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560**

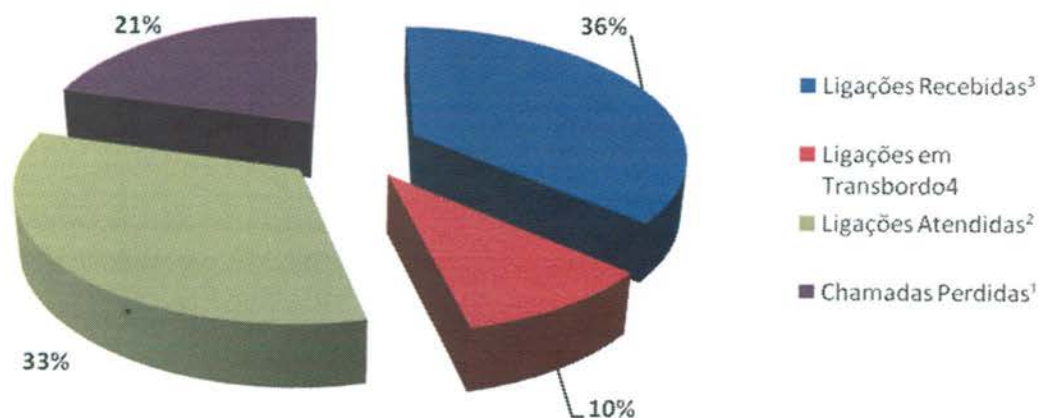


**3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2014	Janeiro	183.224	194.797	136.228	183.224
	Fevereiro	148.532	60.423	127.737	148.532
	Março	159.083	- ***	137.312	159.083
	Abril	133.112	-***	133.711	133.112
	Maio	136660	130.232	133419	136660
	Junho	119.263	5.092	111.977	7.996
	Julho	121.259	10.701	131.960	9.031
	Agosto	139.328	15.565	123.763	22.417
	Setembro	139.577	15.721	123.856	39.412
	Outubro	143.971	10.898	133.073	51.896
	Novembro	134.417	11.350	123.067	41.266
	Dezembro	80.420	1.228	79.192	6.686
<b>Total</b>		<b>1.638.846</b>	<b>456.007</b>	<b>1.495.295</b>	<b>939.315</b>

\*\*\* Durante o mês de março e abril/2014 houve intercorrência com feixes de telefonia da operadora oi, sendo que para não prejudicar o atendimento foi necessário a utilização do feixe de transbordo como feixe principal de atendimento, desta forma, qualquer número relacionado a transbordo estaria mascarado pelo atendimento real, e não de transbordo.

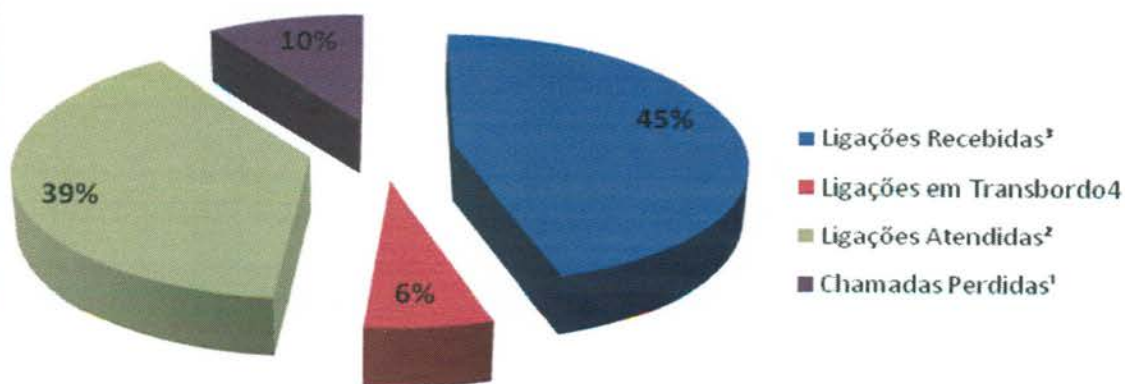
Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014



**3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2015	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
<b>Total</b>		<b>146.159</b>	<b>19.992</b>	<b>126.167</b>	<b>31.870</b>

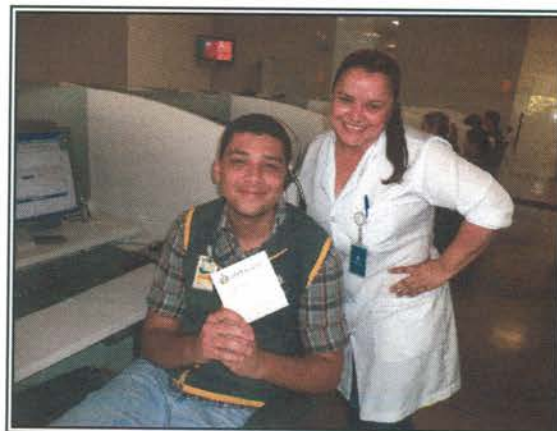
Demonstrativo Gráfico das ligações recebidas em 2015





#### 4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO/15

- Os Aniversariantes do mês de Janeiro/15 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- No dia 01 de Janeiro/15, em comemoração a passagem do ano, os Agentes de Atendimento compareceram para o trabalho trajando camisetas brancas, simbolizando a paz – desejo de todos para o ano que se inicia.



- No dia 04 de Janeiro/15, foi realizada a higienização dos fones headset, não foi necessária à troca de protetores auriculares;
- Em 06 de Janeiro/15, a Agente de Atendimento Adrya Rennara Rodrigues recebeu elogio do usuário Sr. Vicente Ludogério da Silva que relatou que o atendimento da Agente é ótimo e muito educada;

- Em 09 de Janeiro/15, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Cristina de Jesus da Silva. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Fabiana de Paula e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período de 26 de Dezembro/14 a 03 de Janeiro/15. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,02 minutos por ligação;
- No dia 13 de Janeiro/15, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Thais Eveline Moura de Lima. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período de 27 de Dezembro/14 a 01 de Janeiro/15. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,44 minutos por ligação;
- Em 15 de Janeiro/15, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Willyane Darc de Amorim. A Enfermeira Esterliane Neres foi responsável pela monitoria e feedback. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 03 a 09 de Janeiro/15. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,18 minutos por ligação;
- No dia 19 de Janeiro/15, foi realizado o feedback com a Agente de Atendimento Nilva Francisca da Rocha. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 02 a 09 de Janeiro/15. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,38 minutos por ligação;
- No dia 21 de Janeiro/15, a Supervisora Técnica Janaína Freitas relatou que o plantão foi movimentado com alto fluxo de ligações e fila oscilando entre 50 e 65 usuários;
- No dia 23 de Janeiro/15, a Supervisora Técnica Janaína Freitas relatou que o plantão foi movimentado com ocorrências habituais;
- No dia 26 de Janeiro/15, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Nelsiley Fernandes Cabral. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Fabiana de Paula e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 10 a 17 de Janeiro/15. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,54 minutos por ligação.

#### **Atividades da Sexta-Feira Informativa**

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 09 de Janeiro/15, o tema abordado foi “Sala de Situação”. Os Agentes fizeram uma visita ao setor e puderam conhecer de perto o trabalho realizados pelos Agentes de Monitoria.





A Sala de Situação 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 **Janeiro/2015**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
05/jan	CS Vila Mauá	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Ginecologista	Folga de Aniversário	08 de Janeiro
	CS Esplanada dos Anicuns	Marcelo Borges Cunha	10035	Clínico Geral	Motivo de Falta	05, 06 e 07 de Janeiro
06/jan	Cais Campinas	Solange Inês Hernandes Bastos	3349	Pediatra	Folga de Falta	06 a 08 de Janeiro
08/jan	CS Esplanada dos Anicuns	Marcelo Borges Cunha	10035	Clínico Geral	Motivo de Falta	08 e 09 de Janeiro
12/jan	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Pessoal	13 de Janeiro
13/jan	CS Esplanada dos Anicuns	Marcelo Borges Cunha	10035	Clínico Geral	Motivo de Falta	12 de Janeiro
						13 a 16 de Janeiro
14/jan	CS Marinho Lemos	Túlio Alves Sardinha	5865	Clínico Geral	Palestra sobre Amamentação	23 de Janeiro
15/jan	CS Setor Perim	Luiz Henrique Fernandes M.	12706	Clínico Geral	Exame Periódico	21 de Janeiro
16/jan	Cais Bairro Goiás	Márcio Caetano Queiroz	6616	Pediatra	Folga de Aniversário	21 de Janeiro
	Cais Vila Nova	Fabrcio Queiroz Correia	8825	Clínico Geral	Motivo de Falta	16 de Janeiro
	CS Esplanada dos Anicuns	Marcelo Borges Cunha	10035	Clínico Geral	Motivo de Falta	19 e 20 de Janeiro
20/jan	CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	26 de Janeiro a 09 de Fevereiro
21/jan	CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	22 de Janeiro
26/jan	Cais Parque das Amendoeiras	Eduardo Santana	5504	Clínico Geral	Grade Equivocada	26 de Janeiro
	CS Conjunto Riviera	Osmar Matias de Abreu	3743	Pediatra	Folga de Aniversário	27 de Janeiro



28/jan	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Rodolfo Carvalho	14374	Clinico Geral	Férias	29 de Janeiro a 12 de Fevereiro
	Cais Chácara do Governador	Danielle Moreno Castanho Bertolini	12596	Ginecologista	Motivo Particular	29 de Janeiro
29/jan	CS Parque Industrial João Braz	Arianne Calvão Collus	14509	Clinico Geral	Folga de Aniversário	30 de Janeiro

- São encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Sala de Situação, 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 a Gerente da Unidade 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 100% (cem por cento). O que proporciona segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;
- Realizada pela Coordenação Técnica reuniões com os profissionais Enfermeiros , Gerentes e Supervisores 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.

#### 4.1. 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;
- Entreviu em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
  - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
  - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
  - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e a sala de situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado a 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 **29 (vinte e nove) equipes da Estratégia Saúde da Família** conforme quadro que se segue:

<b>PLANILHA DE DÉFICIT DE MÉDICOS DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA:</b>			
<b>Déficit: 22</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF</b>	<b>Equipe</b>	<b>Data da Inclusão</b>
<b>Sudoeste</b>	Garavelo B	4	24/03/2014
	Andreia Cristina	32	08/04/2014
	Condomínio das Esmeraldas	6	19/08/2014
	Prq. Santa Rita	28	19/01/2015
	Jd. Itaipu	9	29/01/2015
<b>Oeste</b>	Buena Vista	35 e 36	Atendendo Demanda
	Luana Park	22	Atendendo Demanda
	Jardim do Cerrado	25	03/07/2014
	Jd. Mirabel	16	Atendendo Demanda
	Prq Buritis	24	03/11/2014
	Vera Cruz II	1	14/11/2014
<b>Leste</b>	VI. Pedroso	11	05/05/2014



	Santo Hilário	1	21/01/2015
<b>Noroeste</b>	Recanto do Bosque	29	03/06/2014
	Jd. Bro da Vitória	19	29/10/2014
	Jd. Colorado	3	30/12/2014
	Vila Mutirão	11	05/01/2015
<b>Norte</b>	Jd. Guanabara I	11	04/08/2014
	Vila Rica	16	04/12/2014
	Vila Itatiaia	24	19/01/2015
<b>Campinas Centro</b>	Leste Universitário	7	19/09/2014
<i>Férias: 04</i> <i>férias: 01</i>			<i>*Não considerar como</i>
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	
<b>Sudoeste</b>	Eli Forte - 20	04/02 a 14/02/2015*	
<b>Norte</b>	São Judas - 17	05/01 a 03/02/2015	
Noroeste	São Carlos - 20	26/01 a 09/02/2015	
	Jd. Primavera -41	29/01 a 12/02/2015	
<b>Oeste</b>	São Francisco -28	22/01 a 21/02/2015	
<i>Licença Médica: 03</i> <i>Licença: 00</i>			<i>*Não considerar como</i>
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	
<b>Leste</b>	Rec. Das Minas Gerais - 08	Indeterminado LM Setembro14	
	Vila Pedroso - 12	11/11 a 08/02/2015	
<b>Sudoeste</b>	Grajaú - 29	Indeterminado	
<b>Relação das Equipes de Saúde - ESF da Rede Municipal 2015</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>Equipes</b>	<b>Déficit/Férias/Licença</b>	
Sudoeste	33	6	
Norte	27	4	
Noroeste	51	6	
Leste	29	4	
Oeste	39	8	
Campinas Centro	7	1	
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>29</b>	

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 Janeiro/15, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiá, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Vila Santa Helena, CAIS Campinas, CIAMS Jardim América, Centro de Saúde Vila União e Centro de Saúde Setor Rodoviário.

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.

<b>BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO</b>				
<b>Janeiro - 2015</b>				
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Número de Acessos por Busca de Vagas</b>			
	<b>Clínico Geral</b>	<b>Ginecologia</b>	<b>Pediatria</b>	<b>Total</b>
Centro De Saúde Norte Ferroviário	8.507	4.013	594	11.575
Centro De Saúde Criméia Leste	8.497	4.361	642	11.775
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	8.925	5.107	646	12.756
Centro De Saúde Fama	12.853	6.689	1.133	17.908
Centro De Saúde Vila Santa Helena	12.965	6.722	1.017	17.897
Ciams Urias Magalhães	10.012	5.012	1.020	13.965
Centro De Saúde Marinho Lemos	8.537	4.247	594	11.738
Centro De Saúde Vila Moraes	9.504	4.976	936	13.424
Centro De Saúde Conjunto Riviera	7.653	4.078	267	10.552
Centro De Saúde Água Branca	7.798	4.721	417	11.291
Cais Jardim Novo Mundo	11.166	6.168	1.545	16.203
CAIS Parque Das Amendoeiras	8.749	4.943	668	12.452
Centro De Saúde Vila Regina	155	91	65	267
Centro De Saúde Vila Boa	10.140	5.598	1.133	14.417
Centro De Saúde Parque Anhanguera	9.633	4.969	697	13.186



Centro De Saúde Vila Mauá	10.263	5.141	643	13.773
Centro De Saúde Vila Canaã	13.458	6.838	1.148	18.536
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	9.118	5.059	802	12.963
Centro De Saúde Setor Rodoviário	13.625	6.947	852	18.369
Ciams Novo Horizonte	10.339	5.510	1.241	14.654
Cais Bairro Goiás	6.184	3.647	923	8.964
Centro De Saúde Jardim Guanabara	6.054	3.146	298	8.436
Cais Campinas	13.294	7.297	1.503	19.017
Ciams Jardim América	9.978	5.080	1.455	14.401
Centro De Saúde Vila Redenção	8.591	4.605	1.081	12.527
CAIS Chácara Do Governador	9.464	5.138	1.433	13.962
Centro De Saúde Parque Amazonia	10.029	5.083	1.615	14.537
Ciams Setor Pedro Ludovico	10.332	5.233	1.694	14.960
Centro De Saúde Vila União	9.498	5.110	551	13.001
Cais Vila Nova	9.240	5.318	916	13.368
Cais Finsocial	7.177	4.012	290	10.032
Centro De Saúde Vila Clemente	9.135	4.284	695	12.414
Cais Jardim Curitiba	400	176	62	550
Centro De Saúde Setor Perim	9.214	4.960	655	12.880
Centro De Saúde São Francisco	2.227	1.324	562	3.503
Centro De Saúde Maria Dilce	9.022	4.646	653	12.508
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	13.148	6.856	1.236	18.382
Maternidade Dona Iris	17.569	9.202	2.897	25.042
CAIS Candida De Moraes	10.155	6.185	1.207	15.029
Centro De Saúde Itatiaia	18	14	7	30
Centro De Saúde Criméia Oeste	6.151	3.356	252	8.650
<b>Total</b>	<b>31.465</b>	<b>17.198</b>	<b>8.049</b>	<b>46.498</b>

\* Considerando o quantitativo de Unidades (35) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 35 (trinta e cinco) 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 Janeiro/15 o quantitativo geral de atendimentos foi de 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta);

Dos 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um), 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 112.781 (cento e doze mil setecentos e oitenta e um) 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 67.310 (sessenta e sete mil trezentos e dez) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 6.669 (seis mil seiscentos e sessenta e nove) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Dezembro/14, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 100.980 (cem mil novecentos e oitenta) para 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 35.913 (trinta e cinco mil novecentos e treze) para 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

#### Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Janeiro/15

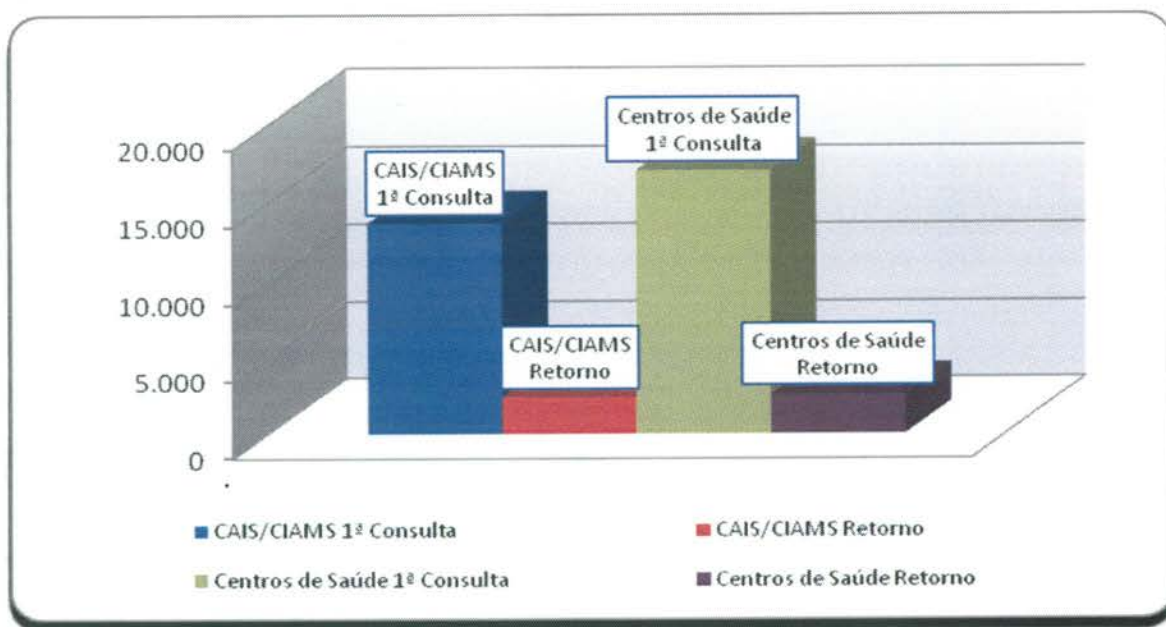
Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	26	159931	0,02
Somente Informação	15.138	159931	9,47
Consulta Marcada com Sucesso	47.150	159931	29,48
Consulta Não Marcada	195	159931	0,12
Fora da Área de Abrangência	166	159931	0,10
Área de PSF	2.144	159931	1,34
Outras Unidades	116	159931	0,07
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	1.301	159931	0,81
Não há Vaga	67.310	159931	42,09
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	6.699	159931	4,19
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	825	159931	0,52
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.246	159931	0,78



Recusa da Unidade Oferecida	3.400	159931	2,13
Não gosta dos Profissionais	9	159931	0,01
Longe da Residência	436	159931	0,27
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	188	159931	0,12
Recusa do Profissional	718	159931	0,45
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	7	159931	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	577	159931	0,36
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.334	159931	0,83
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	156	159931	0,10
Cancelamento de Consulta	3.703	159931	2,32
Outros	81	159931	0,05
Falta Dados Cadastrais	1.310	159931	0,82
Ligação Interrompida pelo Usuário	4.762	159931	2,98
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	403	159931	0,25
Não há Vaga (RETORNO)	531	159931	0,33
<b>TOTAL</b>		<b>159.931</b>	

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

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
CLINICO GERAL	6.091	1.176	7.267	6.903	1.288	8.191
GINECOLOGIA	3.570	608	4.178	5.322	688	6.010
PEDIATRIA	3.990	561	4.551	4.844	560	5.404
PEDIATRIA ALTO RISCO	9	0	9	3	0	3
<b>Total</b>	<b>13.660</b>	<b>2.345</b>	<b>16.005</b>	<b>17.072</b>	<b>2.536</b>	<b>19.608</b>



- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).
- Nesse período 73.039 (setenta e três mil e trinta e nove) atendimentos foram qualificados, destes, 32.225 (trinta e dois mil duzentos e vinte e cinco) usuários foram atendidos, porém 8.319 (oito mil trezentos e dezenove) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Dezembro/14, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 36.767 (trinta e seis mil setecentos e sessenta e sete) para 73.039 (setenta e três mil e trinta e nove), um acréscimo no número de usuários atendidos de 18.954 (dezoito mil novecentos e cinquenta e quatro) para 32.225 (trinta e dois mil duzentos e vinte e cinco) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.621 (sete mil seiscentos e vinte e um) para 8.319 (oito mil trezentos e dezenove).

**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 Janeiro/15, pode-se observar que das consultas agendadas, 17,61% (dezessete ponto sessenta e um) referiram ser portadores de diabetes, 14,04% (quatorze ponto quatro) portadores de hipertensão e 68,35% (sessenta e oito ponto trinta e cinco) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

<b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Janeiro/15</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goiá	17,11%	14,29%	68,60%
CAIS Campinas	17,86%	15,41%	66,73%
CAIS Candida de Morais	18,98%	15,29%	65,73%
CAIS Finsocial	17,67%	14,66%	67,67%
CAIS Jardim Novo Mundo	15,83%	10,97%	73,20%
CAIS Parque das Amendoeiras	19,03%	14,49%	66,48%
CAIS Vila Nova	15,26%	11,15%	73,58%
Centro de Saúde Água Branca	20,17%	15,92%	63,91%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	18,90%	14,86%	66,23%
Centro de Saúde Criméia Leste	20,46%	15,89%	63,65%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	14,61%	12,01%	73,38%
Centro de Saúde Fama	18,46%	14,70%	66,85%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	17,63%	14,02%	68,35%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	23,85%	21,54%	54,62%
Centro de Saúde Maria Dilce	14,79%	10,29%	74,92%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	17,89%	12,42%	69,68%
Centro de Saúde Parque Amazonia	17,85%	14,11%	68,04%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	15,40%	13,95%	70,65%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	18,77%	14,70%	66,53%
Centro De Saúde Setor Perim	16,42%	12,90%	70,67%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	16,23%	13,03%	70,74%

Centro de Saúde Vila Boa	15,37%	12,22%	72,41%
Centro de Saúde Vila Canaã	16,75%	12,56%	70,69%
Centro de Saúde Vila Mauá	18,03%	13,58%	68,38%
Centro de Saúde Vila Moraes	18,21%	15,01%	66,78%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	17,78%	14,30%	67,92%
Centro de Saúde Vila União	17,30%	13,99%	68,71%
CIAMS Jardim América	13,36%	11,40%	75,24%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	17,37%	14,19%	68,43%
<b>Total</b>	<b>17,61%</b>	<b>14,04%</b>	<b>68,35%</b>

### Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional

No mês de **Janeiro /2015**, não foi possível gerar o relatório de consultas efetivadas, uma vez que o sistema desenvolvido pela AMTEC continua inoperante.

### b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Janeiro/15 41.850 (quarenta e um mil oitocentos e cinquenta) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 35.613 (trinta e cinco mil seiscientos e treze) foram marcadas, 4.164 (quatro mil cento e sessenta e quatro) foram canceladas e 2.073 (dois mil e setenta e três) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

	Total	CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS BAIRRO GOIÁ	2.728	850	771	76	3	541	478	62	1	1.337	1.032	104	201
CAIS Campinas	1.600	792	649	136	7	217	194	23	0	591	507	81	3
CAIS Candida de Moraes	2.538	1.835	1.782	42	11	0	0	0	0	703	649	17	37
CAIS Chácara do Governador	513	0	0	0	0	513	474	32	7	0	0	0	0
CAIS Finsocial	764	215	143	69	3	0	0	0	0	549	235	79	235
CAIS Jardim Novo Mundo	1.394	385	384	0	1	509	484	24	1	500	407	58	35
CAIS Parque das Amendoeiras	2.004	872	775	91	6	303	282	13	8	829	435	81	313



CAIS Vila Nova	1.325	764	711	51	2	227	203	20	4	334	310	20	4
Centro de Saúde Água Branca	954	278	262	16	0	171	127	43	1	505	387	56	62
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.412	543	454	83	6	479	382	84	13	390	162	55	173
Centro de Saúde Criméia Leste	1.720	585	557	27	1	597	534	58	5	538	353	145	40
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.067	513	203	309	1	239	226	11	2	315	282	16	17
Centro de Saúde Fama	967	351	320	30	1	443	356	85	2	173	114	39	20
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.638	913	830	80	3	385	351	30	4	340	330	0	10
Centro De Saúde Jardim Guanabara	239	78	65	13	0	129	125	0	4	32	0	32	0
Centro de Saúde Maria Dilce	598	222	220	0	2	281	267	11	3	95	74	0	21
Centro de Saúde Marinho Lemos	644	0	0	0	0	338	291	43	4	306	237	10	59
Centro de Saúde Norte Ferroviário	887	372	318	52	2	405	370	28	7	110	60	18	32
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.131	522	506	13	3	404	388	6	10	205	190	14	1
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.918	370	354	16	0	599	550	46	3	949	599	137	213
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.347	587	558	28	1	91	91	0	0	669	443	188	38
Centro De Saúde Setor Perim	1.043	241	223	15	3	364	346	16	2	438	331	68	39
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.157	613	583	25	5	86	76	10	0	458	359	23	76
Centro de Saúde Vila Boa	974	368	356	10	2	310	280	26	4	296	229	60	7
Centro de Saúde Vila Canaã	595	387	269	118	0	208	185	18	5	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Clemente	472	0	0	0	0	472	461	4	7	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.492	542	534	5	3	213	182	30	1	737	541	95	101
Centro de Saúde Vila Moraes	626	385	354	30	1	132	83	49	0	109	95	8	6
Centro de Saúde Vila Santa Helena	956	690	653	36	1	0	0	0	0	266	235	15	16
Centro de Saúde Vila União	1.700	647	637	10	0	540	464	76	0	513	386	33	94
CIAMS Jardim América	1.673	683	648	33	2	589	560	16	13	401	366	15	20
CIAMS Novo Horizonte	630	0	0	0	0	440	408	30	2	190	186	0	4

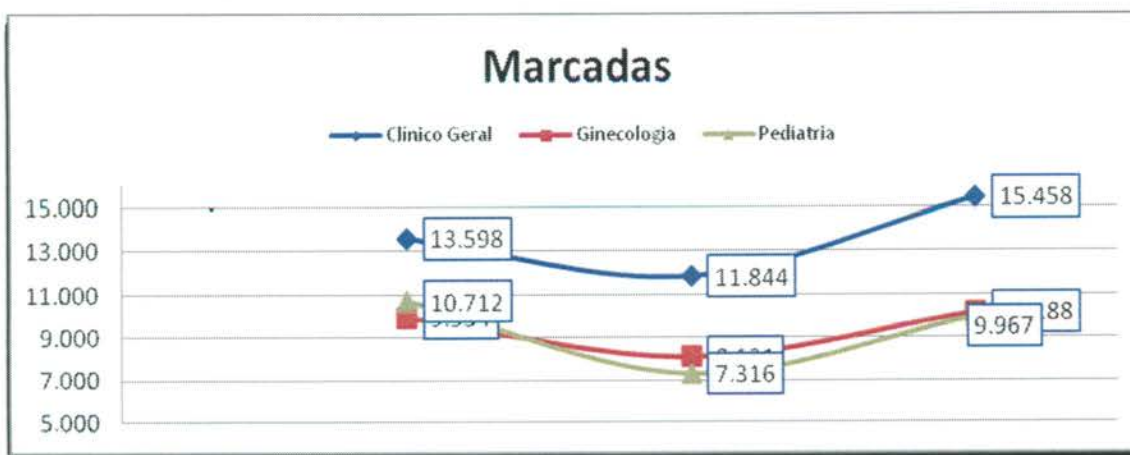
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.144	1.434	1.339	91	4	1.099	970	124	5	611	433	174	4
<b>Total Geral</b>	<b>41.850</b>	<b>17.037</b>	<b>15.458</b>	<b>1.505</b>	<b>74</b>	<b>11.324</b>	<b>10.188</b>	<b>1.018</b>	<b>118</b>	<b>13.489</b>	<b>9.967</b>	<b>1.641</b>	<b>1.881</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Dezembro/14, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 38.523 (trinta e oito mil quinhentos e vinte e três) para 41.850 (quarenta e um mil oitocentos e cinquenta) e um acréscimo no número de consultas marcadas de 27.291 (vinte e sete mil duzentos e noventa e um) para 35.613 (trinta e cinco mil seiscentos e treze), um decréscimo no número de disponível de 4.795 (quatro mil setecentos e noventa e cinco) para 2.073 (dois mil e setenta e três) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 6.437 (seis mil quatrocentos e trinta e sete) para 4.164 (quatro mil cento e sessenta e quatro) .

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

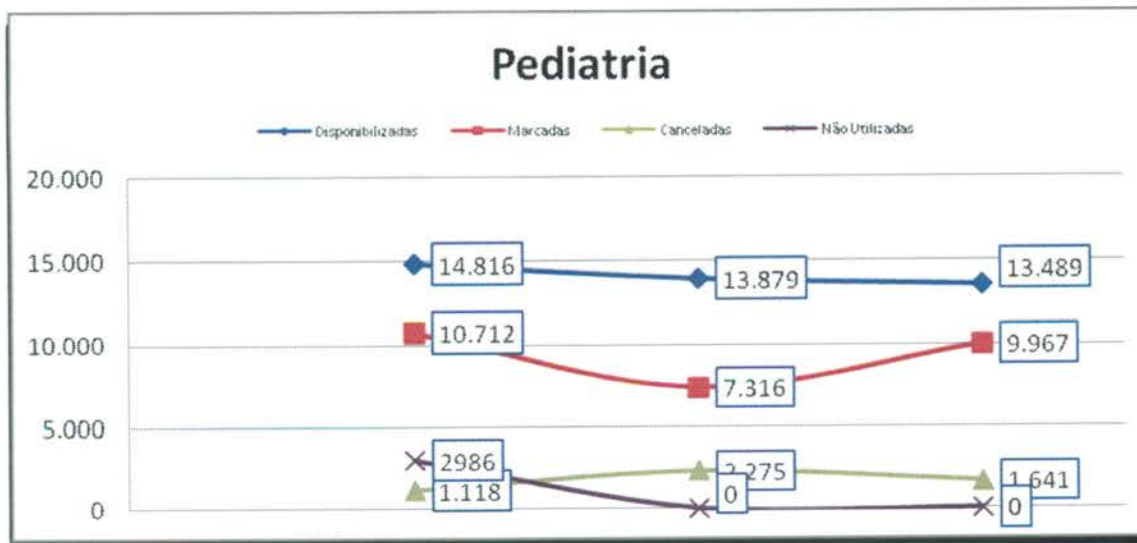
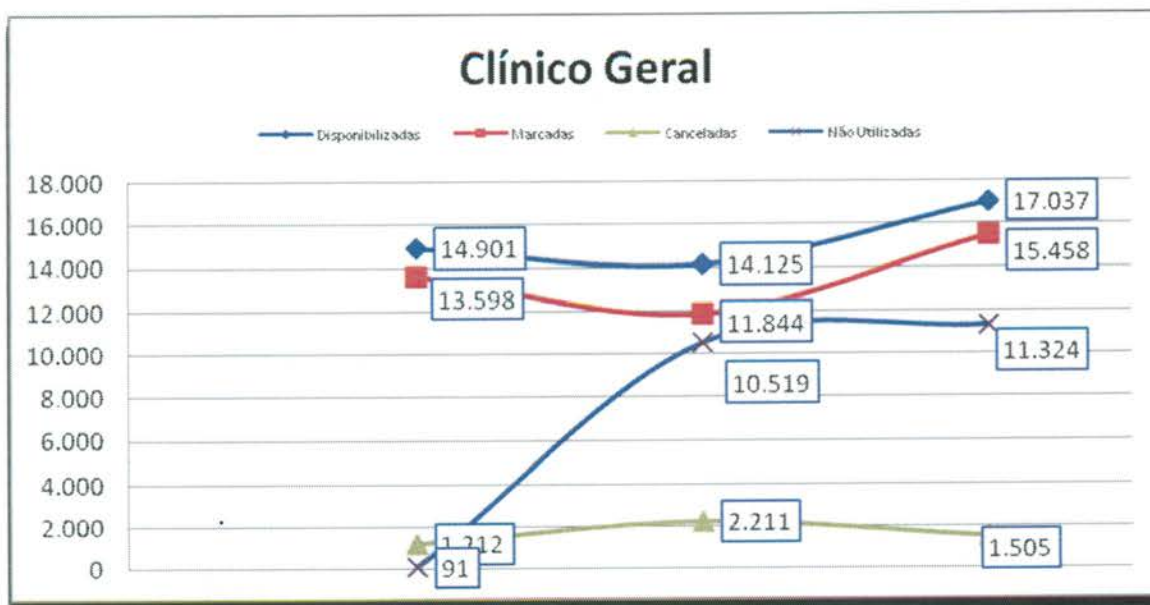
### Análise Gráfica Por Status

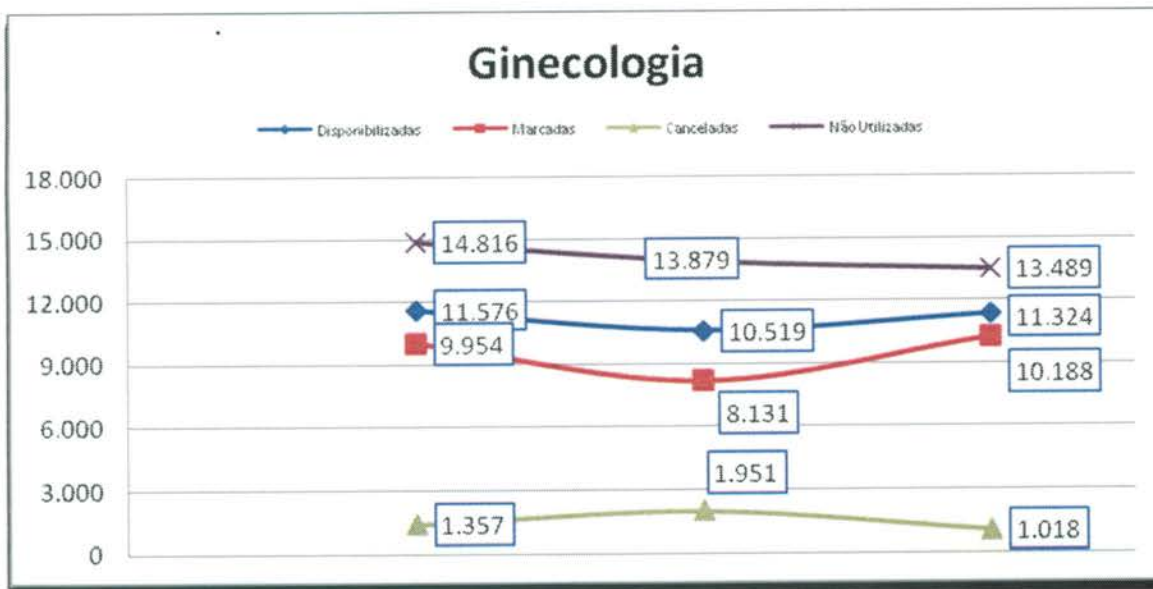




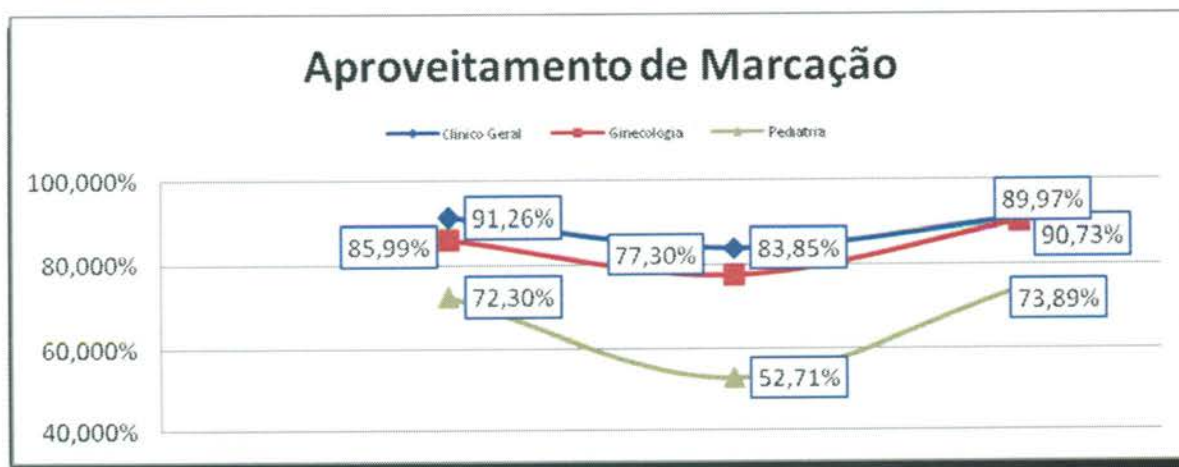


## Análise Gráfica Por Especialidade Médica





## Índice de Aproveitamento de Consultas



## Índice de Aproveitamento de Consultas Marcadas

	Mês	Disponibilizadas			Marcadas		Aproveitamento	
		Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Marcadas	Não Utilizadas	Marcadas	Aproveitamento
Clínica Geral	Novembro	14.901	13.598	1.212	14.810	91	91,26%	99,39%
	Dezembro	14.125	11.844	2.211	70	10.519	83,85%	99,50%
	Janeiro	17.037	15.458	1.505	74	11.324	90,73%	99,57%
	<b>Total</b>	<b>46.063</b>	<b>40.900</b>	<b>4.928</b>	<b>45.828</b>	<b>21.934</b>	<b>88,79%</b>	<b>99,49%</b>
Ginecologia	Novembro	11.576	9.954	1.357	11.311	14.816	85,99%	97,71%



	Dezembro	10.519	8.131	1.951	437	13.879	77,30%	95,85%
	Janeiro	11.324	10.188	1.018	118	13.489	89,97%	98,96%
	<b>Total</b>	<b>33.419</b>	<b>28.273</b>	<b>4.326</b>	<b>32.599</b>	<b>42.184</b>	<b>84,60%</b>	<b>97,55%</b>
Pediatría	Novembro	14.816	10.712	1.118	11.830	2986	72,30%	79,85%
	Dezembro	13.879	7.316	2.275	4.288	0	52,71%	69,10%
	Janeiro	13.489	9.967	1.641	1.881	0	73,89%	86,06%
	<b>Total</b>	<b>42.184</b>	<b>27.995</b>	<b>5.034</b>	<b>33.029</b>	<b>2.986</b>	<b>66,36%</b>	<b>78,30%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>121.666</b>	<b>97.168</b>	<b>14.288</b>	<b>111.456</b>	<b>67.104</b>	<b>79,86%</b>	<b>91,61%</b>	

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

No mês de Janeiro/15 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 02** 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 387 (trezentos e oitenta e sete) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 06 (seis) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Janeiro/15, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.304), Jardim América (1.430), Jardim Nova Esperança (1.222), Jardim Balneário Meia Ponte (1.195), Parque Amazônia (1.192) e Setor Pedro Ludovico (1.158).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	12
2	Albino Boa Ventura	83
3	Aruanã Parque	3
4	Bairro Água Branca	305
5	Bairro Alto da Glória	44
6	Bairro Anhanguera	81
7	Bairro Capuava	458
8	Bairro da Serrinha	38
9	Bairro dos Aeroviários	116
10	Bairro Feliz	41
11	Bairro Goiás	11
12	Bairro Goiás 2	1
13	Bairro Industrial Mooca	46
14	Bairro Ipiranga	5

15	Bairro Jardim das Esmeraldas	98
16	Bairro Jardim Diamantina	101
17	Bairro Jardim Vitória	118
18	Bairro Nossa Senhora de Fátima	67
19	Bairro Nova Suíça	39
20	Bairro Res Funcionários Públicos	27
21	Bairro Rodoviário	108
22	Bairro Santa Genoveva	213
23	Bairro Santa Rita	260
24	Bairro Santo Hilário	6
25	Bairro São Carlos	10
26	Bairro São Francisco	2
27	Campus Universitário	2
28	Capuava Residencial Prive	1
29	Carolina Parque Extensão	87
30	Celina Park	46
31	Chacara Alto da Glória	1
32	Chácara Anhanguera	2
33	Chacara Bom Retiro	6
34	Chacara Buriti	4
35	Chacara de Recreio São Joaquim	53
36	Chácara do Governador	150
37	Chacara Elísio Campos	1
38	Chacara Goiás Park	5
39	Chacara Maringá	4
40	Chacara Retiro	2
41	Chacara Samambaia	16
42	Chacara Solange Parque	4
43	Cidade Jardim	603
44	Colônia Santa Marta	8
45	Condominio Amin Camargo	32
46	Condomínio Anhanguera	61
47	Condominio Cidade Universitária	3
48	Condominio Parque dos Cisnes	4
49	Condominio Rio Branco	6
50	Conjunto Anhanguera	22
51	Conjunto Aruanã I	84
52	Conjunto Aruanã II	42
53	Conjunto Aruanã III	2
54	Conjunto Baliza	23
55	Conjunto Caiçara	98



56	Conjunto Castelo Branco	59
57	Conjunto Fabiana	45
58	Conjunto Guadalajara	13
59	Conjunto Morada Nova	29
60	Conjunto Primavera	4
61	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	75
62	Conjunto Residencial Padre Pelagio	10
63	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	15
64	Conjunto Residencial Rodoviário	15
65	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	7
66	Conjunto Riviera	187
67	Conjunto Vila Isabel	4
68	Curitiba I	1
69	Curitiba II	1
70	Curitiba III	74
71	Curitiba IV	2
72	Distrito de Vila Rica	2
73	Esplanada do Anicuns	66
74	Faiçallville	432
75	Fazenda Retiro	1
76	Fonte das Águas	12
77	Goiânia 2	47
78	Grajaú	1
79	Granja Cruzeiro do Sul	108
80	Granja Santos Dumont	2
81	Jardim Atlântico	166
82	Jardim América	1.430
83	Jardim Ana Lúcia	146
84	Jardim Aritana	5
85	Jardim Atenas	1
86	Jardim Balneário Meia Ponte	1.195
87	Jardim Bela Vista	175
88	Jardim Bom Jesus	1
89	Jardim Bonanza	32
90	Jardim Brasil	183
91	Jardim California	9
92	Jardim Colorado	45
93	Jardim Curitiba	2
94	Jardim da Luz	104
95	Jardim das Hortências	1
96	Jardim das Oliveiras	24

97	Jardim das Rosas	30
98	Jardim Do Cerrado 2	37
99	Jardim Do Cerrado 3	35
100	Jardim Do Cerrado 6	10
101	Jardim Do Cerrado 7	17
102	Jardim Eli Forte - Complemento	2
103	Jardim Europa	602
104	Jardim Fonte Nova	1
105	Jardim Goiás	205
106	Jardim Guanabara	34
107	Jardim Ipê	12
108	Jardim Itaipu	52
109	Jardim Lageado	25
110	Jardim Leblon	10
111	Jardim Leblon II	1
112	Jardim Liberdade	7
113	Jardim Madri	2
114	Jardim Mariliza	1
115	Jardim Marques de Abreu	12
116	Jardim Mirabel	1
117	Jardim Nova Esperança	1.222
118	Jardim Novo Mundo	2.304
119	Jardim Novo Mundo II	28
120	Jardim Oliveiras	2
121	Jardim Paris	2
122	Jardim Petrópolis	72
123	Jardim Planalto	165
124	Jardim Presidente	371
125	Jardim Primavera (Acampamento)	1
126	Jardim Santo Antônio	108
127	Jardim São José (Res São José)	2
128	Jardim Sonia Maria	19
129	Jardim Tancredo Neves	54
130	Jardim Vila Boa	430
131	Jardim Xavier	50
132	Jd Gramado	19
133	Jd Itaipu I	4
134	Loteamento Areião I	13
135	Loteamento Carolina Parque	204
136	Loteamento Grande Retiro	34
137	Loteamento Portal do Sol I	2



138	Loteamento Portal do Sol II	3
139	Loteamento Solange Park - Complemento	3
140	Loteamento Tropical Verde	43
141	Loteamento Village Veneza	1
142	Madre Germana II	10
143	Maisa Extensão	20
144	Mansões Goiânia	24
145	Nova Vila	96
146	Panorama Park	34
147	Parque Tremendão (Novo)	17
148	Parque Acalanto	7
149	Parque Amazônia	1.192
150	Parque Anhanguera	189
151	Parque Anhanguera II	394
152	Parque Atheneu	27
153	Parque Balneário	15
154	Parque Buriti	37
155	Parque das Amendoeiras	1
156	Parque das Flores Complemento	2
157	Parque das Laranjeiras	47
158	Parque das Nações	33
159	Parque das Paneiras IV Etapa	1
160	Parque Industrial de Goiânia	75
161	Parque Industrial João Braz	868
162	Parque Industrial João Braz II	4
163	Parque Industrial Paulista	1
164	Parque Maracanã	2
165	Parque Oeste Industrial	229
166	Parque Paraíso	49
167	Parque Santa Cruz	319
168	Parque Santa Rita	1
169	Privê Atlântico	1
170	Recanto do Bosque	67
171	Res Beatriz Nascimento	30
172	Res Bertim Belchior	45
173	Res Gardênia	19
174	Res. Buena Vista	222
175	Res. Morumbi	9
176	Res. Terra Nova I	6
177	Res. Vale das Brisas	3
178	Residencial Arco Verde	1

179	Residencial Eldorado	55
180	Residencial Kátia	28
181	Residencial Manhattan	7
182	Residencial 14 Bis - Extensões	1
183	Residencial Alphaville Flamboyant	2
184	Residencial Anglo	8
185	Residencial Aquarius	18
186	Residencial Aruanã	15
187	Residencial Atibaia	4
188	Residencial Balneário	16
189	Residencial Belo Horizonte	2
190	Residencial Campus Dourados	72
191	Residencial Canadá	62
192	Residencial Carla Cristina	18
193	Residencial Cid Verde	4
194	Residencial Clea Borges	1
195	Residencial das Acácias	22
196	Residencial dos Ipê	3
197	Residencial Elza Fronza	15
198	Residencial Flamingo	4
199	Residencial Goiânia Viva	30
200	Residencial Goyaz Park	12
201	Residencial Granville	3
202	Residencial Guarema	9
203	Residencial Havai	1
204	Residencial Hugo Moraes	61
205	Residencial Humaita	9
206	Residencial Itaipu	8
207	Residencial Itália	26
208	Residencial Itamaraca	140
209	Residencial Jardins Florença	3
210	Residencial José Viandeli	7
211	Residencial Licardino Ney	61
212	Residencial London Park	33
213	Residencial Mar Del Plata	15
214	Residencial Maringá	3
215	Residencial Moinho dos Ventos	40
216	Residencial Monte Carlo	43
217	Residencial Morada da Bosque	2
218	Residencial Olinda	2
219	Residencial Park Solar	52



220	Residencial Parque das Flores	138
221	Residencial Parque Flamboyant	99
222	Residencial Petrópolis	22
223	Residencial Ponta Negra	1
224	Residencial Porto Seguro	6
225	Residencial Privê Itanhangá	28
226	Residencial Real Conquista	1
227	Residencial Recanto das Garças	33
228	Residencial Santa Fé	49
229	Residencial São Marcos	40
230	Residencial Serra Azul	168
231	Residencial Sevilha	3
232	Residencial Solar Vile	213
233	Residencial Sonho Verde	23
234	Residencial Sonho Verde Complemento	7
235	Residencial Talism	11
236	Residencial Vale do Araguaia	4
237	Residencial Vale dos Sonhos	2
238	Residencial Village Santa Rita I	1
239	Residencial Village Santa Rita IV	1
240	Residencial Ville de France	5
241	Santa Fé I	6
242	Setor Aeroporto	162
243	Setor Andrea	13
244	Setor ANdréia	1
245	Setor Areião II	1
246	Setor Barra da Tijuca	29
247	Setor Bela Vista	77
248	Setor Bueno	255
249	Setor Campinas	433
250	Setor Candida de Moraes	223
251	Setor Caravelas	4
252	Setor Central	367
253	Setor Centro Oeste	342
254	Setor Coimbra	198
255	Setor Criméia Leste	425
256	Setor Criméia Oeste	17
257	Setor dos Afonsos	1
258	Setor dos Funcionários	238
259	Setor Empresarial	4
260	Setor Estrela Dalva	1

261	Setor Garavelo B	58
262	Setor Gentil Meireles	113
263	Setor Jaó	60
264	Setor Leste Universitário	185
265	Setor Leste Vila Nova	663
266	Setor Marabá	41
267	Setor Marechal Rondon	94
268	Setor Marista	56
269	Setor Morada do Sol	10
270	Setor Moraes	107
271	Setor Negrão de Lima	315
272	Setor Noroeste	25
273	Setor Norte Ferroviário	185
274	Setor Norte Ferroviário II	33
275	Setor Oeste	98
276	Setor OrientVille	3
277	Setor Parque Tremendão	1
278	Setor Pedro Ludovico	1.158
279	Setor Perim	303
280	Setor Progresso	224
281	Setor Recanto das Minas Gerais	100
282	Setor Rio Formoso	306
283	Setor Santos Dumont	170
284	Setor São José	425
285	Setor Sevene	73
286	Setor Sol Nascente	11
287	Setor Sudoeste	524
288	Setor Sul	108
289	Setor Três Marias	39
290	Setor Ulisses Guimarães	8
291	Setor União	235
292	Setor Urias Magalhães	587
293	Setor Urias Magalhães II	56
294	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	16
295	Sítio de Recreio Pindorama	2
296	Sítio Ipê	14
297	Sítio Recreio Caraíba	3
298	Sítio Recreio Mansões Bernardo Sayão	1
299	Sítio Recreio Mansões do Campus	40
300	Sítio Recreio São Geraldo	2
301	Solange Park I	251



302	Solange Park II	79
303	Solange Park III	46
304	Vera Cruz II	52
305	Vereda dos Buritis	140
306	Vila Abajá	85
307	Vila Adélia	38
308	Vila Adélia II	32
309	Vila Aguiar	13
310	Vila Alpes	62
311	Vila Alto da Glória	64
312	Vila Alvorada	123
313	Vila Americano do Brasil	24
314	Vila Anchieta	18
315	Vila Aurora	80
316	Vila Aurora Oeste	26
317	Vila Bandeirantes	131
318	Vila Bela	15
319	Vila Bethel	27
320	Vila Boa Sorte	30
321	Vila Canaã	38
322	Vila Clemente	63
323	Vila Colemar Natal e Silva	5
324	Vila Concórdia	1
325	Vila Coronel Cosme	30
326	Vila Cristina	95
327	Vila Cristina Continuação	15
328	Vila Divino Pai Eterno	2
329	Vila Fernandes	2
330	Vila Finsocial	3
331	Vila Frões	46
332	Vila Irazy	58
333	Vila Isaura	127
334	Vila Jacar	10
335	Vila Jaraguá	46
336	Vila Jardim Pompéia	12
337	Vila Jardim Vitória	100
338	Vila João Vaz	319
339	Vila Legionárias	36
340	Vila Luciana	45
341	Vila Lucy	71
342	Vila Maria Dilce	130

343	Vila Maria José	11
344	Vila Maria Luiza	167
345	Vila Martins	4
346	Vila Matilde	1
347	Vila Mauá	190
348	Vila Megale	16
349	Vila Monticelli	164
350	Vila Mooca	4
351	Vila Mooca - Complemento	5
352	Vila Moraes	221
353	Vila Mutirão I	28
354	Vila Nossa Senhora Aparecida	1
355	Vila Nova Canaã	58
356	Vila Novo Horizonte	470
357	Vila Oswaldo Rosa	12
358	Vila Paraíso	72
359	Vila Parque Santa Maria	83
360	Vila Pedroso	113
361	Vila Pedroso Extensão	3
362	Vila Perdiz	30
363	Vila Redenção	261
364	Vila Regina	1
365	Vila Resende	43
366	Vila Romana	86
367	Vila Rosa	134
368	Vila Santa Efigenia	11
369	Vila Santa Helena	473
370	Vila Santa Isabel	19
371	Vila Santa Rita	105
372	Vila Santa Tereza	62
373	Vila Santana	37
374	Vila Santo Afonso	5
375	Vila São Francisco	46
376	Vila São João	15
377	Vila São José - Complemento	8
378	Vila São José - Extensão	23
379	Vila São Paulo	143
380	Vila São Tomaz	1
381	Vila Teofilo Neto	7
382	Vila Vera Cruz	15
383	Vila Viana	89



384	Vila Viandeli	2
385	Vilage Atalaia	2
386	Vilage Maringá	5
387	Vilage Santa Rita	1
<b>TOTAL</b>		<b>35.613</b>

\*\*\* Agendamentos de retornos após constatação de residência em outro município e bloqueio de cadastro.

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

No mês de Janeiro/2015 a Agente de Atendimento **Cristina Evaristo Alves** bateu o recorde no agendamento de consultas com 649 (seiscentos e quarenta e nove) marcações, como se segue:

<b>Relatório De Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Janeiro/15</b>	
<b>Agente</b>	<b>Total</b>
Adama Da Silva Faria	601
Adrya Rennara Rodrigues	461
Alexandre Cesar Pereira Nunes	326
Alice Almeida	437
Aliny Vitorino De Azevedo Alves	165
Ana Beatriz Cardoso Dos Santos	218
Anadege Maria De Alencar	257
Andressa Silva De Souza	270
Angélica Neves Da Silva	1.477
Angelita Sandra Dos Santos	571
Aselma Dos Santos Costa	109
Aurea De Lourdes Andrade	287
Beatriz Viana Ribeiro	576
Bruna De Oliveira Fernandes	497
Bruna Katiele Guimaraes Bueno	136
Bruna Queiroz De Aguiar	546
Cassia Gomes Beserra Santos	131
Cinthia De Lima Machado	213
Cleber Gonçalves Oliveira	977
Clerismar Almeida Lima Araujo	224
Cleydiane Martins Rosa	274
Cristiane Vieira De Oliveira	308
Cristina De Jesus Da Silva	376

Cristina Evaristo Alves	649
Daniela Cirqueira Da Silva	503
Daniela Heoropeo Ramos Dos Santos	190
Danielle Rodrigues Dos Santos	227
Danilo De Araujo Alves	472
Dayane Fernanda De Carvalho	184
Debora Ludmilla Bomfim Valverde	79
Deborah Vieira De Meneses	107
Desiree Vieira Dos Santos	104
Diogenes Ferreira De Souza	292
Domingas Generosa Da Costa	220
Elizabeth Do Carmo Pereira	203
Eudimara Silva Mourao	80
Felipe Cristiano Alves Silva	558
Fernanda Guimaraes Lui	205
Fernanda Maria Soares De Araujo	204
Francielly Santana Dantas	271
Giselle Barbosa Da Silva	273
Henrique De Faria Silva	415
Ivone Azevedo De Souza	172
Jagna Lucia Pires Dos Santos	276
Jaqueline Borges De Moraes	483
Jaqueline Freitas Da Silva	76
Jessica Luana Freitas Pires	256
Joao Pedro De Souza Pereira Silva	270
Jorge Antonio Lima Da Silveira	388
Karita Ribeiro Da Silva	223
Karla Gracielly Cardoso Da Silva	262
Kellem Martins Borges	233
Klisman Teles De Sousa	137
Lais Elizabeth Silva Santana	541
Lana Kayne Pereira Silva	293
Lauana Carvalho Da Silva	278
Leonardo Afonso Ramos	11
Leticia Azevedo Santos	521
Liliany Sousa Lopes	384
Lillian Cristina De Amorim	300
Livia De Almeida Serpa	297
Lorrayne Nunes De Santana	128
Luciene Dos Santos Nunes Borges	498
Marcus Vinicius Dos Santos Silveira	466



Maria Francille Dutra Queiroz	542
Mariana Guimaraes Borges	483
Marlucia De Oliveira	460
Mayara Bessa Do Nascimento Oliveira	276
Mayra Rosa De Camargo	219
Michelle Morgana Cordeiro	210
Naena Fernandes Dos Santos	6
Nathalia Alencar De Souza	149
Nathalia Bethania Alves Batista	170
Nathalia Da Silva Costa	377
Nayla Flavianne Borges Carvalho França	261
Nelsiley Fernandes Cabral	479
Nilva Francisca Da Rocha	538
Nubia Cristina Da Silva	393
Pablo Diego Lopes Martins	64
Paulo César Gomes	1.344
Polyane Guedes Faria	477
Regina Celestino Santana	1.552
Roiane De Brito Queiroz	186
Romulo Luiz De Oliveira	232
Rosi Maria Dos Santos Silva	488
Rubia Carla Faleiros Lopes De Lima	553
Sara Aparecida De Jesus Oliveira	210
Saulo Borges Cantuaria	246
Silvia Rodrigues De Oliveira	292
Sônia Aparecida Silva Queiroz	230
Stefany Cristiny Ferreira Silva	282
Suelen Pires Pereira	590
Suzana Nogueira Brasil	146
Tadeu Silva Sousa	261
Tatiane Oliveira Lima	451
Thais Eveline Moura De Lima	532
Thiago Milhomem Bandeira	384
Thiago Rodrigues Leal Lemes	335
Vilma Batista Da Silva	539
Wellington Da Silva Santos	130
Willyane Darc De Amorim	357
<b>Total</b>	<b>35.613</b>

## 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 JANEIRO / 15					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	125	495	474	1.187	2.281
CAIS Campinas	16	281	232	821	1.350
CAIS Candida de Moraes	40	654	643	1.094	2.431
CAIS Chácara do Governador	15	115	120	224	474
CAIS Finsocial	45	66	73	194	378
CAIS Jardim Novo Mundo	12	315	325	623	1.275
CAIS Parque das Amendoeiras	82	301	335	774	1.492
CAIS Vila Nova	12	359	242	611	1.224
Centro de Saúde Água Branca	46	186	187	357	776
Centro De Saúde Conjunto Riviera	24	233	232	509	998
Centro de Saúde Criméia Leste	31	308	314	791	1.444
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	13	134	139	425	711
Centro de Saúde Fama	22	181	177	410	790
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	28	298	306	879	1.511
Centro De Saúde Jardim Guanabara	8	48	51	83	190
Centro de Saúde Maria Dilce	8	109	113	331	561
Centro de Saúde Marinho Lemos	25	120	121	262	528
Centro de Saúde Norte Ferroviário	19	168	175	386	748
Centro de Saúde Parque Amazonia	15	269	271	529	1.084
Centro de Saúde Parque Anhanguera	65	356	387	695	1.503
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	20	256	257	559	1.092
Centro De Saúde Setor Perim	29	192	194	485	900
Centro de Saúde Setor Rodoviário	35	236	244	503	1.018
Centro de Saúde Vila Boa	8	157	153	547	865



Centro de Saúde Vila Canaã	5	109	107	233	454
Centro de Saúde Vila Clemente	16	104	103	238	461
Centro de Saúde Vila Mauá	52	265	254	686	1.257
Centro de Saúde Vila Moraes	8	105	111	308	532
Centro de Saúde Vila Santa Helena	18	164	167	539	888
Centro de Saúde Vila União	62	346	343	736	1.487
CIAMS Jardim América	22	353	311	888	1.574
CIAMS Novo Horizonte	5	134	142	313	594
CIAMS Setor Pedro Ludovico	85	625	622	1.410	2.742
<b>Total</b>	<b>1.016</b>	<b>8.042</b>	<b>7.925</b>	<b>18.630</b>	<b>35.613</b>

Desta forma, no mês de Janeiro/15 foram agendadas 1.016 (hum mil e dezesseis) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## Relatório do Programa Nacer 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 Nacer 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.

**Não foram registrados agendamentos de consultas no mês de Janeiro/15 para o Programa Nacer Cidadão.**

**Esta planilha demonstra o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nacer Cidadão em 2008**

Maio a Dezembro de 2008		
Mês	Agendamentos	Percentual
<b>Mai/08</b>	123	5,25
<b>Jun/08</b>	343	14,65
<b>Jul/08</b>	423	18,06
<b>Ago/08</b>	329	14,05
<b>Set/08</b>	337	14,39
<b>Out/08</b>	271	11,57
<b>Nov/08</b>	270	11,53

<b>Dez/08</b>	246	10,50
<b>TOTAL</b>	<b>2.342</b>	<b>100%</b>

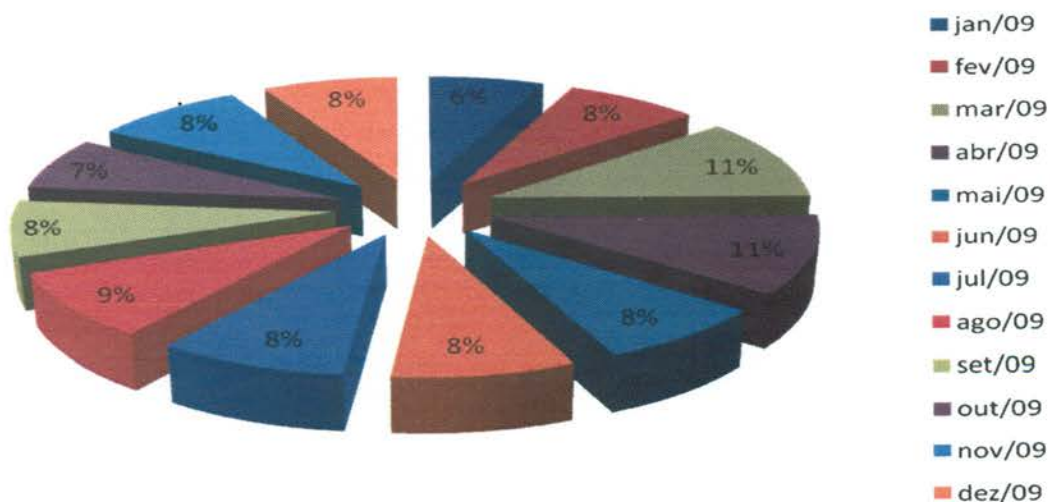


O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2009.

<b>2009</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	217	6,51
<b>Fevereiro</b>	254	7,63
<b>Março</b>	367	11,02
<b>Abril</b>	355	10,66
<b>Maio</b>	259	7,78
<b>Junho</b>	271	8,14
<b>Julho</b>	281	8,44
<b>Agosto</b>	297	8,92
<b>Setembro</b>	259	7,78
<b>Outubro</b>	231	6,93
<b>Novembro</b>	285	8,56
<b>Dezembro</b>	255	7,66
<b>TOTAL</b>	<b>3.331</b>	<b>100%</b>



### Agendamentos realizados pelo Projeto 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.

2010		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	314	11,45%
Fevereiro	224	8,17%
Março	268	9,77%
Abril	244	8,90%
Maio	237	8,64%
Junho	231	8,42%
Julho	245	8,94%
Agosto	246	8,97%
Setembro	278	10,14%
Outubro	196	7,15%
Novembro	152	5,54%
Dezembro	107	3,90%
<b>TOTAL</b>	<b>2.742</b>	<b>100%</b>

## Agendamentos realizados pelo Projeto Nasc Cidadão em 2010

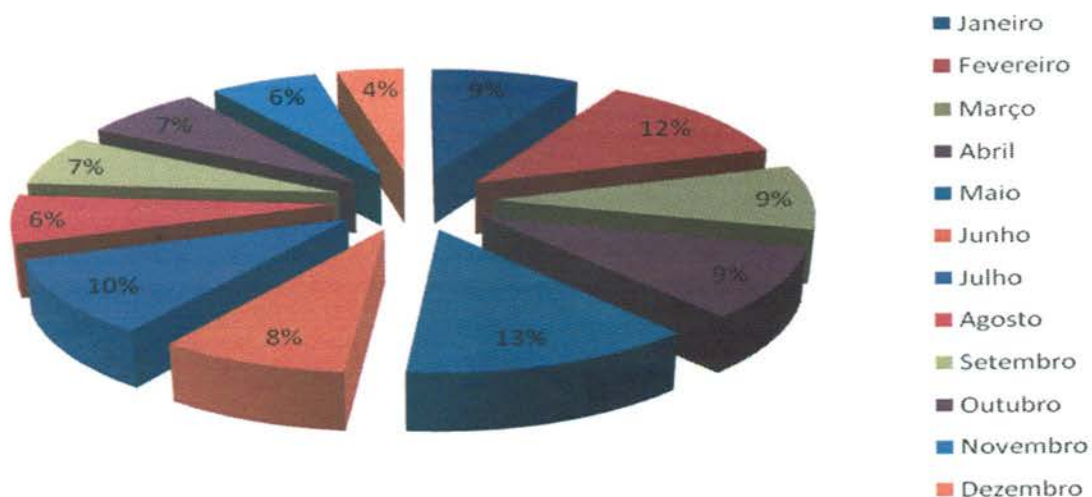


O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nasc Cidadão no ano de 2011.

2011		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	186	9%
Fevereiro	261	12%
Março	187	9%
Abril	203	9%
Maio	282	13%
Junho	182	8%
Julho	219	10%
Agosto	139	6%
Setembro	143	7%
Outubro	148	7%
Novembro	134	6%
Dezembro	84	4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.168</b>	<b>100%</b>



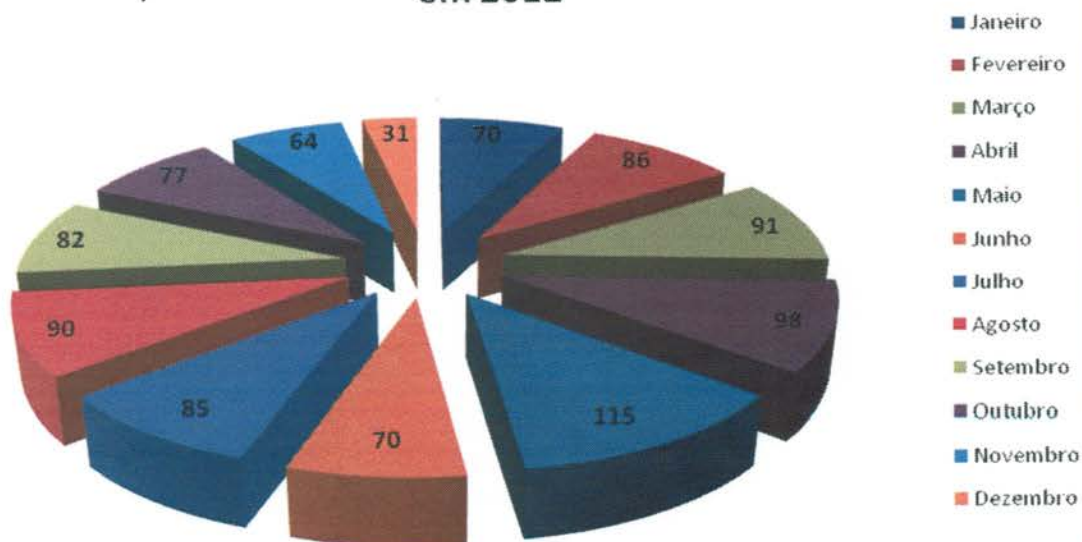
### Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2011



O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2012.

2012		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	70	7,30%
Fevereiro	86	8,97%
Março	91	9,49%
Abril	98	10,22%
Maio	115	11,99%
Junho	70	7,30%
Julho	85	8,86%
Agosto	90	9,38%
Setembro	82	8,55%
Outubro	77	8,03%
Novembro	64	6,67%
Dezembro	31	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>100%</b>

### Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2012

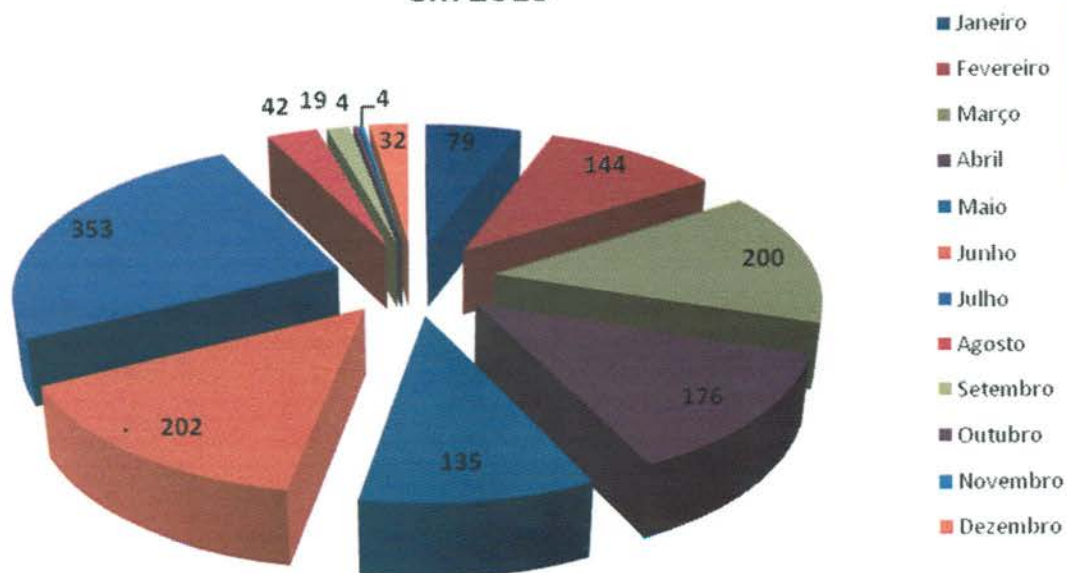


O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2013.

2013		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	79	5,68%
Fevereiro	144	10,36%
Março	200	14,39%
Abril	176	12,66%
Maio	135	9,71%
Junho	202	14,53%
Julho	353	25,40%
Agosto	42	3,02%
Setembro	19	1,37%
Outubro	4	0,29%
Novembro	4	0,29%
Dezembro	32	2,30%
<b>TOTAL</b>	<b>1390</b>	<b>100%</b>



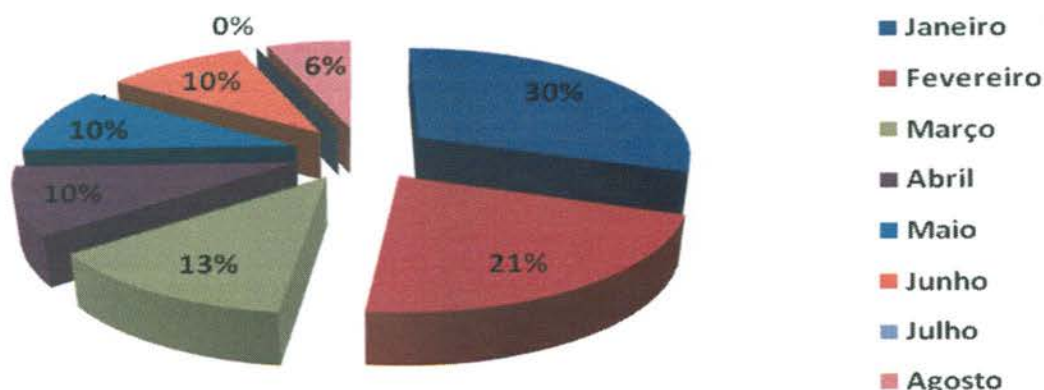
### Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2013



Segue demonstrativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2014.

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	31	30%
Fevereiro	22	22%
Março	13	13%
Abril	10	10%
Maio	10	10%
Junho	10	10%
Julho	0	0%
Agosto	6	6%
Setembro	0	0%
Outubro	0	0%
Novembro	0	0%
Dezembro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

## Agendamentos Projeto Nascer Cidadão 2014



## Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis.

Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o Idtech, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

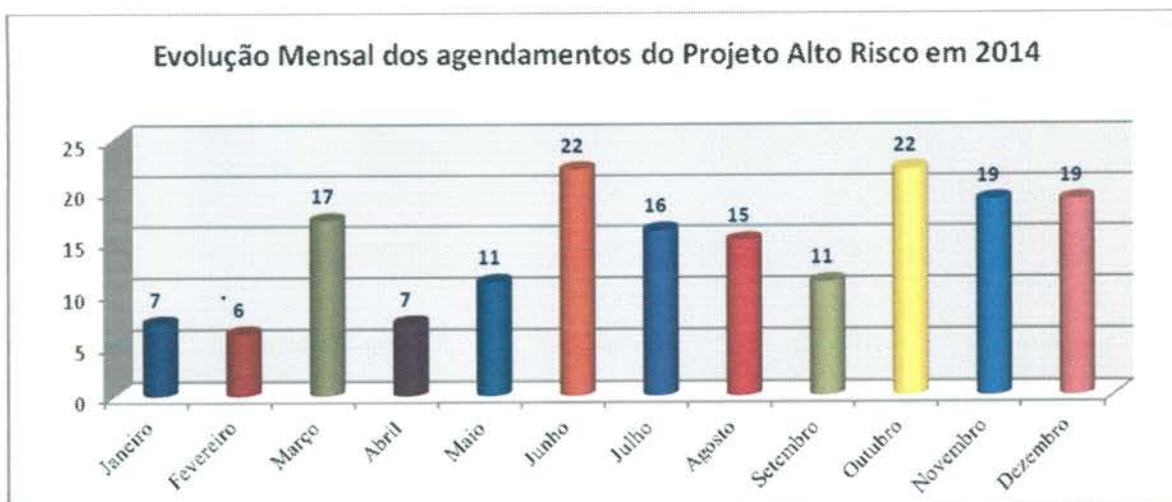
O Projeto Alto Risco é o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados.

Segue demonstrativo dos agendamento efetuados para o Projeto Alto Risco desde o seu início.

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maio	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%



<b>Agosto</b>	<b>15</b>	<b>8,72%</b>
<b>Setembro</b>	<b>11</b>	<b>6,40%</b>
<b>Outubro</b>	<b>22</b>	<b>12,79%</b>
<b>Novembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>Dezembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>



<b>2015</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>10</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

### **Unidades Sócio Educativas**

Os menores que encontram-se em internação nas Unidades Sócio Educativas têm prioridade no agendamento de Consulta. O fluxo do agendamento inicia com o contato do responsável na Unidade com a Sala de Situação do Teleconsulta que agenda a consulta conforme o dia e horário disponível para acompanhamento.

A título de exemplificação, no mês de Janeiro/15 foram realizados 05 agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia.

Nº.	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL	UNIDADE	AGENDAMENTO
<b>CIA</b>					
1	7/1	CIA	Anealy Rabelo da Silva Oliveira	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde: VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta N°: 7403002 Data: 14/1/2015 – 08:31 (Angélica)
2	7/1	CIA	Anealy Rabelo da Silva Oliveira	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde: TALITA CLEMENTINO MORAES Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 7395385 Data: 9/1/2015 -17:31 (Angélica) A Consulta foi cancelada, a pedido da Sr <sup>a</sup> Anealy
3	13/1	CIA	Anealy Rabelo da Silva Oliveira	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde: MYCHELLY DI CASTRO MOLINARI Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta N°: 7403310 Data: 16/01/2015 – 13:31 (Angélica)
4	19/1	CIA	Anealy Rabelo da Silva Oliveira	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta N°: 7412498 Data: 23/01/2015 – 15:31 (Angélica)
<b>CIP</b>					
5	27/1	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta N°: 7422798 Data: 30/01/2015 – 14:30 (Angélica)

- Os Encarregados da Sala de Situação 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.

A Sala de Situação tem prosseguido com a realização das atividades pertinentes ao setor no que se refere a (ao):

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;



- d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 03**), licença médica (**Anexo 04**), faltas (**Anexo 05**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 06**);
- e) A Sala de Situação realizou no mês de Janeiro/2015 do corrente ano o agendamento de **4.397 (quatro mil trezentos e noventa e sete)** consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.946 (três mil novecentos e quarenta e seis)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **451 (quatrocentos e cinquenta e um)** foram solicitadas pelas Unidades.

Segue, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas a sala de situação:

### RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Janeiro de 2015

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	02/jan	EUNICE VIEIRA LEMOS	1650538	PTE DE 67 ANOS RELATA CA NO FIGADO NECESSITA DE AVALIAÇÃO MEDICA	Profissional de Saúde: MYCHELLY DI CASTRO MOLINARI CURADO Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta Nº: 7395093 Data: 06/01/2015 - 19:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima
2	02/jan	SARA REGINA NERES FERREIRA	1049117	GRSTANTE 18 ANOS, 5 MESES DE GESTAÇÃO INICIAR PRE NATAL	Profissional de Saúde: PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAVARES Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 7394609 Data: 05/01/2015 - 12:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima
3	02/jan	MARIA DE SAO JOSE E SOUZA	528286	PTE DE 56 ANOS, VÁRIAS TENTATIVAS.	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI FARIAS Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta Nº: 7393628 Data: 05/01/2015 - 12:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima
4	02/jan	LUCIMAR ALVES DA COSTA GOMES	121704	PTE DE 48 ANOS COM VÁRIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO E EXAMES PARA ENTREGAR	Profissional de Saúde: DANIELLE MORENO CASTANHO BERTOLINI Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 7394637 Data: 05/01/2015 - 12:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima
5	02/jan	APARECIDO DO NASCIMENTO	662218	PTE DE 76 ANOS COM VÁRIAS TENTATIVAS E EXAMES PARA ENTREGAR NECESSITA DE AVALIAÇÃO.	Profissional de Saúde: FABRICIO QUEIROZ CORREIA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 7395764 Data: 05/01/2015 - 10:00 (Paulo) Solicitante: Enf. Janaina Cunha
6	02/jan	MIRIAN POVOA SILVA ABADIA	134614	PTE DE 55 VARIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO.FAZ USO DE MEDICAÇÃO CONTROLADA	Profissional de Saúde: CARLOS ALBERTO CASCAO Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 7395718 Data: 05/01/2015 - 08:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima

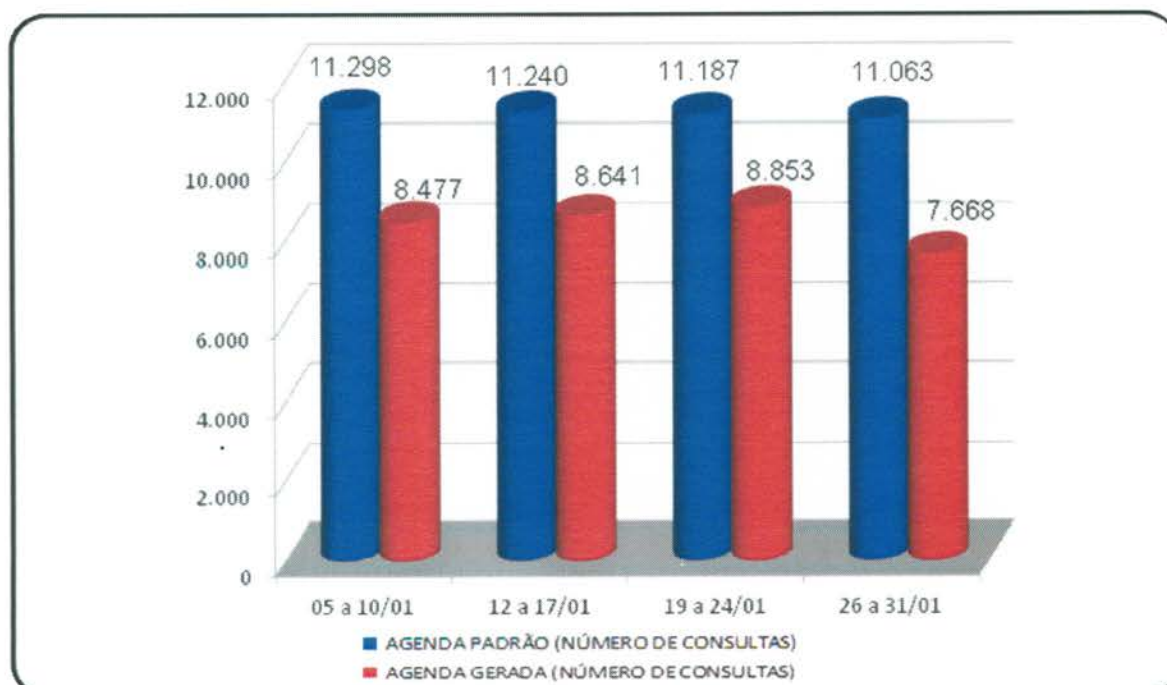
7	02/jan	JEOVA RODRIGUES DA CUNHA JUNIOR	1345098	PTE 57 ANOS. RELATA ENFIZEMA PULMONAR CARDIOPATIA EM USO DE O2	Profissional de Saúde: VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 7395098 Data: 07/01/2015 - 07:00 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima
8	02/jan	JOSE EURIPEDES CONSTANCIO	1025126	PTE 55 ANOS VARIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta N°: 7396566 Data: 05/01/2015 - 08:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima
...	...	...	...	...	...
4390	30/jan	LILIANE ROSA SANTANA BARBOSA	411184	PTE COM INFECÇÃO DIAGNOSTICADA (GARDINERELA). GINECO. SOMENTE COM MULHER.	Profissional de Saúde: FLORISBELA DIAS VASQUES Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América Consulta N°: 7431585 Data: 2/2/2015 - 08:31 (Cleber) Solicitante Enf: Leila
4391	30/jan	ELIETE FERREIRA DOS SANTOS	32925	PTE SINTOMÁTICA, COM VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO Consulta N°: 7430378 Data: 5/2/2015 - 08:31 (Cleber) Solicitante Enf: Leila
4392	30/jan	IDANIZETE DE BARROS	178515	PTE 59 ANOS APRESENTA ALTERAÇÃO NA PROSTATA, NECESSITA DE AVALIAÇÃO	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta N°: 7434606 Data: 3/2/2015 - 15:01 (Cleber) Solicitante Enf: Leila
4393	30/jan	GABRIELA SOUSA	1578042	PTE GESTANTE ACOMPANHAMENTO PRE NATAL	Profissional de Saúde: CARLOS CESAR BORGES Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS Consulta N°: 7428506 Data: 3/2/2015 - 15:30 (Cleber) Solicitante Enf: Leila
4394	30/jan	TALITA ALVES PEREIRA	1020169	PTE GESTANTE ACOMPANHAMENTO PRE NATAL	Profissional de Saúde: BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta N°: 7428169 Data: 2/2/2015 - 07:31 (Cleber) Solicitante Enf: Leila
4395	30/jan	IRACEMA BARROS XERFAN	1256923	PTE COM PLURIDO NECESSITA VALIAÇÃO.	Profissional de Saúde: MARCELA ANDRADE DE PAIVA Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta N°: 7431313 Data: 3/2/2015 - 11:30 (Cleber) Solicitante Enf: Leila
4396	30/jan	GILVANICE BONFIM RIBEIRO	363061	PTE GESTANTE ACOMPANHAMENTO DE PRE NATAL	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 7430436 Data: 2/2/2015 - 07:00 (Cleber) Solicitante Enf: Leila
4397	30/jan	ALZIRA MARIANA LEMES ROCHA	540051	PTE CA MAMA DIREITA. SEM ACOMPANHAMENTO	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 7430439 Data: 2/2/2015 - 07:31 (Cleber) Solicitante Enf: Leila



<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>4.397</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>451</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>3.946</b>

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

SEMANAS	AGENDA PADRÃO	AGENDA GERADA	PERCENTUAL
05 a 10/01	11.298	8.477	75,03%
12 a 17/01	11.240	8.641	76,88%
19 a 24/01	11.187	8.853	79,14%
26 a 31/01	11.063	7.668	69,31%



- i) A Sala de Situação 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, a sala de situação identifica com precisão o profissional, o dia e/ou período de ausência de vaga – possibilitando um controle rigoroso das agendas geradas. Segue demonstrativo de relatório de grades transmitidas no mês de Janeiro/15, por Distrito Sanitário:

## 4.2. 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 nove)** 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:**

A Sala de Situação tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas a Sala de situação 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:**

As 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.

#### **4.3. 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 a sala de situação 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.
- No mês de Junho/10, foi adicionado ao demonstrativo de número de consultas agendadas, o índice de participação diária de agendamentos relacionadas ao total de consultas agendadas/mês, e o gráfico evidenciando as oscilações de agendamento.
- No mês de Abril/12, foi inserida a validação do Cartão SUS no sistema Callmed e realizado o acompanhamento da mudança de banco de dados. Além disso foi implantado o sistema de chamamento de médicos na tela que identifica a área da ESF, foi adicionado o chamamento de supervisão para cancelamento de consultas e implementado novo painel de chamamento com novas cores e funcionalidades.
- Ainda no mês de Abril/12 foi criado um novo módulo para o Sistema Callmed para cancelamento de consultas.

- No mês de Maio/12 foram realizadas diversas implementações no Sistema de Agendamento de Consultas, um delas associou a ligação em curso ao agendamento de consulta, de forma que a verificação é feita a cada x segundos, padronizado por banco de dados. Isto é, o Agente de Atendimento só poderá efetuar o agendamento mediante ligação em curso.
- **No mês de Julho/12** foi criado um novo painel de monitoramento de chamadas e realizadas diversas modificações estruturais que permitem um maior controle dos dados/operacionalização do sistema.

Para o Gestor do sistema, será possível acompanhar a interrupção de ligações em tempo real, monitorando inclusive o áudio da gravação.

Para os demais usuários irá facilitar a disponibilização dos seguintes dados:

- Resumo de ligações por grupos (Chamadas, Ligações em URA, Ligações em Fila, Ligações em Atendimento e Ligações em Transbordo);
  - Demonstrativo do número da PA no ligações corrente;
  - Formatação do número discador para maior facilidade de visualização;
  - Formatação do tempo de atendimento em hh:mm:ss para facilitar visualização;
- No mês de **Agosto/12** foi efetuada a criação do relatório de buscas de vagas sem sucesso por Unidade, para que o Agente de Atendimento marque a Unidade de Saúde solicitada pelo Usuário;

Foi criado também o relatório de atendimento por profissional e a média mensal de atendimento por dia de trabalho.

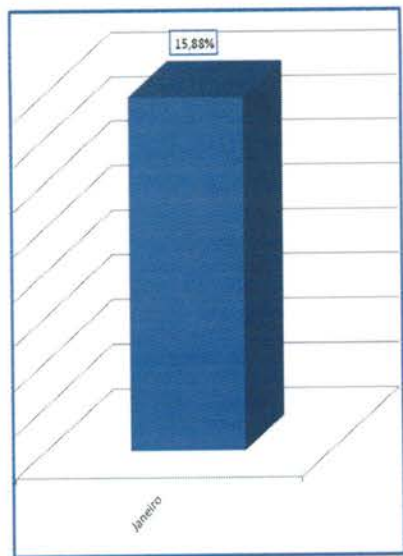
### **Visualização de Vagas**

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

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

- a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;
- b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.





No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/15 foi observado o agendamento de 4.881 (quatro mil oitocentos e oitenta e um) consultas, o que equivale a 15,88% (quinze ponto oitenta e oito) 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 Janeiro/15 foram convertidas 3.644 (três mil seiscentos e quarenta e quatro) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica</b>		
<b>Mês de Janeiro de 2015</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/01/2015	quinta-feira	0
02/01/2015	sexta-feira	0
03/01/2015	sábado	0
04/01/2015	domingo	315
05/01/2015	segunda-feira	255

06/01/2015	terça-feira	198
07/01/2015	quarta-feira	172
08/01/2015	quinta-feira	119
09/01/2015	sexta-feira	0
10/01/2015	sábado	0
11/01/2015	domingo	192
12/01/2015	segunda-feira	163
13/01/2015	terça-feira	169
14/01/2015	quarta-feira	148
15/01/2015	quinta-feira	103
16/01/2015	sexta-feira	0
17/01/2015	sábado	0
18/01/2015	domingo	174
19/01/2015	segunda-feira	184
20/01/2015	terça-feira	190
21/01/2015	quarta-feira	169
22/01/2015	quinta-feira	133
23/01/2015	sexta-feira	0
24/01/2015	sábado	0
25/01/2015	domingo	222
26/01/2015	segunda-feira	209
27/01/2015	terça-feira	197
28/01/2015	quarta-feira	185
29/01/2015	quinta-feira	147
30/01/2015	sexta-feira	0
31/01/2015	sábado	0
<b>Total</b>		<b>3.644</b>



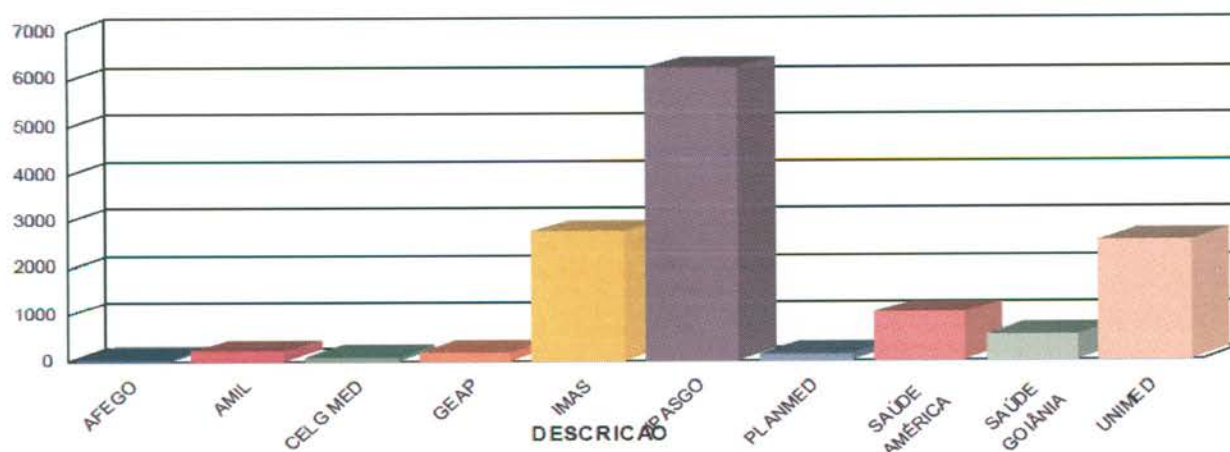
## Planos de Saúde

Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Janeiro/15 quase quatorze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 13.799 (treze mil setecentos e noventa e nove) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Janeiro/15.

Os agendamentos de consultas pelo SUS para usuários de planos de saúde são detectados no ato do preenchimento do formulário digital pela Central de Atendimento ao Cidadão e indica que o SUS é uma referência sanitária consolidada, conforme descrito a seguir:

PLANO DE SAÚDE	Nº DE USUÁRIOS
AFEGO	35
AMIL	212
CELG MED	99
GEAP	176
IMAS	2.770
IPASGO	6.228
PLANMED	151
SAUDE AMÉRICA	1.018
SAÚDE GOIÂNIA	532
UNIMED	2.578
<b>TOTAL</b>	<b>13.799</b>



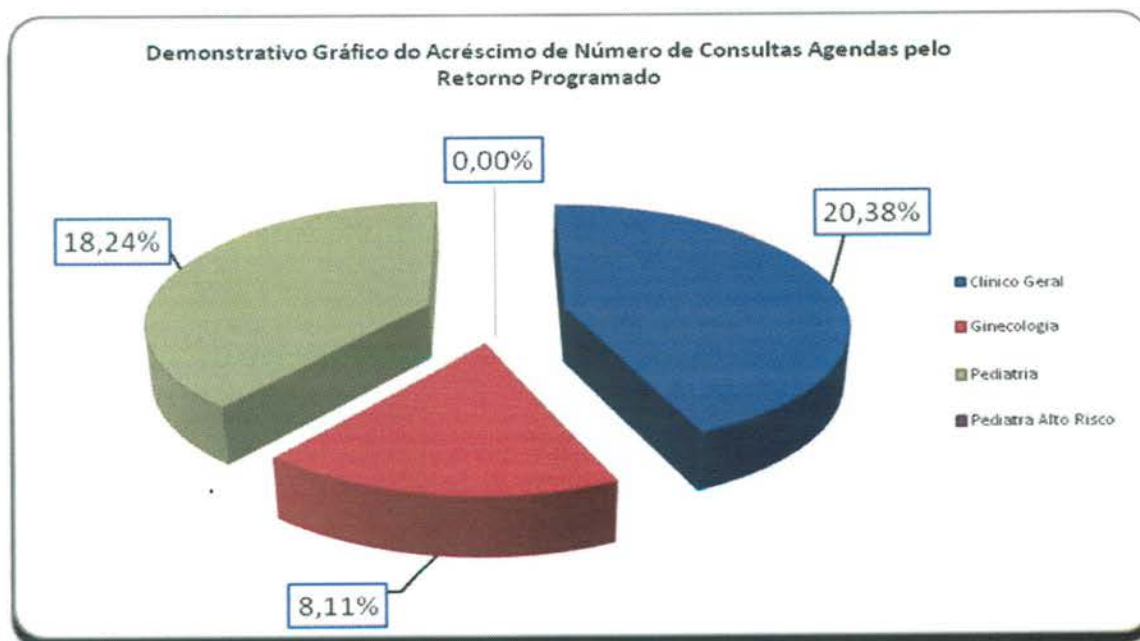
## Sobras de Vagas

- 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 **Janeiro/2015** houve um acréscimo total de 16,02% (dezesseis ponto dois por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:





Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	12.841	2.617	15.458	20,38%
Ginecologia	9.424	764	10.188	8,11%
Pediatria	8.419	1.536	9.955	18,24%
Pediatra Alto Risco	12	0	12	0,00%
<b>Total</b>	<b>30.696</b>	<b>4.917</b>	<b>35.613</b>	<b>16,02%</b>

- Bloqueio de usuários que residem em áreas de cobertura da Estratégia Saúde da Família – ESF;
- 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 de atendimentos**

- O Sistema efetua a gravação de 100% dos atendimento dos Agentes logados no sistema Teleconsulta. Dessa forma, é possível ouvir uma ligação a qualquer momento, garantindo a monitoria de todos os atendimentos realizados;

#### **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 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 da Sala de Situação**

- 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 Sala de Situação 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 a Sala de Situação 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 da ESF 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**

### **Área de Abrangência**

No início do Teleconsulta, 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 a Sala de Situação**

Esta função faz a ligação direta com a sala de situação. Os médicos e enfermeiros poderão solicitar a sala de situação 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 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, Coordenação Ambulatorial e Distritos**

A Agenda padrão está sendo encaminhada para o Departamento de Recursos Humanos da SMS via e-mail: [stps@sms.goiania.go.gov.br](mailto:stps@sms.goiania.go.gov.br), para a Coordenação Ambulatorial e Gestores Distritais para que tenham ciência das intercorrências apresentadas pelas Unidades de Saúde.

### **1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:**

- a) Foi realizada a AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento), 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 a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro em período Integral, devido ampliação das posições de atendimento;
- c) A Sala de Situação, passou a contar com 02 (dois) Agentes de Atendimento por turno e 02 (um) Supervisor Operacional;
- d) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento;
- e) Ampliação da 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- Medidas tomadas 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 profissionais médicos na especialidade clínico geral e na especialidade de ginecologia para atender a demanda do 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 da sala de situação 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, porém, 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;
- 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.



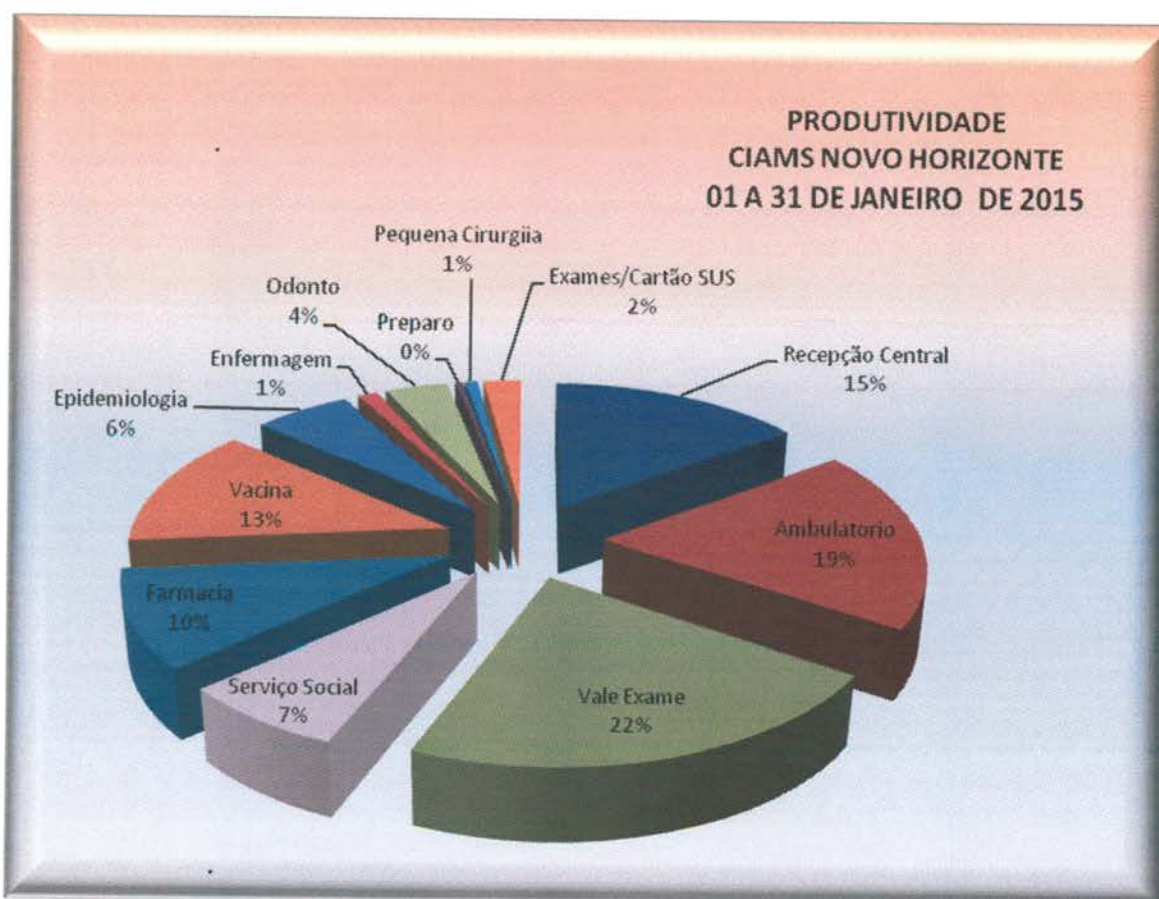
## CIAMS NOVO HORIZONTE

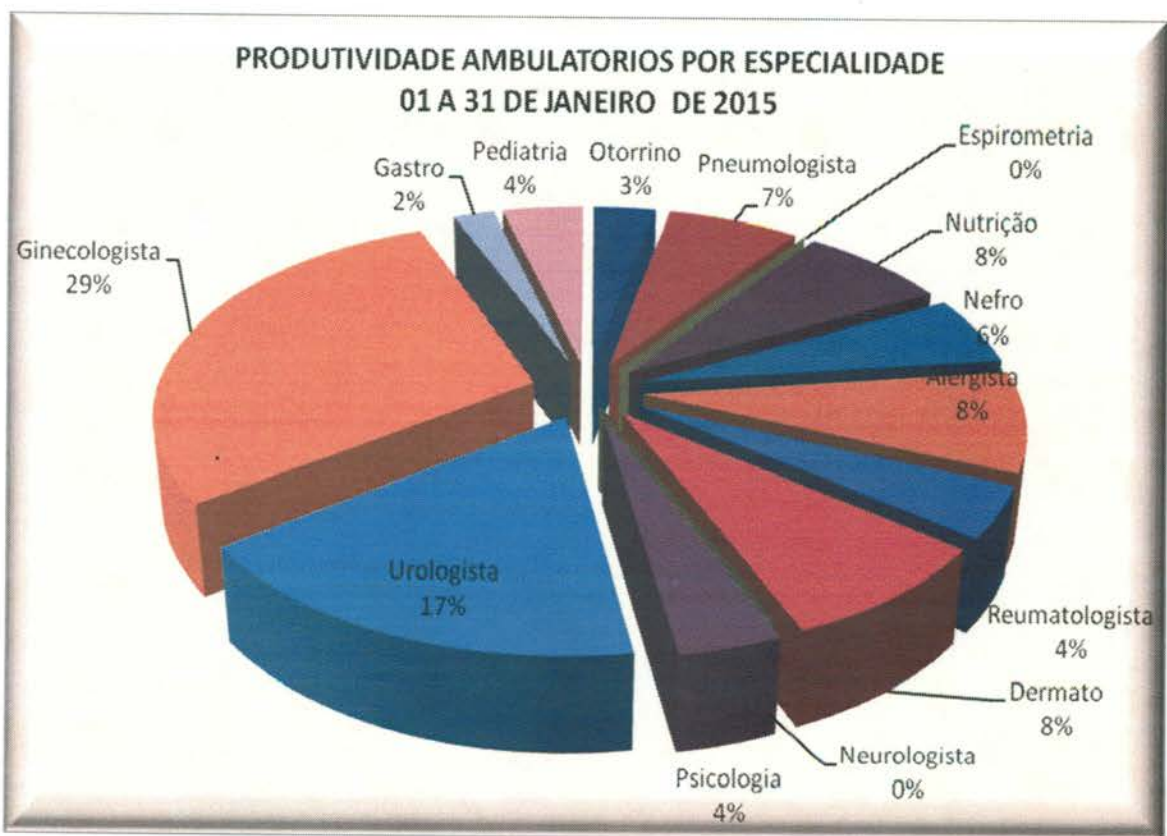
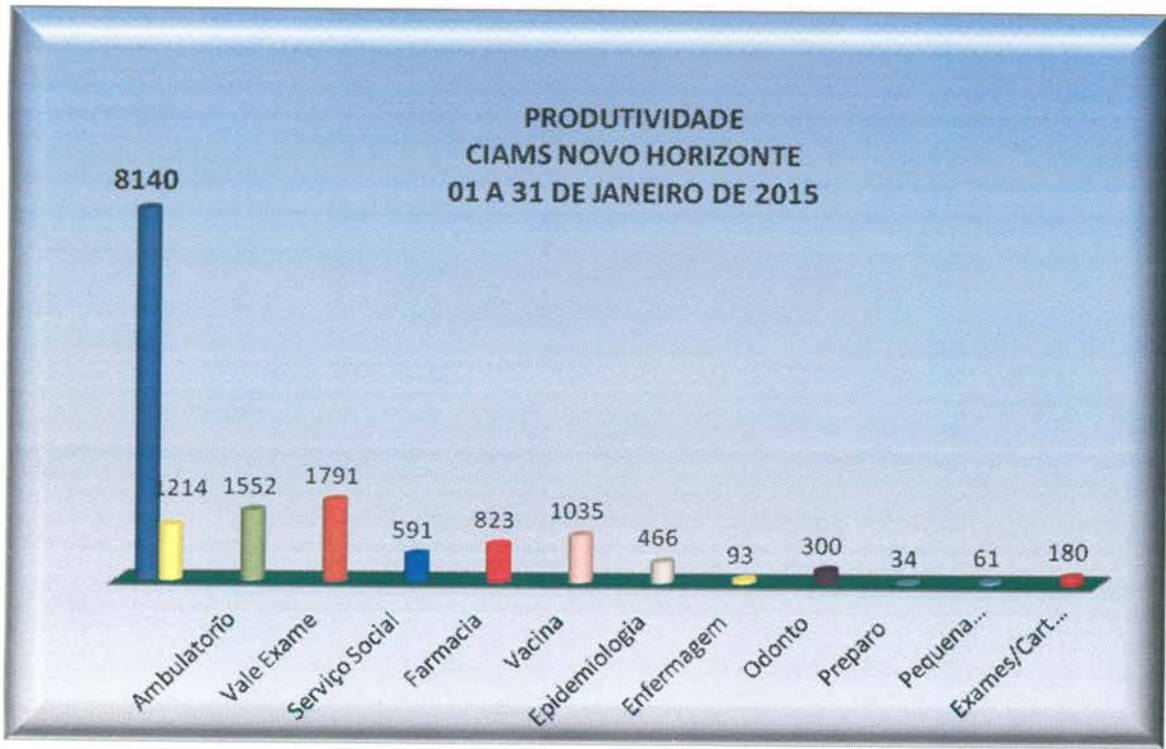
Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do Ciams Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conforme o Plano de Trabalho, conta com 21 profissionais atuando para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

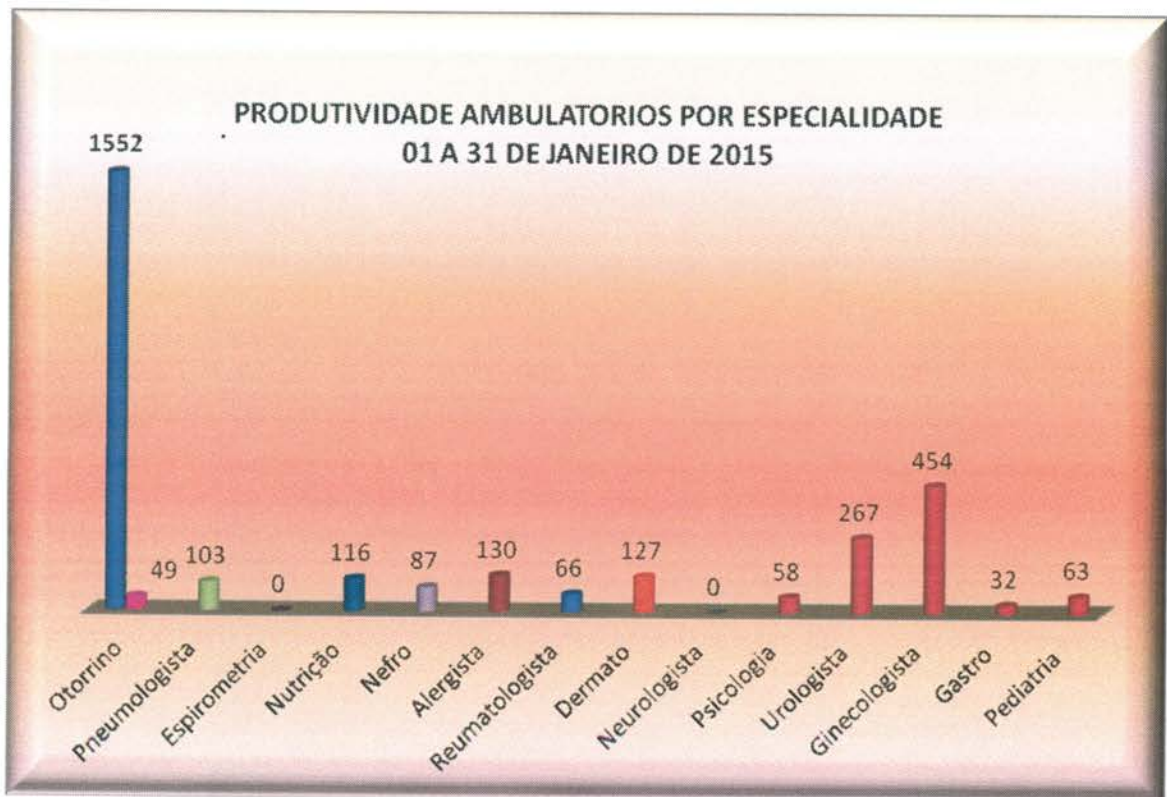
### BALANÇO DAS ATIVIDADES

Segue demonstrativo gráfico dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Janeiro/15.



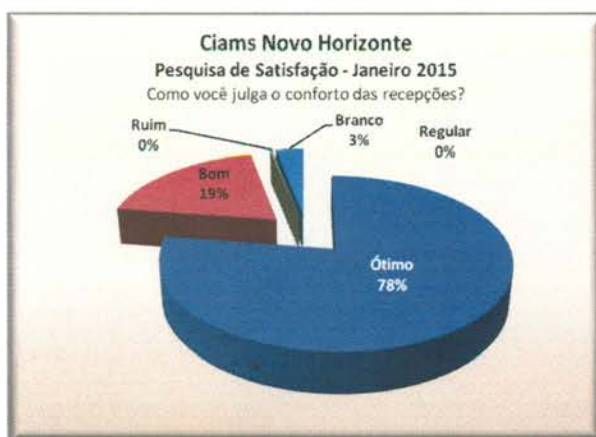
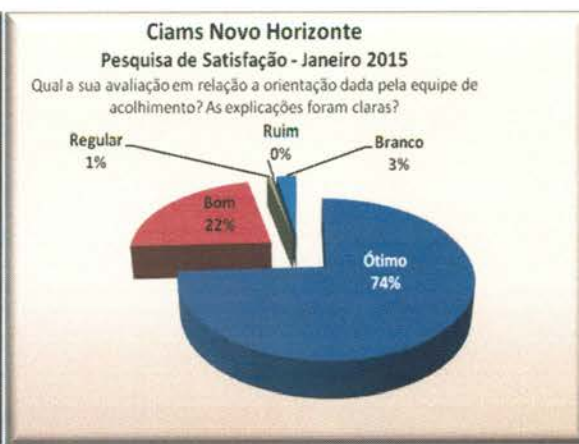
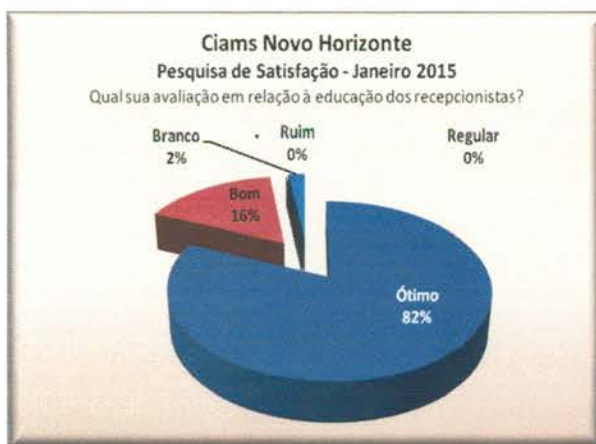
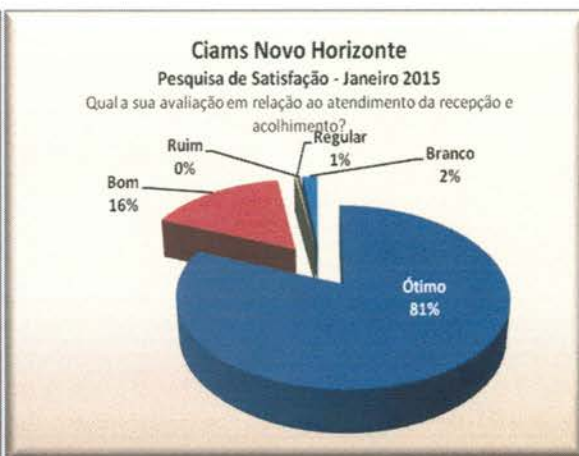
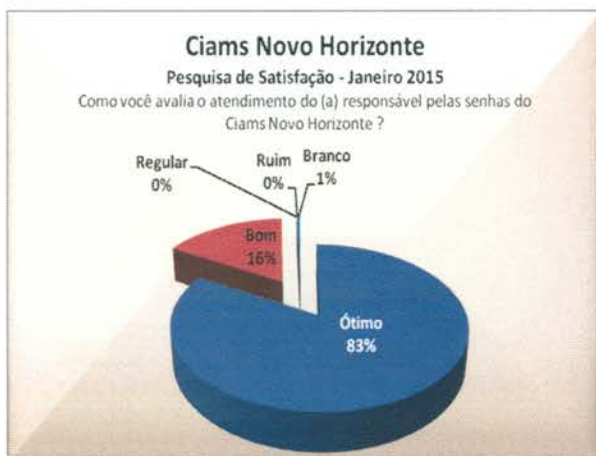






- Com o intuito de aprimorar o serviço de acolhimento e recepção da Unidade de Saúde, foi implantada no dia 25 de Novembro/14 a pesquisa de satisfação dos usuários do CIAMS Novo Horizonte. Apresentamos a seguir o resultado obtido no mês de Janeiro/15.

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	405	79	-	-	2
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	395	79	2	1	9
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	396	80	-	-	10
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	361	108	3	1	13
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	376	94	1		15
RESPONDENTES		486				



Goiânia-GO, 06 de Fevereiro de 2015.

  
**Tatiane Lemes Moreira**  
 Assessoria de Planejamento



## ANEXOS

- Anexo 01** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 02** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias
- Anexo 03** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças
- Anexo 04** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 05** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

**Anexo 01      Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.**



## Grade de Consultas por Profissional

terça-feira, 3 de fevereiro de 2015 às 11:56h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	96	20	0	116	
		JOSE GUEDES PEIXOTO	45	16	0	61	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	630	40	3	673	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>771</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>850</b>	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	202	0	1	203	
		ERWIN MOREIRA DA ROCHA	175	9	0	184	
		EULI JOSE BRAGA	101	53	0	154	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>478</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>541</b>	
	PEDIATRIA	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	167	24	4	195	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	203	24	76	303	
		MARCIO CAETANO QUEIROZ	206	24	29	259	
		NIVALDO DAVID AMARAL	290	20	22	332	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	163	12	11	186	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.029</b>	<b>104</b>	<b>142</b>	<b>1.275</b>	
	PEDIATRIA ALTO RISCO	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	2	0	29	31	
		ROSELI APARECIDA RESENDE	1	0	30	31	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>2.281</b>	<b>242</b>	<b>205</b>	<b>2.728</b>
	CAIS CAMPINAS	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	474	0	3	477
INDRA GONELLA FONTENELLE			175	136	4	315	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>649</b>	<b>136</b>	<b>7</b>	<b>792</b>	
GINECOLOGIA		HARLEY RICARDO RODRIGUES	175	11	0	186	
		MARCELA ANDRADE DE PAIVA	19	12	0	31	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>194</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	
PEDIATRIA		JANETE GUIMARAES ALVES	90	8	0	98	
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	417	73	3	493	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS CAMPINAS	PEDIATRIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>507</b>	<b>81</b>	<b>3</b>	<b>591</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.350</b>	<b>240</b>	<b>10</b>	<b>1.600</b>
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	AURELIANE OBEID RIBEIRO GOMES	253	12	0	265
		CAMILA NAOMI MORAES MOCHIDA	177	0	3	180
		CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	696	0	5	701
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	345	0	2	347
		LINCO FELIPE DA SILVA	113	30	0	143
		NILMAR FELICIANO DA SILVA	198	0	1	199
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.782</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>1.835</b>
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	241	12	7	260
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	244	0	1	245
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVALC	160	0	3	163
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>645</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>668</b>
	PEDIATRIA ALTO RISCO	VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVALC	4	5	26	35
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>35</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.431</b>	<b>59</b>	<b>48</b>	<b>2.538</b>
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	DANIELLE MORENO CASTANHO BERT	102	29	1	132
		LUCIANO AUGUSTO BAYLÃO	221	3	6	230
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	151	0	0	151
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>474</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>513</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>474</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>513</b>
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	VIVIANE FRANCO CARNEIRO	143	69	3	215
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>143</b>	<b>69</b>	<b>3</b>	<b>215</b>
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	125	9	67	201
		JEFFERSON BROCKESTAYER FILHO	110	70	168	348
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>235</b>	<b>79</b>	<b>235</b>	<b>549</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>378</b>	<b>148</b>	<b>238</b>	<b>764</b>	
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	248	0	0	248
		JANDIRENE RODRIGUES DA COSTA R	136	0	1	137
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>384</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>385</b>
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	89	10	0	99



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Jardim Novo Mundo	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	395	14	1	410	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>484</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>509</b>	
	PEDIATRIA	JAMES NOGUEIRA MORAES PIMENTA	173	39	1	213	
		TANIT RIBEIRO CARMO	233	14	3	250	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>406</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>463</b>	
	PEDIATRIA ALTO RISCO	TANIT RIBEIRO CARMO	1	5	31	37	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.275</b>	<b>82</b>	<b>37</b>	<b>1.394</b>
	CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	240	0	1	241
			EDUARDO SANTANA	74	91	1	166
HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO			241	0	3	244	
MICHELE RONCATO FRANCA			220	0	1	221	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>775</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	<b>872</b>	
GINECOLOGIA		CARLOS CESAR BORGES	87	13	0	100	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	195	0	8	203	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>282</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>303</b>	
PEDIATRIA		JOAO SERAFIM FILHO	46	61	56	163	
		JONAS JOSE DE SOUZA	189	0	146	335	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	200	20	111	331	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>435</b>	<b>81</b>	<b>313</b>	<b>829</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.492</b>	<b>185</b>	<b>327</b>	<b>2.004</b>	
CAIS VILA NOVA		CLINICO GERAL	CARLOS ALBERTO CASCAO	175	24	1	200
			FABRICIO QUEIROZ CORREIA	162	27	1	190
			GISLAINE SALES GOMES	105	0	0	105
			ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	269	0	0	269
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>711</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>764</b>	
	GINECOLOGIA	DAVID GONCALVES DE MORAIS	100	8	1	109	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	103	12	3	118	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>203</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>227</b>	
	PEDIATRIA	MARILDA DE FREITAS MACEDO	310	20	4	334	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>310</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>334</b>	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS VILA NOVA	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.224</b>	<b>91</b>	<b>10</b>	<b>1.325</b>
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	262	16	0	278
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>262</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>278</b>
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	127	43	1	171
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>127</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>171</b>
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	174	28	39	241
		IZABELLA NEVES ARAUJO	213	28	23	264
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>387</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>505</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>776</b>	<b>115</b>	<b>63</b>	<b>954</b>
CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	231	32	0	263
		OSMAR MATIAS DE ABREU	223	51	6	280
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>454</b>	<b>83</b>	<b>6</b>	<b>543</b>
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	205	24	5	234
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	177	60	8	245
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>382</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>479</b>
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	23	0	26	49
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	139	55	147	341
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>162</b>	<b>55</b>	<b>173</b>	<b>390</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>998</b>	<b>222</b>	<b>192</b>
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	337	26	1	364
		TULIO CESAR MAGALHAES	220	1	0	221
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>557</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>585</b>
	GINECOLOGIA	DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	175	20	2	197
		MUSBAH NADER KOLAILAT	183	0	2	185
		RUBENS SERGIO CAMARGO	176	38	1	215
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>534</b>	<b>58</b>	<b>5</b>	<b>597</b>
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	204	56	9	269
		MARIA LUCIA DA SILVA	149	89	31	269
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>353</b>	<b>145</b>	<b>40</b>	<b>538</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.444</b>	<b>230</b>	<b>46</b>	<b>1.720</b>
Centro de Saúde	CLINICO GERAL	JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	203	0	1	204



			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	MARCELO BORGES CUNHA	0	309	0	309	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>203</b>	<b>309</b>	<b>1</b>	<b>513</b>	
	GINECOLOGIA	SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	226	11	2	239	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>226</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>239</b>	
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	282	16	17	315	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>282</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>315</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>711</b>	<b>336</b>	<b>20</b>	<b>1.067</b>	
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	320	30	1	351	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>320</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>351</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	169	74	2	245	
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALV	187	11	0	198	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>356</b>	<b>85</b>	<b>2</b>	<b>443</b>	
	PEDIATRIA	ROSSENY DA COSTA MARINHO JUNIO	114	39	20	173	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>114</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>173</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>790</b>	<b>154</b>	<b>23</b>	<b>967</b>
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	591	30	3	624	
		RODOLFO CARVALHO CUNHA	239	50	0	289	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>830</b>	<b>80</b>	<b>3</b>	<b>913</b>	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	172	20	3	195	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	179	10	1	190	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>351</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>385</b>	
	PEDIATRIA	MIRNA MARIANO LEAO	330	0	10	340	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>330</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>340</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.511</b>	<b>110</b>	<b>17</b>	<b>1.638</b>
	CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA	CLINICO GERAL	CARLA DE ALMEIDA REIS GABRIEL	65	13	0	78
<b>Total da Especialidade</b>			<b>65</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	
GINECOLOGIA		DIVALDO MATOS SANTANA	125	0	4	129	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>129</b>	
PEDIATRIA		MONICA GONCALVES FERNANDES PE	0	32	0	32	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>190</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>239</b>	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	220	0	2	222
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>220</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>222</b>
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	103	11	3	117
		DANIEL DE OLIVEIRA	164	0	0	164
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>267</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>281</b>
	PEDIATRIA	MARA RUBIA DE PAIVA	74	0	21	95
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>95</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>561</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>598</b>
Centro de Saúde Marinho Lemos	GINECOLOGIA	GILSON MOURA DE BRITO	77	8	0	85
		TULIO ALVES SARDINHA	214	35	4	253
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>291</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>338</b>
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	154	9	25	188
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	82	1	11	94
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>236</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>282</b>
	PEDIATRIA ALTO RISCO	WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	1	0	23	24
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>24</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>528</b>	<b>53</b>	<b>63</b>	<b>644</b>
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	82	24	0	106
		TANIA MARA LOURENCO	236	28	2	266
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>318</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>372</b>
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	128	0	2	130
		MARCELO FERNANDO RANULFO	242	28	5	275
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>370</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>405</b>
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGES	60	12	24	96
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>96</b>
	PEDIATRIA ALTO RISCO	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGES	0	6	8	14
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>748</b>	<b>98</b>	<b>41</b>	<b>887</b>
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	235	0	2	237
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	271	13	1	285
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>506</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>522</b>



			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Parque Amazonia	GINECOLOGIA	PAULO VICENTE MOTA RIBEIRO	197	0	7	204
		RODRIGO EDUARDO DE BRITO	191	6	3	200
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>388</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>404</b>
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	10	0	0	10
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	180	14	1	195
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>190</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>205</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.084</b>	<b>33</b>	<b>14</b>
Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO	354	16	0	370
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>354</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>370</b>
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	239	12	1	252
		DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	205	22	2	229
		LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JUN	106	12	0	118
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>550</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>599</b>
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	64	30	93	187
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	307	67	74	448
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	226	24	28	278
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>597</b>	<b>121</b>	<b>195</b>	<b>913</b>
	PEDIATRIA ALTO RISCO	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	2	16	18	36
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>36</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.503</b>	<b>199</b>	<b>216</b>
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA	285	12	0	297
		ARIANNE CALVAO COLLUS	273	16	1	290
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>558</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>587</b>
	GINECOLOGIA	JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	91	0	0	91
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>91</b>
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	180	0	2	182
		RICARDO MARQUEZ DA FONSECA	201	0	32	233
		VINICIUS MONTENEGRO TORRES	62	188	4	254
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>443</b>	<b>188</b>	<b>38</b>	<b>669</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.092</b>	<b>216</b>	<b>39</b>
CENTRO DE	CLINICO GERAL	LUIZ HENRIQUE FERNANDES MUSMA	223	15	3	241

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM	CLINICO GERAL	<b>Total da Especialidade</b>	<b>223</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>241</b>	
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	197	16	1	214	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	149	0	1	150	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>346</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>364</b>	
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	114	0	33	147	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	217	68	6	291	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>331</b>	<b>68</b>	<b>39</b>	<b>438</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>900</b>	<b>99</b>	<b>44</b>	<b>1.043</b>	
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	337	15	3	355	
		PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	246	10	2	258	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>583</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>613</b>	
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	76	10	0	86	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>76</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	175	11	17	203	
		VERA MARIA CAETANO MENDES	184	12	59	255	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>359</b>	<b>23</b>	<b>76</b>	<b>458</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.018</b>	<b>58</b>	<b>81</b>	<b>1.157</b>
	Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	356	10	2	368
<b>Total da Especialidade</b>			<b>356</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>368</b>	
GINECOLOGIA		JOSE AMELIO DE SOUSA	90	8	1	99	
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	119	8	3	130	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	71	10	0	81	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>280</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>310</b>	
PEDIATRIA		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	132	42	4	178	
		MIRELA JACOMO LOYOLA CRUVINEL	97	18	3	118	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>229</b>	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>296</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>865</b>	<b>96</b>	<b>13</b>	<b>974</b>	
Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	211	0	0	211	
		RENATO CANDIDO FERNANDES COST	58	118	0	176	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>269</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>387</b>	
	GINECOLOGIA	FRANCESCO RICCIO	185	18	5	208	



			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Canaã	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>185</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>208</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>454</b>	<b>136</b>	<b>5</b>	<b>595</b>
Centro de Saúde Vila Clemente	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	216	4	0	220
		EROS DE SOUSA	245	0	7	252
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>461</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>472</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>461</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>472</b>
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	TALITA MENDONÇA FERNANDES	534	5	3	542
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>534</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>542</b>
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	82	22	0	104
		EULI JOSE BRAGA	100	8	1	109
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>182</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>213</b>
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	195	0	34	229
		LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	121	95	18	234
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MACH	225	0	49	274
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>541</b>	<b>95</b>	<b>101</b>	<b>737</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.257</b>	<b>130</b>	<b>105</b>	<b>1.492</b>
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	WILSON MENDONCA	354	30	1	385
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>354</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>385</b>
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	83	49	0	132
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>83</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>132</b>
	PEDIATRIA	ROSAURA DINIZ PIMENTEL	95	8	6	109
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>95</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>109</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>532</b>	<b>87</b>	<b>7</b>	<b>626</b>	
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	348	15	1	364
		FABIO BROCKESTAYER	305	21	0	326
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>653</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>690</b>
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	235	15	16	266
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>235</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>266</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>888</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>956</b>	
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	302	0	0	302
		JOSE BALDOINO VALENTE	335	10	0	345

		Marcada	Cancelada	Outros	Total		
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	<b>Total da Especialidade</b>	<b>637</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>647</b>	
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	191	11	0	202	
		MARCIA REGINA FREIRE	197	1	0	198	
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	76	64	0	140	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>464</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>540</b>	
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	238	25	32	295	
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	148	8	62	218	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>386</b>	<b>33</b>	<b>94</b>	<b>513</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.487</b>	<b>119</b>	<b>94</b>	<b>1.700</b>	
	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	83	33	1	117
AFONSO RUFINO DE SOUSA			292	0	1	293	
BERNARDO PAULA NETO			147	0	0	147	
MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA			126	0	0	126	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>648</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>683</b>	
GINECOLOGIA		FLORISBELA DIAS VASQUES	205	2	6	213	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	203	0	5	208	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	152	14	2	168	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>560</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>589</b>	
PEDIATRIA		MARIA INES DA SILVA PIRES	81	0	4	85	
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	14	0	0	14	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	162	7	4	173	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	108	8	1	117	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>365</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>389</b>	
PEDIATRIA ALTO RISCO		MARLY ARRUDA CAMARGO	1	0	11	12	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.574</b>	<b>64</b>	<b>35</b>	<b>1.673</b>		
CIAMS Novo Horizonte		GINECOLOGIA	FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	185	8	2	195
			VAUVENARQUES FERNANDES DA SIL	223	22	0	245
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>408</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>440</b>
	PEDIATRIA	ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO	186	0	4	190	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>190</b>	



		Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>594</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>630</b>
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	MYCHELLY DI CASTRO MOLINARI CU	323	31	0	354
		TALITA CLEMENTINO MORAES E CUNH	325	34	1	360
		VICENTE JOSE VITA	336	26	0	362
		VILMAR PIRES DE PAIVA	355	0	3	358
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.339</b>	<b>91</b>	<b>4</b>	<b>1.434</b>
	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	232	8	3	243
		CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	207	28	1	236
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	253	10	0	263
		EBERTH FRANCO VENCIO	167	12	0	179
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	61	12	1	74
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	50	54	0	104
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>970</b>	<b>124</b>	<b>5</b>	<b>1.099</b>
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	0	120	0	120
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	23	0	0	23
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	214	24	0	238
		THEODORA NUNES DRUMMOND	196	30	4	230
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>433</b>	<b>174</b>	<b>4</b>	<b>611</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>2.742</b>	<b>389</b>	<b>13</b>	<b>3.144</b>
	<b>Total Geral</b>		<b>35.613</b>	<b>4.164</b>	<b>2.073</b>	<b>41.850</b>

**Anexo 02      Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e  
Cancelamento de Consultas quanto a Férias.**



SALA DE SITUAÇÃO  
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
 Referência: JANEIRO / 2015 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Afonso Rufino De Sousa	2510	Férias (17 a 31/03). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Doliana Martins Brasil	8956	Férias (02 a 31/03). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Maria Inês Da Silva Pires	3752	Férias (16 a 30/04). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Marly Arruda Camargo	2611	Férias (23/02 a 09/03). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
05/01	Cais de Campinas	André Luiz	Marcela Andrade De Paiva	11631	Férias (15 a 29/01). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	FORA DO PRAZO
05/01	Cais de Campinas	Fabiana	Indra Gonella Fontenelle	12775	Férias (05 a 19/01). Foram canceladas 76 vagas disponíveis e remanejadas 64 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr Bruno Pascoal Borges</u> - 10 consultas do dia 05/01 para o dia 12/01; - 10 consultas do dia 05/01 para o dia 13/01; - 05 consultas do dia 06/01 para o dia 13/01; - 12 consultas do dia 06/01 para o dia 14/01; - 03 consultas do dia 08/01 para o dia 14/01; - 07 consultas do dia 08/01 para o dia 15/01; - 04 consultas do dia 09/01 para o dia 15/01. <u>Cs Fama – Dr Divina Margarida Franco</u> - 03 consultas do dia 09/01 para o dia 08/01; - 03 consultas do dia 12/01 para o dia 08/01; - 06 consultas do dia 12/01 para o dia 09/01; - 01 consulta do dia 12/01 para o dia 10/01. OBS: A Sr.ª Lidiane fica orientada a cancelar a agenda da Médica de 1ª consulta e retorno, no dia 19/01, e passar o recado para Fabiana. (Angélica)	FORA DO PRAZO
06/01	CS Setor Rodoviário	Martinha	Danuzia Muniz Camelo	4510	Férias (30/01 a 13/02). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
06/01	CS Marinho Lemos	Ana Maria	Maria Lucia da Silva	3708	Férias (26/01 a 09/02). Agenda não gerada, conferido do SICCA. (Cleber)	NO PRAZO
06/01	Cais Bairro Goiá	Haldynne	Euli José Braga	5803	Férias (12/01 a 26/01). Foram canceladas 33 vagas disponíveis e	FORA DO PRAZO

				remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Drº Erwin Moreira Da Rocha</b> -06 consultas do dia 12/01 para o dia 12/01; -04 consultas do dia 13/01 para o dia 13/01; -01 consulta do dia 14/01 para o dia 13/01; <b>-Obs. : referente aos dias (19/01 á 26/01 ) agenda não gerada conferido SICAA. (Regina)</b>		
<b>07/01</b>	CS Vila Mauá	Cristina	Arlene Rodrigues Lyra	<b>4444</b>	<b>Férias (12/01 a 26/01).</b> Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 12/01 para a mesma profissional. (Grade gerada conferido SICAA, de 19 a 29/01. Srª Cristina ficou ciente da necessidade de cancelar 1º e retorno do referido período gerado). <b>(Regina)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
07/01	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Leonildo De Freitas Negreto	<b>3981</b>	<b>Férias (19/01 á 17/02).</b> Agenda não gerada conferido SICAA. <b>(Regina)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>08/01</b>	Cais Parque das Amendoeiras	<b>Maria Aparecida</b>	João Serafim Filho	<b>5362</b>	<b>Férias (12 a 16/01).</b> Foram canceladas 30 vagas disponíveis. <b>(Paulo)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>08/01</b>	Cais Chácara Do Governador	<b>Rocifran</b>	Luciano Augusto Baylão	<b>7701</b>	<b>Folga de Aniversário (22/01).</b> Agenda não gerada conferido SICAA. <b>(Regina)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>13/01</b>	Cais Parque das Amendoeiras	<b>Cida</b>	Eduardo Santana	<b>5504</b>	<b>Férias de 12 a 26/01/15).</b> Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 48 consultas, agendadas da seguinte forma: <b>Drº Michele Roncato Franca</b> -20 consultas do dia 12 para o dia 15/01; -10 consultas do dia 12 para o dia 20/01; -12 consultas do dia 13 para o dia 20/01; -07 consultas do dia 13 para o dia 22/01; -09 consultas do dia 19 para o dia 22/01. <b>(Paulo)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>13/01</b>	CS Vila União	<b>Paola</b>	Irislene Ferreira da Silva	<b>4384</b>	<b>Férias ( 09/02 a 23/02).</b> Agenda não gerada, conferido no SICAA. <b>(Cleber)</b>	<b>NO PRAZO</b>
			Márcia Regina Freire	<b>7500</b>	<b>Férias ( 23/02 a 09/03).</b> Agenda não gerada, conferido no SICAA. <b>(Cleber)</b>	
			Rosely Rosa de Castro	<b>5983</b>	<b>Férias (23/02 a 09/03).</b> Agenda não gerada, conferido no SICAA. <b>(Cleber)</b>	
<b>14/01</b>	CS Marinho Lemos	<b>Ana Maria</b>	Túlio Alves Sardinha	<b>5865</b>	<b>Férias (19/02 a 05/03).</b> Agenda não gerada conferido SICAA. <b>(Angélica)</b>	<b>NO PRAZO</b>
<b>16/01</b>	CS Marinho Lemos	<b>Ana Maria</b>	Gilson Moura De Brito	<b>6313</b>	<b>Férias (19/01 a 02/02).</b> Agenda não gerada conferido SICAA.	<b>FORA DO PRAZO</b>



**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
 Referência: JANEIRO / 2015 (FÉRIAS)

				(Angélica)				<b>PRAZO</b>
<b>19/01</b>	CS Criméia Leste	<b>Stela</b>	Irma Juliana P. Capuzzo	<b>4288</b>			<b>Férias (02 a 16/03).</b> Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	<b>NO PRAZO</b>
<b>29/01</b>	Cais Vila Nova	<b>Ednay</b>	Marilda de Freitas Macedo	<b>4195</b>			<b>Férias (18/02 a 04/03/15).</b> Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	<b>NO PRAZO</b>

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



**COMISSÃO**  
**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
 Referência: JANEIRO / 2015 (LICENÇA)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
14/01	Cais Vila Nova	Carmo	Mônica Gonçalves Fernandes Pereira	5005	<p><i>Licença Médica ( 07/01 a 07/03/2015)</i>. Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas para o dia 16/01.</p> <p><i>Cais Vila Nova</i>  <i>Dr<sup>a</sup> Marilda De Freitas Macedo</i>            (Sr Carmo foi orientado a cancelar 1º consulta e retorno na Unidade a partir de 26/01). (<i>Regina</i>)</p>	***
16/01	Cais Bairro Goia	Flávio	José Guedes Peixoto	2445	<p><i>Licença Prêmio (08/01 a 07/04)</i>. Agenda gerada nos dias 08, 09 e 15/01, nestes dias os pacientes agendados foram atendidos. Portanto, o Médico retornará em 17/01.</p> <p>Obs.: O sr ° Flávio fica orientada a cancelar a agenda de 1ª consulta e retorno do Médico, a partir do dia 26/01. (<i>Angélica</i>)</p>	<b>FORA DO PRAZO</b>
21/01	CS Parque Industrial João Braz	Vera	Vinicius Montenegro Torres	8523	<p><i>Licença Médica (13/01/2015 á 13/01/2099)</i> . Foram canceladas 56 vagas disponíveis e remanejadas 44 consultas agendadas da seguinte forma :</p> <p><i>Dr<sup>a</sup> Carina Barbosa Bulamarque</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas do dia 20/01 para o dia 23/01;</li> <li>- 06 consultas do dia 20/01 para o dia 26/01;</li> <li>- 05 consultas do dia 20/01 para o dia 27/01;</li> <li>- 02 consultas do dia 20/01 para o dia 28/01;</li> <li>- 09 consultas do dia 21/01 para o dia 28/01;</li> <li>- 07 consultas do dia 21/01 para o dia 29/01;</li> <li>- 04 consultas do dia 22/01 para o dia 29/01;</li> <li>- 07 consultas do dia 22/01 para o dia 30/01;</li> <li>- 01 consulta do dia 26/01 para o dia 30/01. (<i>Regina</i>)</li> </ul>	***

**Anexo 04      Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.**



ELIUCACJI

SALA DE SITUAÇÃO  
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
 Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Maria Edna Pereira Quaresma	4653	<i>Folga de Aniversário (07/04)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Jacinto José De Almeida	3145	<i>Folga de Aniversário (06/05)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	<i>Folga de Aniversário (26/03)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
02/01	Ciams Jardim América	Ana Paula	Florisbela Dias Vasques	3358	<i>Folga de Aniversário (25/03)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
05/01	CS Vila Mauá	Cristina	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<i>Folga de Aniversário (08/01)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas todas para o dia 12/01, com a mesma profissional. (Cleber)	FORA DO PRAZO
05/01	CS Parque Industrial João Braz	Vera	Vinicius Montenegro Torres	8523	<i>Atestado Médico (08/01)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas todas para o dia 12/01, com o mesmo profissional. (Cleber)	***
05/01	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Hudson	Augusto César Pereira Rodrigues	4915	<i>Atestado Médico(16/01)</i> . Foram canceladas 20 vagas disponíveis e não houve consultas agendadas. Obs. : Tiago foi informado que não tinha nenhuma consulta agendada para ser remanejada. (Angélica)	***
05/01	CS Norte Ferroviário	Roberta	Leonildo De Freitas Negro	3981	<i>Atestado Médico(05/01)</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma : - 02 consultas para o dia 07/01; - 04 consultas para o dia 08/01; - 04 consultas para o dia 09/01; - 02 consultas para o dia 12/01. (Regina)	***
05/01	CS Esplanada do Anicuns	André	Marcelo Borges Cunha	10035	<i>Falta (05;06 e 07/01/2015)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 42 consultas agendadas da seguinte forma : <b>Centro de Saúde Setor Rodoviário</b> <b>Drº GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO</b> - 05 consultas do dia 05/01 para o dia 08/01; - 06 consultas do dia 05/01 para o dia 09/01; - 05 consultas do dia 05/01 para o dia 13/01; - 14 consultas do dia 06/01 para o dia 13/01;	FORA DO PRAZO

**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
 Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

						- 12 consultas do dia 07/01 para o dia 14/01. <b>(Regina)</b>
<b>06/01</b>	Cais de Campinas	<b>Fabiana</b>	Solange Inês Hernandez Bastos	<b>3349</b>		<b>Motivo de Falta (06 a 08/01).</b> Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 49 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas do dia 06/01 para o dia 09/01; - 08 consultas do dia 06/01 para o dia 12/01; - 10 consultas do dia 07/01 para o dia 12/01; - 09 consultas do dia 07/01 para o dia 13/01; - 06 consultas do dia 08/01 para o dia 13/01; - 05 consultas do dia 08/01 para o dia 14/01. <b>(Angelica)</b>
<b>06/01</b>	Cais Finsocial	<b>Maria Mota</b>	Viviane Franco Carneiro	<b>12904</b>		<b>Atestado Médico ( 06/01- somente o período Vespertino).</b> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma : - 11 consultas para o dia 12/11; - 09 consultas para o dia 13/01. <b>(Cleber)</b>
<b>06/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Valdete</b>	Mychelly Di Castro Molinari Curado	<b>16648</b>		<b>Pós Graduação (09/01/2015).</b> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas para dia 13/01/2015. <b>(Regina)</b>
<b>06/01</b>	CS Jardim Balneário Meia Ponte	<b>Keila</b>	Wilson Rodrigues Dos Santos	<b>6192</b>		<b>Atestado Médico (07/01/2015).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejada 07 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 12/01; - 01 consulta para o dia 13/01. <b>(Regina)</b>
<b>06/01</b>	CS Vila Mauá	<b>Fernanda</b>	Linon Rose Arantes De Miranda Queiroz	<b>4212</b>		<b>Atestado Médico (07/01/2015).</b> Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 08/01; - 10 consultas para o dia 09/01. <b>(Regina)</b>
<b>07/01</b>	Cais Finsocial	<b>Maria Mota</b>	Viviane franco	<b>12904</b>		<b>Atestado Médico ( 06/01).</b> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma : - 03 consultas para o dia 12/01; - 03 consultas para o dia 13/01; <b>Cais Candida de Moraes</b> <b>Drª: Claudia Cassia</b> - 10 consultas para o dia 09/01; - 04 consultas para o dia 12/01. <b>(Cleber)</b>
<b>07/01</b>	CS Vila Clemente	<b>Ronice</b>	Carmen Lúcia Nery	<b>11110</b>		<b>Atestado Médico (07/01).</b> Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma : - 01 consulta para o dia 09/01; - 06 consultas para o dia 12/01; - 01 consulta para o dia 13/01. <b>(Cleber)</b>



**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
 Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

<b>08/01</b>	Cais Vila Nova	<b>Síria</b>	Carlos Alberto Casção	<b>2621</b>	<i>Folga de Aniversário (26/01)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>08/01</b>	Cais Vila Nova	<b>Síria</b>	Sérgio Raul Aquino e Silva	<b>6715</b>	<i>Folga de Aniversário (30/01)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>08/01</b>	Cais Cândida de Moraes	<b>Samara</b>	Linco Felipe da Silva	<b>2040</b>	<i>Atestado Médico (23/01)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	***
<b>08/01</b>	CS Vila Mauá	<b>Cristina</b>	Linon Rose Arantes de Miranda	<b>4212</b>	<i>Atestado Médico (09/01)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas do dia 09/01 para o dia 13/01; - 02 consultas do dia 09/01 para o dia 14/01. (Paulo)	***
<b>08/01</b>	Cais de Campinas	<b>Fabiana</b>	Harley Ricardo Rodrigues	<b>6652</b>	<i>Atestado Médico (09/01)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Cs Fama - Rosa Maria Nascimento Gonçalves</u> - 08 consultas para o dia 12/01; - 01 consulta para o dia 13/01. (Angélica)	***
<b>08/01</b>	CS Esplanada do Anicuns	<b>André</b>	Marcelo Borges Cunha	<b>10035</b>	<i>Falta (08 e 09/01/2015)</i> . Foram remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma: Centro de Saúde Setor Rodoviário <u>Drº Gilmar Sisteroli De Carvalho</u> - 06 consultas do dia 08/01 para o dia 15/01; - 10 consultas do dia 08/01 para o dia 16/01; <u>Drª Patricia Barbosa Gonçalves Lobo</u> - 06 consultas do dia 09/01 para o dia 14/01; - 06 consultas do dia 09/01 para o dia 15/01; - 04 consultas do dia 09/01 para o dia 16/01. (Regina)	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>08/01</b>	Cais Bairro Goiá	<b>Haldynne</b>	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	<b>3602</b>	<i>Atestado Médico (31/12/2014)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 12/01; - 08 consultas para o dia 13/01; - 01 consulta para o dia 14/01. (Regina)	***
<b>09/01</b>	CS Vila Clemente	<b>Vanilda</b>	Carmen Lúcia Nery Alves	<b>11110</b>	<i>Motivo Particular (13, 19 e 20/02)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. A mesma fará reposição em 12, 19 e 26/01. Agenda gerada e liberada. (Paulo)	<b>NO PRAZO</b>
<b>09/01</b>	CS Conjunto Riviera	<b>Célia Tânia</b>	Sebastião Macedo Machado	<b>5329</b>	<i>Atestado Médico (08/01)</i> . Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas todas para o dia 12/01 com a mesma profissional. (Apenas uma paciente não foi remanejada haja vista ter agendado consulta no 08/01). (Paulo)	***

**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
 Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

09/01	CAIS Jardim Novo Mundo	<b>Raquel</b>	James Nogueira Moraes Pimenta	10062	<i>Atestado Médico ( 05/01 ).</i> Foram remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma : - 12 consultas para o dia 13/01; - 12 consultas para o dia 19/01. ( <b>Regina</b> )	***
09/01	Cs Conjunto Riviera	<b>Dinalva</b>	Osmar Matias De Abreu	3743	<i>Atestado Médico ( 13/01 ).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma : - 05 consultas para o dia 14/01; - 01 consulta para o dia 15/01. ( <b>Regina</b> )	***
12/01	CS Vila Boa	<b>Valéria</b>	Mirela Jacomo Loyola Cruvinel	9195	<i>Pós Graduação (05/02, 12/03, 09/04, 07/05, 11/06, 09/07, 06/08, 10/09, 01/10, 05/11 e 03/12.</i> Agenda não gerada conferido SICAA. A mesma fará reposição em 13/02, 20/03, 17/04, 15/05, 19/06, 17/07, 14/08, 18/09, 09/10, 13/11 e 11/12. ( <b>Paulo</b> )	<b>NO PRAZO</b>
12/01	Cais Finsocial	<b>Carmem</b>	Viviane Franco Carneiro	12904	<i>Motivo Pessoal(12/01-Período Vespertino).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 19/01. <u>Cais Candida De Moraes - Cláudia Cássia De Almeida</u> - 15 consultas para o dia 15/01. ( <b>Angélica</b> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
12/01	CS Jardim Guanabara	<b>Kellen</b>	Mônica Gonçalves Fernandes Pereira	5005	<i>Atestado Médico (12/01).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada da seguinte forma: <u>Cais Vila Nova - Marilda De Freitas Macedo. (Angélica)</u>	***
13/01	Cais Parque das Amendoeiras	<b>Cida</b>	Lincoln Marques da Rocha Júnior	7202	<i>Atestado Médico (12/01).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 19 consultas, agendadas da seguinte forma: - 18 consultas do dia 12 para o dia 15/01; - 01 consulta do dia 12 para o dia 19/01. ( <b>Paulo</b> )	***
13/01	CS Esplanada do Anicuns	<b>André</b>	Marcelo Borges Cunha	10035	<i>Falta (12/01) .</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Centro De Saúde Setor Perim</u> <u>Drº Luiz Henrique Fernandes Musmanno</u> - 07 consultas para o dia 15/01; - 05 consultas para o dia 16/01; - 04 consultas para o dia 19/01. ( <b>Regina</b> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
13/01	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Mônica</b>	VICENTE JOSE VITA	5669	<i>Atestado Médico ( 09/01 ).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma : - 04 consultas para o dia 15/01; - 01 consulta para o dia 16/01; - 04 consultas para o dia 19/01; - 07 consultas para o dia 20/01. ( <b>Regina</b> )	***



## SALA DE SITUAÇÃO

## REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

13/01	Cais Finsocial	Carmem	Viviane Franco Carneiro	12904	<p><i>Atestado Médico(13-Período Vespertino)</i>. Foram 20 remanejadas consultas agendadas da seguinte forma:</p> <p><u>Cais Candida De Morais – Dr Cláudia Cássia De Almeida</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 05 consultas para o dia 15/01;</li> <li>- 04 consultas para o dia 16/01;</li> <li>- 11 consultas para o dia 19/01. (<i>Angélica</i>)</li> </ul>	***
13/01	CS Parque Industrial João Braz	Nara	Vinicius Montenegro Torres	8523	<p><i>Atestado Médico (13/01)</i>. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <p><u>Dr Ricardo Marquez Da Fonseca</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas para o dia 16/01;</li> <li>- 09 consultas para o dia 19/01. (<i>Angélica</i>)</li> </ul>	***
13/01	Ciams Jardim América	Patricia	Vera Lúcia Nunes Da Silva	4041	<p><i>Atestado Médico (14/01)</i>. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08 consultas para o dia 19/01;</li> <li>- 02 consultas para o dia 20/01. (<i>Angélica</i>)</li> </ul>	***
13/01	CS Fama	Célia	Carlos Antônio Carneiro	3054	<p><i>Atestado Médico (13/01)</i>. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03 consultas para o dia 15/01;</li> <li>- 06 consultas para o dia 16/01;</li> <li>- 05 consultas para o dia 20/01. (<i>Angélica</i>)</li> </ul>	
13/01	Cais Vila Nova	Síria	Carlos Alberto Cascao	2621	<p><i>Atestado Médico (13/01)</i>. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas para o dia 19/01;</li> <li>- 12 consultas para o dia 20/01;</li> <li>- 06 consultas para o dia 21/01. (<i>Angélica</i>)</li> </ul>	***
13/01	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Thiago	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	<p><i>Atestado Médico (14/01)</i>. Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 consultas do dia 14/01 para o dia 16/01;</li> <li>- 04 consultas do dia 14/01 para o dia 19/01. (<i>Paulo</i>)</li> </ul>	***
13/01	CS Vila Mauá	Cristina	Talita Mendonça Fernandes	15588	<p><i>Palestra Grupo Hiperdia (29/01)</i> Agenda não gerada conferido SICAA. Apenas período matutino. (<i>Paulo</i>)</p>	NO PRAZO
13/01	CS Esplanada do Anicuns	André	Marcelo Borges Cunha	10035	<p><i>Falta (13 a 16/01)</i>. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 56 consultas agendadas da seguinte forma:</p> <p><u>Centro de Saúde Setor Rodoviário</u></p> <p><u>Drº Gilmar Sisteroli De Carvalho</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 consulta do dia 13/01 para o dia 15/01;</li> </ul>	FORA DO PRAZO

**E J C A J I T**

**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
 Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

				-03 consultas do dia 13/01 para o dia 16/01; -08 consultas do dia 13/01 para o dia 20/01; -04 consultas do dia 13/01 para o dia 21/01; -07 consultas do dia 14/01 para o dia 21/01; -08 consultas do dia 14/01 para o dia 22/01; Centro de Saúde Setor Rodoviário <b>Drª Patricia Barbosa Gonçalves Lobo</b> -05 consultas do dia 15/01 para o dia 19/01; -10 consultas do dia 15/01 para o dia 21/01; -09 consultas do dia 16/01 para o dia 22/01; -01 consulta do dia 16/01 para o dia 23/01. <b>(Regina)</b>		
<b>14/01</b>	CS Crimeia Leste	<b>Cláudia</b>	Irma Juliana Pfrimer	<b>4288</b>	<b>Atestado Médico ( 14 e 15/01).</b> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma : -09 consultas do dia 14/01 para o dia 19/01; -08 consultas do dia 15/01 para o dia 20/01. <b>(Cleber)</b>	***
<b>14/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Valdete</b>	Thelma Walkiria Sirio	<b>4835</b>	<b>Atestado Médico ( 14,15e 16/01).</b> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma : -06 consultas do dia 14/01 para o dia 19/01; -04 consultas do dia 15/01 para o dia 20/01; -02 consultas do dia 15/01 para o dia 21/01; -02 consulta do dia 16/01 para o dia 21/01; -02 consultas do dia 16/01 para o dia 22/01. <b>(Cleber)</b>	***
<b>14/01</b>	Cs Conjunto Riviera	<b>Osmar</b>	Osmar Matias De Abreu	<b>3743</b>	<b>Atestado Médico (14/01).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: -08 consultas para o dia 22/01; -03 consultas para o dia 23/01. <b>(Angélica)</b>	***
<b>14/01</b>	Cais Vila Nova	<b>Síria</b>	Fabício Queiroz Correia	<b>8825</b>	<b>Motivo de Falta (14/01).</b> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: -02 consultas para o dia 20/01; -05 consultas para o dia 21/01; -03 consultas para o dia 23/01. <b>(Angélica)</b>	***
<b>14/01</b>	Cais de Campinas	<b>Fabiana</b>	Bruno Pascoal Borges	<b>12898</b>	<b>Motivo Particular ( 25 e 26/02).</b> Agenda não gerada, conferido no SICAA. Fará reposição em 30/01 e 06/02. Fabiana cliente de gerar grade extra.. <b>(Cleber)</b>	<b>NO PRAZO</b>
			Indra Gonela Fontenelle	<b>12775</b>	<b>Férias (12,19,23 e 24/02).</b> Agenda não gerada, conferido no SICAA. <b>(Cleber)</b> <b>Atendimento Hanseníase (A Partir do dia 26/01).</b> Foi autorizado pela	



**E J C A C J I Y**

**SALA DE SITUAÇÃO**

**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**

Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

14/01	CS Marinho Lemos	Ana Maria	Túlio Alves Sardinha	5865	DAP a mudança de grade pelo programa de hanseníase menos 2 vagas a partir do dia 26/01, que será bloqueadas as vagas pela unidade. (Cleber)	FORA DO PRAZO
15/01	CS Crimeia Leste	Cláudia	Irma Juliana Pfrimer Capuzzo	4288	<b>Palestra sobre Amamentação (23/01).</b> Foi cancelada 11 vagas disponíveis e não houve consultas remanejadas. (Angélica)	***
15/01	CS Setor Perim	Darci	Luiz Henrique Fernandes Musmanno	12706	<b>Atestado Médico (16/01).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 09 consultas agendadas para o dia 22/01. (Angélica)	FORA DO PRAZO
15/01	Ciams Setor Pedro Ludovico	Mônica	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	<b>Exame Periódico(21/01).</b> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas para o dia 23/01. (Angélica) <b>Atestado Médico (14 e 15/01).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 27 consultas agendadas da seguinte forma : - 06 consultas do dia 14/01 para o dia 19/01; - 06 consultas do dia 14/01 para o dia 20/01; - 02 consultas do dia 14/01 para o dia 21/01; - 04 consultas do dia 15/01 para o dia 21/01; - 06 consultas do dia 15/01 para o dia 22/01; <b>Drº Arismar Pereira De Resende</b> - 03 consultas do dia 15/01 para o dia 19/01. (Regina)	***
16/01	CS Crimeia Leste	Stela	Maria Lúcia da Silva	3708	<b>Falta ( 16/01).</b> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 19/01; - 04 consultas para o dia 20/01; - 01 consulta para o dia 21/01. (Cleber)	***
16/01	Cais Bairro Goia	Flávio	Roseli Aparecida Resende	3671	<b>Folga de Aniversário (03/02).</b> Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
16/01	Cais Bairro Goia	Flávio	Márcio Caetano Queiroz	6616	<b>Folga de Aniversário(21/01).</b> Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada para o dia 22/01. (Angélica)	FORA DO PRAZO
16/01	Ciams Setor Pedro Ludovico	Valdete	Eberth Franco Vencio	5791	<b>Atestado Médico (16/01).</b> Foram remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 20/01; - 02 consultas para o dia 21/01. (Angélica)	***
16/01	Cais Vila Nova	Síria	Fabrcio Queiroz Correia	8825	<b>Motivo de Falta (16/01).</b> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Dr Zilmar Vidal De Oliveira</b> - 04 consultas para o dia 20/01; - 06 consultas para o dia 21/01. (Angélica)	FORA DO PRAZO

**E L E C T O R A L**  
**SALA DE SITUAÇÃO**

**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
Referência: JANEIRO / 2015 **(POR FALTA)**

<b>16/01</b>	<b>CS Setor Perim</b>	<b>Darci</b>	<b>Cairo José Rodrigues</b>	<b>6578</b>	<b>Exame Periódico (30/01).</b> Foram canceladas 08 vagas disponíveis. <i>(Cleber)</i>	<b>NO PRAZO</b>
<b>16/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Mônica</b>	Talita Clementino Moraes E Cunha	<b>15167</b>	<b>Atestado Médico (19/01).</b> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 20/01; - 03 consultas para o dia 22/01; - 02 consultas para o dia 23/01; - 06 consultas para o dia 26/01. <b>(Regina)</b>	<b>***</b>
<b>16/01</b>	CS Espanada do Anicuns	<b>Sirlene</b>	Marcelo Borges Cunha	<b>10035</b>	<b>Falta (19/01 e 20/01).</b> Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Dr<sup>o</sup> Julio Cesar Pereira Rodrigues</b> - 08 consultas do dia 19/01 para o dia 21/01; - 04 consultas do dia 19/01 para o dia 26/01; - 06 consultas do dia 20/01 para o dia 26/01. <b>(Regina)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>19/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Eleusa</b>	Thelma Walkiria Sirio Guirado	<b>4835</b>	<b>Atestado Médico (19/01).</b> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 23/01; - 06 consultas para o dia 26/01. <b>(Angélica)</b>	<b>***</b>
<b>19/01</b>	CS Criméia Leste	<b>Cláudia</b>	Irma Juliana P. Capuzzo	<b>4288</b>	<b>Atestado Médico (19/01).</b> Foram remanejados 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 19/01 para o dia 23/01; - 12 consultas do dia 19/01 para o dia 26/01. <b>(Paulo)</b>	<b>***</b>
<b>19/01</b>	Cais Cândida de Morais	<b>Samara</b>	Linco Felipe	<b>2040</b>	<b>Agenda liberada (23/01).</b> O profissional iria estar de atestado médico nesta data, porém foi cancelada e as vagas foram liberadas para o 0800 para agendamento. <b>(Paulo)</b>	<b>***</b>
<b>19/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Eleusa</b>	Thelma Walkiria Sirio Guirado	<b>4835</b>	<b>Atestado Médico (20 a 23/01).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 23 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Dr Eberth Franco Vencio</b> - 04 consultas do dia 20/01 para o dia 23/01; - 02 consultas do dia 20/01 para o dia 26/01; - 04 consultas do dia 21/01 para o dia 26/01; - 02 consultas do dia 21/01 para o dia 27/01; - 04 consultas do dia 22/01 para o dia 27/01; - 01 consulta do dia 22/01 para o dia 27/01; - 05 consultas do dia 23/01 para o dia 27/01; - 01 consulta do dia 23/01 para o dia 29/01. <b>(Angélica)</b>	<b>***</b>



**E L E C T O R A L**  
**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
**Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)**

<b>19/01</b>	Cais Vila Nova	<b>Síria</b>	Marrilda de Freitas Macedo	<b>4195</b>	<b>Atestado Médico (09/02)</b> . Agenda não gerada conferido SICAA. <b>(Paulo)</b>	<b>***</b>
<b>19/01</b>	Cais Chácara do Governador	<b>Rocifran</b>	Danielle Moreno Castanho Bertolini	<b>12596</b>	<b>Atestado Médico (19/01)</b> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 19/01 para o dia 22/01; - 07 consultas do dia 19/01 para o dia 26/01; - 03 consultas do dia 19/01 para o dia 29/01. <b>(Paulo)</b>	<b>***</b>
<b>19/01</b>	Centro de Saúde Fama	<b>Ismenia</b>	Carlos Antônio Carneiro	<b>3054</b>	<b>Atestado Médico (20/01)</b> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 22/01; - 06 consultas para o dia 23/01; - 03 consultas para o dia 27/01. <b>(Regina)</b>	<b>***</b>
<b>19/01</b>	CS Esplanada dos Anicuns	<b>André</b>	Marcelo Borges Cunha	<b>10035</b>	<b>Motivo de Falta (21 a 28/01)</b> . Foram canceladas 87 vagas disponíveis e remanejadas 01 consulta para o <b>Dr. Júlio César Peretra</b> para o dia 26/01. <b>(Paulo)</b>	<b>***</b>
<b>20/01</b>	CS Crimeia Leste	<b>Stella</b>	Maria Lúcia Da Silva	<b>3708</b>	<b>Motivo de Falta (26/01 a 09/02)</b> . Foram canceladas 50 vagas disponíveis, e não havia consultas agendadas. Obs.: Agenda está gerada conferido SICAA, de 1ª consulta e retorno, a partir do dia 02/02. A srª Stella fica orientada a cancelar a agenda da Médica, neste período. <b>(Angélica)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>20/01</b>	Cais Novo Mundo	<b>Sônia</b>	James Nogueira Moraes Pimenta	<b>10062</b>	<b>Atestado Médico (19/01)</b> . Foram remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 26/01; - 12 consultas para o dia 27/01. <b>(Angélica)</b>	<b>***</b>
<b>20/01</b>	CS Vila União	<b>Dalva</b>	Irislene Ferreira da Silva	<b>4384</b>	<b>Folga Adquirida (24/02)</b> . Agenda gerada conferido SICAA. Srª Dalva cliente de cancelamento de primeira consulta e retorno. <b>(Paulo)</b>	<b>NO PRAZO</b>
<b>20/01</b>	CS Norte Ferroviário	<b>Roberta</b>	Tânia Mara Lourenço	<b>6798</b>	<b>Atestado Médico (26/01)</b> Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 27/01; - 03 consultas para o dia 28/01. <b>(Regina)</b>	<b>***</b>
<b>20/01</b>	CS Vila Boa	<b>Maria De Lourdes</b>	Mirela Jacomo Loiola Cruvinel	<b>9195</b>	<b>Motivo de Falta (04/02)</b> . Agenda não gerada conferido SICAA. <b>(Paulo)</b>	<b>NO PRAZO</b>
<b>21/01</b>	CS Crimeia Leste	<b>Claudia</b>	Humberto Pereira Maia	<b>1938</b>	<b>Atestado Médico (21/01)</b> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 26/01; - 04 consultas para o dia 27/01; - 04 consultas para o dia 28/01;	<b>***</b>

**ELECAÇÃO**

**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
Referência: JANEIRO / 2015 **(POR FALTA)**

					- 04 consultas para o dia 29/01. <i>(Angélica)</i>	
<b>21/01</b>	Ciams Jardim América	<b>Patricia</b>	Adriana Fernandes Cardoso	<b>5710</b>	<i>Atestado Médico ( 20/01)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma : -03 consultas para o dia 26/01; -02 consultas para o dia 27/01; -04 consultas para o dia 28/01. <i>(Cleber)</i>	***
<b>21/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Eleusa</b>	Mychelley Di Castro Molinari Curado	<b>16648</b>	<i>Pós-Graduação (06/02)</i> . Agenda gerada conferido SICAA. Obs.: A sr <sup>a</sup> Eleusa fica orientada a cancelar agenda da medica de 1 <sup>a</sup> consulta e retorno. <i>(Angélica)</i>	<b>NO PRAZO</b>
<b>21/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Eleusa</b>	Mychelley Di Castro Molinari Curado	<b>16648</b>	<i>Pós-Graduação (26/03)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. <i>(Reposição em 23/03 as 17h:00min)(Angélica)</i>	<b>NO PRAZO</b>
<b>21/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Eleusa</b>	Célio Da Silva Rocha Vidal	<b>6349</b>	<i>Consulta pré-agendada (09 a 12/02)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA, de 1 <sup>a</sup> consulta. No entanto de retorno esta gerada, a Sr <sup>a</sup> Eleusa esta ciente do cancelamento da agenda de retorno. <i>(Reposições em 20/02; 27/02; 06/03 e 13/03). (Angélica)</i>	<b>NO PRAZO</b>
<b>21/01</b>	CS Crimeia Leste	<b>Cláudia</b>	Rubens Sérgio Camargo	<b>1648</b>	<i>Falta (22/01)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma : -05 consultas para o dia 23/01; -06 consultas para o dia 27/01. <i>(Cleber)</i>	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>21/01</b>	Ciams Jardim América	<b>Patricia</b>	Adriana Fernandes Cardoso	<b>5710</b>	<i>Atestado Médico ( 21 e 22/01)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 23 consultas agendadas da seguinte forma : <u>Dr<sup>o</sup>: Afonso Rufino</u> -07 consultas do dia 21/01 para o dia 29/01; -05 consultas do dia 21/01 para o dia 30/01; -07 consultas do dia 22/01 para o dia 30/01; <u>Dr<sup>o</sup>: Bernardo Paula</u> -04 consultas do dia 22/01 para o dia 27/01. <i>(Cleber)</i>	***
<b>21/01</b>	CS Vila Morais	<b>Shirley</b>	Aline de Almeida e Souza	<b>10416</b>	<i>Atestado Médico ( 03/02)</i> . Agenda não gerada, conferindo pelo SICCA. <i>(Cleber)</i>	***
<b>21/01</b>	CS Parque Anhanguera	<b>Cláudia</b>	Maria Suelly Gomes De Azara	<b>3622</b>	<i>Folga de Aniversário (12/02)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. <i>(Regina)</i>	<b>NO PRAZO</b>
<b>21/01</b>	CS Conjunto Riviera	<b>Célia Tânia</b>	Sebastião Macedo Machado	<b>5329</b>	<i>Atestado Médico (21/01)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas para o dia 26/01. <i>(Regina)</i>	***
<b>22/01</b>	CS Crimeia Leste	<b>Eliene</b>	Rubens Sérgio Camargo	<b>1648</b>	<i>Falta ( 23/01)</i> . Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma :	***



U N I V E R S I D A D E  
F E D E R A L D E P E R N A M B U C O

SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

22/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth De Moraes Tavares	4805	- 02 consultas para o dia 27/01; - 06 consultas para o dia 28/01; - 06 consultas para o dia 29/01. (Cleber)	NO PRAZO
22/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth De Moraes Tavares	4805	Folga de aniversário (31/03). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
22/01	CS Água Branca	Braz	Hélio Gonçalves Pinho	3393	Paestra Grupo de Gestante (25/03). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)	***
23/01	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth De Moraes Tavares	4805	Atestado Médico (23/01). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas, todas para o dia 26/01 com o mesmo profissional. (Paulo)	***
23/01	CS Crimeia Leste	Stela	Diolindo Dos Santos Freire Neto	7392	Atestado Médico (28/01). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 30/01. (Angélica)	***
23/01	CS Parque Amazônia	Ana Maria	Rodrigo Eduardo De Brito	12301	Atestado Médico (23/01). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma : - 06 consultas para o dia 27/01; - 04 consultas para o dia 28/01. (Regina)	***
26/01	Cais Parque das Amendoeiras	Cida	Eduardo Santana	5504	Atestado Médico (06/02). Foram canceladas 06 vagas disponíveis. (Regina)	FORA DO PRAZO
26/01	CS Conjunto Riviera	Célia	Osmar Matias de Abreu	3743	Grade Equivocada (26/01). Foram remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 02/02; - 08 consultas para o dia 03/02. (Uma paciente não foi agendado, haja vista ter informada que o médico a atenderia em 27/01 – Neuraey Santos). (Paulo)	FORA DO PRAZO
26/01	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Theodora Nunes Drummond	4060	Folga de Aniversário. (27/01). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 28/01; - 06 consultas para o dia 29/01; - 02 consultas para o dia 30/01. (Paulo)	***
26/01	CS Vila Clemente	Vanilda	Carmen Lúcia Nery Alves	11110	Atestado Médico (26/01). Foram remanejadas 30 consultas agendadas da seguinte forma: - 19 consultas para o dia 02/02; - 11 consultas para o dia 03/02. (Angélica)	NO PRAZO
					Exame Periódico (09/02). Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	

**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
 Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

<b>26/01</b>	CS Vila Boa	<b>Lourdes</b>	Maria Goretti Castro Dias	<b>3659</b>	<i>Atestado Médico (26/01)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 14 consultas do dia 26/01 para o dia 28/01; - 01 consulta do dia 26/01 para o dia 29/01. ( <b>Paulo</b> )	***
<b>27/01</b>	CS Parque Amazônia	<b>Ana Maria</b>	Martha Lorena Rivera Zeledon	<b>3588</b>	<i>Atestado Médico (26/01)</i> . Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma : - 02 consultas para o dia 28/01; - 08 consultas para o dia 29/01; - 04 consultas para o dia 02/02. ( <b>Regina</b> )	***
<b>27/01</b>	Ciams Jardim América	<b>Patricia</b>	Tânia Moreira Nóbrega	<b>9470</b>	<i>Atestado Médico (29/01)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas para o dia 05/02.( <b>Angélica</b> )	***
<b>27/01</b>	CS Maria Dilce	<b>Leila</b>	Carlos César Borges	<b>3475</b>	<i>Atestado Médico (27/01)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 02/02; - 03 consultas para o dia 03/02. ( <b>Angélica</b> )	***
<b>27/01</b>	CS Fama	<b>Denise</b>	Carlos Antônio Carneiro	<b>3054</b>	<i>Atestado Médico (27/01)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas agendadas para o dia 04/02; - 02 consultas agendadas para o dia 05/02. ( <b>Paulo</b> )	***
<b>27/01</b>	CS Vila União	<b>Dalva</b>	Irislene Ferreira da Silva	<b>4384</b>	<b>Cancelamento de Grade (30/01)</b> . Conforme acordado entre a Unidade de Saúde e a Coordenação – Dr Clóvis – DAP, ficou autorizado a antecipação das pacientes da Dra Irislene do dia 30 para o dia 29/01. ( <b>Paulo</b> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>27/01</b>	Cais Jardim Novo Mundo	<b>Sônia</b>	Tanit Ribeiro Carmo	<b>7013</b>	<i>Atestado Médico (28/01)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 28/01 para o dia 02/02; - 04 consultas do dia 28/01 para o dia 03/02; - 02 consultas do dia 28/01 para o dia 04/02. ( <b>Paulo</b> )	***
<b>27/01</b>	CS Setor Perim	<b>Joana</b>	Tereza Cristina da Rocha Medeiros	<b>4558</b>	<i>Atestado Médico (27, 28, 29 e 30/01)</i> . Foram canceladas 32 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 13 consultas do dia 27/01 para o dia 02/02; - 04 consultas do dia 28/01 para o dia 03/02; - 02 consultas do dia 29/01 para o dia 03/02; - 01 consulta do dia 30/01 para o dia 03/02. ( <b>Paulo</b> )	***
<b>27/01</b>	CS Vila Boa	<b>Patricia</b>	Maria Goretti Castro Dias	<b>3659</b>	<i>Atestado Médico (27/01)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma:	***



**CLÍNICA J. T. C.**  
**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

27/01	Cais Parque Das Amendoeiras	<b>Rafael</b>	João Serafim Filho	5362	- 07 consultas do dia 27/01 para o dia 29/01; - 09 consultas do dia 27/01 para o dia 30/01. <b>(Paulo)</b>  <b>Atestado Médico (29/01 e 30/01)</b> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas para o dia 03/02. <b>(Regina)</b>	***
28/01	CS Fama	<b>Nelma</b>	Rossey da Costa Marinho Júnior	6739	<b>Folga de Aniversário (03/02)</b> . Foram canceladas 23 vagas disponíveis. <b>(Paulo)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
28/01	CS Vila Mauá	<b>Tainara</b>	Talita Mendonça Fernandes	15588	<b>Alteração de Grade (a partir de 09/02)</b> . Conforme autorização da DAP, agenda da Dra. Talita Mendonça Fernandes, foi alterada. A partir do dia 09/02/15 a médica atenderá 5 pacientes a menos nas quintas-feiras para atender o Grupo de Hipertensos e Diabéticos. <b>(Paulo)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
28/01	CS Jardim Balneário Meia Ponte	<b>Tiago</b>	Rodolfo Carvalho	14374	<b>Férias (29/01 a 12/02)</b> . Foram canceladas 34 vagas disponíveis e remanejadas 50 consultas agendadas da seguinte forma : <b>Dr. Augusto Cezar Pereira</b> - 01 consulta do dia 29/01 para o dia 30/01; - 11 consultas do dia 29/01 para o dia 02/02; - 07 consultas do dia 29/01 para o dia 03/02; - 01 consulta do dia 02/02 para o dia 03/02; - 08 consultas do dia 02/02 para o dia 04/02; - 03 consultas do dia 02/02 para o dia 05/02; - 09 consultas do dia 03/02 para o dia 05/02; - 05 consultas do dia 04/02 para o dia 05/02; - 04 consultas do dia 04/02 para o dia 06/02; - 01 consulta do dia 05/02 para o dia 06/02. <b>(Cleber)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
28/01	CS Marinho Lemos	Ana Maria	Wânia Márcia Oliveira Rabelo	4578	<b>Folga de Aniversário (24/02)</b> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Retorno da agenda, foi gerado pela unidade, a sr <sup>a</sup> Ana Maria, fica orientada a cancelar a agenda. <b>(Angélica)</b>	<b>NO PRAZO</b>
28/02	CAIS Chácara do Governador	<b>Rocifran</b>	Danielle Moreno Castanho Bertolini	12596	<b>Motivo Particular (29/01)</b> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma : - 06 consultas para o dia 02/02; - 07 consultas para o dia 05/02. <b>(Será feita reposição no dia 09/02). (Regina)</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>
29/01	CS Norte Ferroviário	<b>Dorvinha</b>	Marcelo Fernando Ranulfo	3969	<b>Atestado Médico (29/01)</b> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 02/02; - 06 consultas para o dia 03/02. <b>(Angélica)</b>	***

**REFORMA JURÍDICA**  
SALA DE SITUAÇÃO

**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**

Referência: JANEIRO / 2015 (POR FALTA)

<b>29/01</b>	CS Agua Branca	<b>Analici</b>	Leandro Matos	<b>4891</b>	<i>Atestado Médico (30/01)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma : - 08 consultas para o dia 03/02; - 05 consultas para o dia 04/02. ( <i>Cleber</i> )	***
<b>29/01</b>	CS Água Branca	<b>Braz</b>	Izabella Neves Araujo	<b>12486</b>	<i>Atestado Médico (29/01)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas para o dia 02/02. ( <i>Regina</i> )	***
<b>29/01</b>	CS Industrial João Braz	<b>Daniella</b>	Arienne Calvao Collus	<b>14509</b>	<i>Folga de Aniversário (30/01)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma : - 14 consultas para o dia 04/02; - 02 consultas para o dia 05/02. ( <i>Regina</i> )	<b>FORA DO PRAZO</b>
<b>30/01</b>	Ciams Jardim América	<b>Anna Paula</b>	Vera Lúcia Nunes Da Silva	<b>4041</b>	<i>Motivo Particular (18 e 19/02)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Porém o retorno está gerado, Srª Patricia fica ciente do cancelamento da grade neste período). ( <i>Angélica</i> )	<b>NO PRAZO</b>
<b>30/01</b>	Cs Água Branca	<b>Analice</b>	Leandro Matos	<b>4891</b>	<i>Atestado Médico (05/02)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas para o dia 06/02. ( <i>Angélica</i> )	***



**Anexo 05**      **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).**

**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
Referência: JANEIRO / 2015 (DIVERSOS)

<b>Data</b>	<b>Unidade de Saúde / Solicitante</b>	<b>Solicitante</b>	<b>Médico</b>	<b>CRM</b>	<b>Motivo / Resolução da Solicitação</b>	<b>STATUS</b>
<b>06/01</b>	CS Setor Rodoviário	<b>Jhully</b>	Christiane Caetano Lima Lopes Pontes	9574	Recebemos e-mail, solicitando bloqueio de vaga para atendimento ginecológico para menor de 13 anos, foi bloqueado para Unidade CS Setor Rodoviário com Dr <sup>a</sup> Christiane Caetano Lima no dia 08/01/2015 às 08:31. Obs.: Sr <sup>a</sup> Jhully da Unidade ciente de procedimentos. <i>(Regina)</i>	***
<b>09/01</b>	CS Vila União	<b>Paola</b>	Rosimar Cândida Fernandes Costa	<b>6793</b>	<i>Saída da Unidade (A partir de 18/01/15)</i> . Foram canceladas 40 vagas disponíveis. Sr <sup>a</sup> Paola ciente em cancelar agenda da profissional a partir do dia 26/01 haja vista ter sido gerada conferido SICAA. <i>(Paulo)</i>	***
<b>09/01</b>	CS Jardim Balneário Meia Ponte	<b>Hudson</b>	Augusto César Pereira Rodrigues	<b>4915</b>	Recebemos e-mail, solicitando bloqueio de vaga para atendimento clínico geral para menor de 13 anos, foi bloqueado para Unidade CS Jardim Balneário Meia Ponte com Dr Augusto César Pereira Rodrigues no dia 12/01/2015 às 14:30. Obs.: Sr Hudson da Unidade ciente dos procedimentos. <i>(Paulo)</i>	***
<b>12/01</b>	CS Vila Canaã	<b>Júnior</b>	Renato Cândido Fernandes Costa	<b>8544</b>	<i>Saída da Unidade ( A partir do dia 15/01)</i> . Foram canceladas 44 vagas disponíveis e remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma: - <i>Davra Elcira Penalba De Machado</i> - 10 consultas do dia 15/01 para o dia 20/01; - 06 consultas do dia 16/01 para o dia 20/01; - 04 consultas do dia 16/01 para o dia 21/01; - 12 consultas do dia 19/01 para o dia 21/01. OBS: O Sr <sup>o</sup> Júnior da unidade, fica orientado a cancelar a agenda do Médico, a partir do dia 26/01 de 1 <sup>a</sup> consulta e retorno. <i>(Angélica)</i>	***
<b>13/01</b>	CS Balneário Meia Ponte	<b>Hudson</b>	Augusto César Pereira	<b>4915</b>	<i>Bloqueio de vaga (15/01/2015)</i> . Foi encaminhado e-mail, solicitando bloqueio de vaga, atendimento clínico geral para menor de 13 anos. Foi agendada a consulta no dia 15/01 as 16:31 na unidade Centro de Saúde Balneário Meia Ponte com Dr. Augusto Cezar Pereira. A unidade ciente dos procedimentos. <i>(Cléber)</i>	***
<b>13/01</b>	Centro de Saúde Vila Mauá	<b>Maria Cristina</b>	Linon Rose Arantes De Miranda Queiroz	<b>4212</b>	<i>Saída da Unidade (14/01 a 14/01/2099)</i> . Foram canceladas 56 vagas disponíveis e remanejadas 29 consultas agendadas da seguinte forma: <i>Dr<sup>a</sup> Edna Maria Ferreira</i> - 03 consultas do dia 14/01 para o dia 15/01; - 12 consultas do dia 14/01 para o dia 19/01; - 01 consulta do dia 15/01 para o dia 19/01; - 08 consultas do dia 15/01 para o dia 20/01. - 02 consulta do dia 16/01 para o dia 20/01;	***



**SALA DE SITUAÇÃO**

**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**

Referência: JANEIRO / 2015 (DIVERSOS)

					- 03 consultas do dia 16/01 para o dia 21/01. <b>(Regina)</b>	
<b>14/01</b>	CS Norte Ferroviário	<b>Dorvinha</b>	Tânia Mara Lourenço	<b>6798</b>	<b>Alteração de Grade (A partir do dia 26/01).</b> Foi autorizado mudança de Grade pela DAP Dr <sup>a</sup> Iraci. A Médica, deixará de atender as sextas -feiras e passara atender as quintas-feiras. A Sr <sup>a</sup> Dorvinha esta ciente da alteração grade. <b>(Angélica)</b>	<b>NO PRAZO</b>
<b>14/01</b>	Cais Campinas	<b>Fabiana</b>	Marcela Andrade de Paiva	<b>11631</b>	<b>Alteração de Grade ( A partir de Fevereiro).</b> Foi autorizado pela DAP pela (Dr <sup>a</sup> : Iraci) que a partir de fevereiro terá mudança na grade da Dr <sup>a</sup> : Marcela Andrade , a unidade já foi comunicada da autorização. <b>(Cleber)</b>	<b>NO PRAZO</b>
<b>15/01</b>	Cais Finsocial	<b>Carmen</b>	Jefferson Brockestayer Filho	<b>7880</b>	<b>Luto em Família (16/01).</b> Foram canceladas 30 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas todas para o dia 20/01, com o mesmo profissional. <b>(Cleber)</b>	<b>***</b>
<b>16/01</b>	CS Vila Santa Helena	<b>Meiriane</b>	Fábio Brockestayer	<b>7508</b>	<b>Luto em Família (15/01).</b> Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 15 consultas para o dia 23/01; - 01 consulta para o dia 22/01. <b>(Angélica)</b>	<b>***</b>
<b>16/01</b>	Centro de Saúde Vila União	<b>Paola</b>	Márcia Regina Freire	<b>7500</b>	<b>Bloqueio de Vaga -</b> Foi encaminhado e-mail solicitando o bloqueio de vaga para atendimento ginecológico para menor de 13 anos, foi bloqueado para a Unidade com Dr <sup>a</sup> Márcia Regina Freire para o dia 20/01/2015 às 14:30. <b>Obs.: Paola ficou ciente de procedimento . (Regina)</b>	<b>***</b>
<b>19/01</b>	CS Vila União	<b>Dalva</b>	Irislene Ferreira Da Silva	<b>4384</b>	<b>Bloqueio de Vaga(19/01).</b> Foi encaminhado E-mail, solicitando bloqueio de vaga, atendimento Ginecológico para menor de 13 anos. Foi agendada a consulta no dia 20/01 as 07h00min no CS Vila União, com a Dr <sup>a</sup> Irislene Ferreira Da Silva. A sr <sup>a</sup> Dalva da unidade, fica orientada dos procedimentos.	<b>***</b>
<b>19/01</b>	Ciams Setor Pedro Ludovico	<b>Eleusa</b>	Hilton Stival Gonçalves	<b>4060</b>	<b>Saída da Unidade ( A partir do dia 19/01).</b> Foram canceladas 56 vagas disponíveis e remanejadas 49 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Dr Theodora Nunes Drummond</b> - 06 consultas para o dia 20/01; - 14 consultas para o dia 23/01; - 17 consultas para o dia 26/01; - 04 consultas para o dia 26/01; - 05 consultas para o dia 27/01; - 03 consultas para o dia 27/01. <b>Obs:</b> A sr <sup>a</sup> Eleusa da unidade, fica orientada a cancelar a agenda do Médico a partir do dia 02/02, de 1 <sup>a</sup> consulta e retorno. <b>(Angélica)</b>	<b>***</b>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

SALA DE SITUAÇÃO  
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
 Referência: JANEIRO / 2015 (DIVERSOS)

20/01	CS Vila Boa	Maria De Lourdes	Suzete Assis De Oliveira	4291	<i>Bloqueio de Vaga</i> Foi encaminhado e-mail, solicitando o bloqueio de vaga para atendimento ginecológico para menor de 13 anos, foi bloqueado para a Unidade para o dia 22/01/2015 às 07:30. (S <sup>a</sup> Maria de Lourdes cliente de Procedimento. <b>(Regina)</b> )	***
23/01	CS Parque Amazônia	Ana Maria	Rodrigo Eduardo De Brito	12301	<i>Licença Matrimonial (07/02 à 13/02)</i> . Agenda gerada conferido SICAA. (Em contato com Ana Maria orientada a cancelar 1º consulta e retorno na Unidade). <b>( Regina)</b>	<b>NO PRAZO</b>
27/01	CS Parque Amazônia	Milaide	Rodrigo Eduardo Brito	12301	<i>Alteração de Grade (18/02)</i> . Profissional pede alteração de grade a partir desta data, passará a atender às quarta, quinta e sexta-feira. Em 26/01 recebemos respostas da Coordenação informando que, quatro (04) dias é o mínimo de dias que deve fazer a agenda do profissional que atende em ambulatório – Dra Iraci Rezende – DAP. <b>(Paulo)</b>	<b>NO PRAZO</b>
29/01	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Leonildo de Freitas Negretto	3981	<i>Alteração de Grade (a partir de 18/02)</i> . Alteração autorizada pela Coordenação – Sr <sup>a</sup> Josiane, a partir de 18 de fevereiro, haja vista o profissional atender pacientes nas sextas-feira Programa específico. <b>(Paulo)</b>	<b>NO PRAZO</b>