

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO /2015**  
**- DÉCIMO SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO –**  
**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

- TELECONSULTA
- CONSULTAS ESPECIALIZADAS
- CIAMS NOVO HORIZONTE



## Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 03 – Décimo Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Novembro/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.....   | 07        |
| 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.....  | 09        |
| 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 Novembro de 2015.....                       | 17        |
| 3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....   | 17        |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Novembro de 2015 .....</b>                | <b>18</b> |
| <b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Novembro/15 .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>  | <b>20</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>21</b> |
| <b>3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>  | <b>22</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>30</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>31</b> |
| <b>3.1.17. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2015.....</b>                         | <b>32</b> |
| <b>3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Novembro 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>33</b> |
| <b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>                                | <b>34</b> |

|  |            |
|--|------------|
| 3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008..... | 35         |
| 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.....  | 38         |
| 3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011..... | 39         |
| 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..... | 43         |
| <br>   |            |
| <b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO / 15.....</b>   | <b>44</b>  |
| 4.1. Pontos Positivos .....  | 48         |
| 4.2. Pontos Negativos .....  | 98         |
| 4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....   | 99         |
| <br>   |            |
| <b>CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>   | <b>112</b> |
| <br>   |            |
| <b>CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>   | <b>115</b> |
| <br>   |            |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>120</b> |

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO /15**  
**- DÉCIMO SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -**

**REFERÊNCIA**

**Processo n.º 62.187.140**      **12º 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 Promoção da Saúde é definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria da sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle desse processo. Neste sentido, incorpora na sua práxis valores como solidariedade, equidade, democracia, cidadania, desenvolvimento, participação e parceria que se constitui numa combinação de estratégias, envolvendo vários atores: Estado, município, comunidade, família e indivíduo.

Assim, a promoção da saúde não constitui responsabilidade restrita do setor saúde, mas de uma integração entre os diversos setores do governo municipal, estadual e federal, os quais articulam políticas e ações que culminem com a melhoria das condições de vida da população e da oferta de serviços essenciais aos seres humanos.

O Teleconsulta tem desempenhado com propriedade o seu papel, desenvolvendo atividades e buscando progressos para contribuir com o bem estar do cidadão goianiense que utiliza o Sistema Único de Saúde, e em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de Novembro/15 a agendou 34.542 (trinta e quatro mil quinhentos e quarenta e dois) consultas básicas não- emergenciais.

No mês de Novembro/15 o quantitativo geral de atendimentos foi de 153.014 (cento e cinquenta e três mil e quatorze), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 42.587 (quarenta e dois mil quinhentos e oitenta e sete);

Dos 153.014 (cento e cinquenta e três mil e quatorze), 42.587 (quarenta e dois mil quinhentos e oitenta e sete) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 110.427 (cento e dez mil quatrocentos e vinte e sete) 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 70.184 (setenta mil cento e oitenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 7.807 (sete mil oitocentos e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Outubro/15, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 100.479 (cem mil quatrocentos e setenta e nove) para 153.014 (cento e cinquenta e três mil e quatorze), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 38.299 (trinta e oito mil duzentos e noventa e nove) para 42.587 (quarenta e dois mil quinhentos e oitenta e sete).

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 Novembro/15 estendeu suas atividades à 31 (trinta e uma) equipes, representando aproximadamente 124.000 (cento e quarenta e oito 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 30 de Novembro/15 foram convertidas 3.807 (três mil oitocentos e sete) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. 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 Outubro/2015 houve um acréscimo total de 10,93% (dez ponto noventa e três por cento) 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 2.738 (dois mil setecentos e trinta e oito) agendamentos, seguido do CAIS Cândida de Moraes (1.848). Entre os Centros de Saúde, o Centro de Saúde Parque Jardim Balneário Meia Ponte se despontou com (1.535), seguido do Centro de Saúde Parque Anhanguera (1.427) e Centro de Saúde Vila Mauá (1.300). No mês de Novembro/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 Vila Nova, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Criméia Leste, CAIS Chácara do Governador, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Parque Amazônia e CIAMS Jardim América.

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 30 de Novembro/15 foram convertidas 3.807 (três mil oitocentos e sete) 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.

Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com o demonstrativo a seguir, desde sua implantação, a Central de Consultas Especializadas efetuou 258.097 (duzentos e cinquenta e oito mil e noventa e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 7.638 (sete mil seiscentos e trinta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 258.097 (duzentos e cinquenta e oito mil e noventa e sete) ligações realizadas resultaram em 88.166 (oitenta e oito mil cento e sessenta e seis) consultas confirmadas e 8.784 (oito mil setecentos e oitenta e quatro) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **Novembro/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 alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comunicação, com base em processadores de 32 *bits* de última geração.

Permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais o que, possibilita efetuar o gerenciamento e operação da Central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via *intranet* e/ou *internet*, sendo possível monitorar todas as atividades da Central à distância.

A plataforma de comunicação digital instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta tem como funcionalidades principais:

#### **DAC - Distribuição Automática de Chamadas**

Voltado para os serviços de Teleatendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

#### **URA - Unidade de Resposta Audível**

O sistema tem a facilidade de incorporar internamente canais de URA em todos os troncos de entrada, permitindo a criação de serviços sob medida para as necessidades de cada atendimento. Além disso, através do software de programação de URA, cria, automatiza e projeta inúmeros serviços, significando maior autonomia e flexibilidade, gerando ganhos em produtividade.

#### **Formação e Prioridade na Fila de Espera**

O sistema em utilização possibilita o gerenciamento de filas de espera para os cidadãos que aguardam pelo atendimento. Possibilita também prioridade no atendimento a telefones preferenciais e o encaminhamento destes para determinado atendente (fidelização), que pode ser treinado para a situação específica deste usuário.

#### **Posição de Supervisão**

Além das funções básicas de PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o usuário, possibilitando desta forma um controle da qualidade do atendimento, melhorando e aperfeiçoando o grau de satisfação.

### **Estatística do Sistema**

O sistema possui recursos computacionais para emissão de vários tipos de relatórios, como gerenciais, estatísticos, de monitoração por grupo de serviço e/ou atendentes, identificação da PA, tipo de serviço mais solicitado, quantidade de chamadas atendidas de forma automática e personalizada, tempo de ocupação por PA, quantidade de chamadas em fila de espera, quantidade de Troncos e PA's ocupadas, livres, bloqueadas, etc.. Estes relatórios são emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

### **Correio de Voz**

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

### **0800**

0800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone.

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

### **Atendimento Automático**

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

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

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

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

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

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

### **1.3.2.2. Atendimento ao Usuário**

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

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

### **1.3.2.3. Outras Informações**

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

**O sistema conta com os seguintes cadastros:**

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

### **Relatórios Gerais**

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

### **Integração com a Aplicação**

A aplicação de Teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Teleatendimento. Serão



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

### 1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

## 2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

### 2.1. Horário de Funcionamento

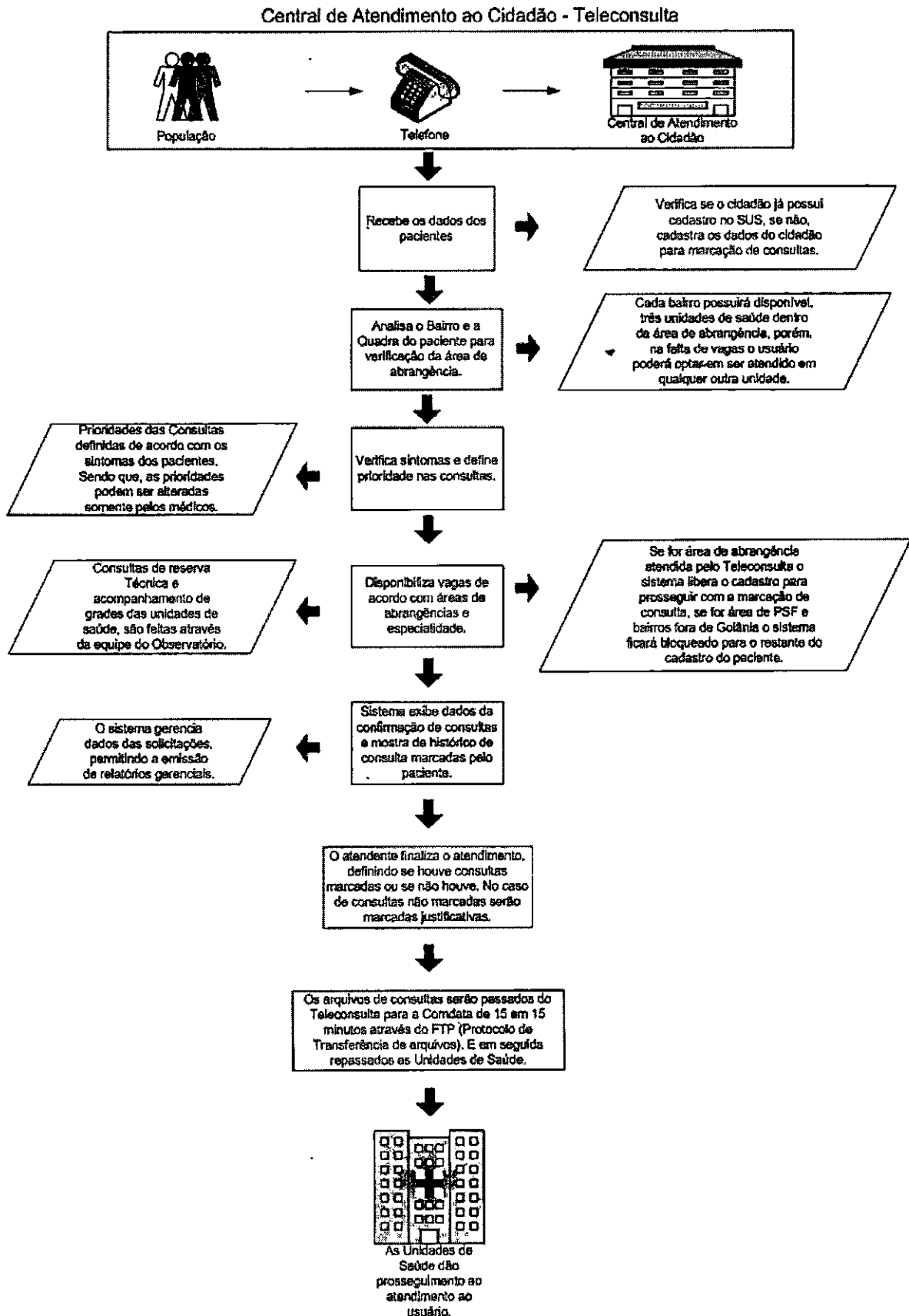
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

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

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

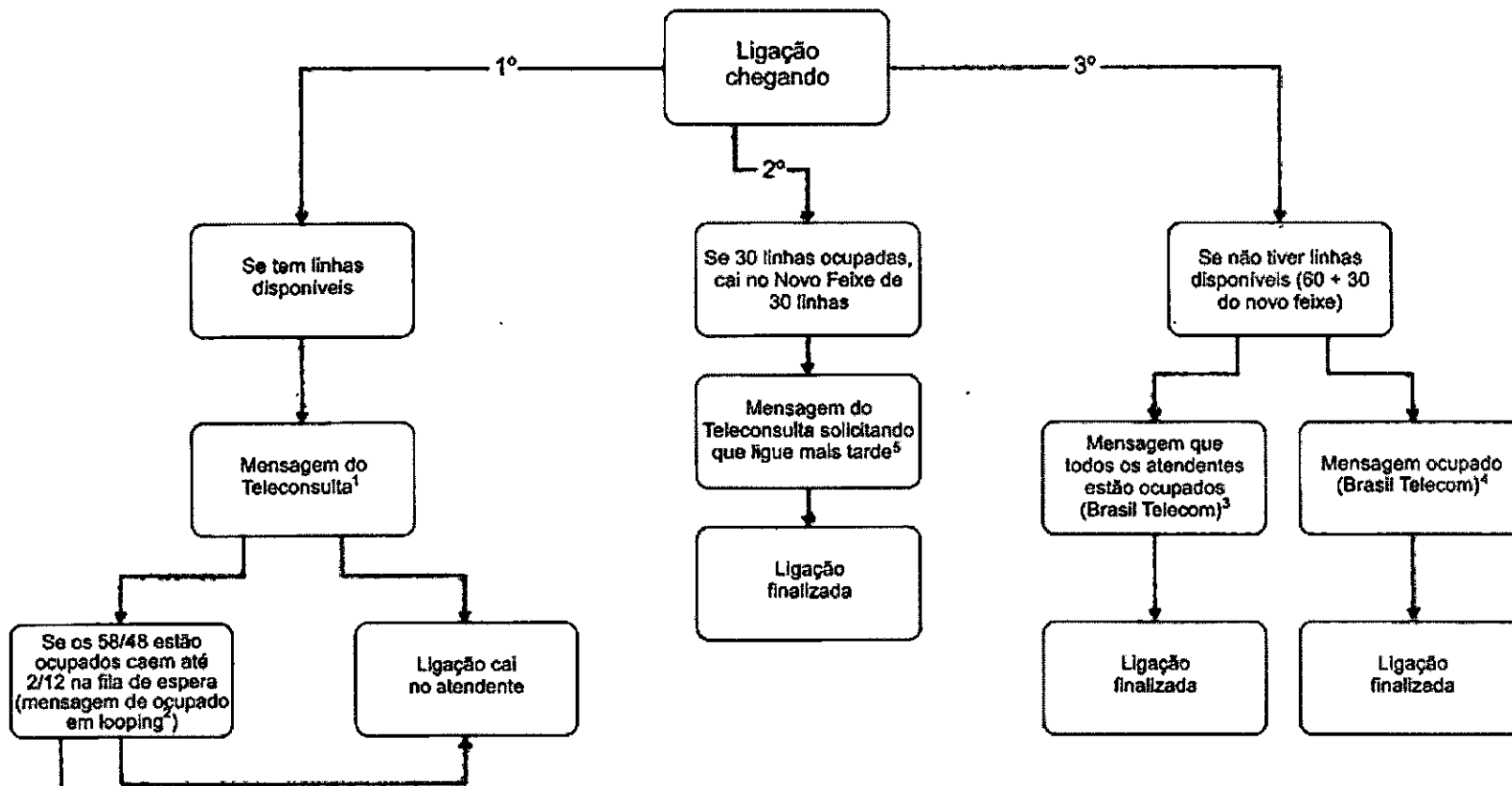
## 2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários





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

#### Fluxo de Ligações



#### 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 Novembro/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 NOVEMBRO / 2015.

| ITEM | UNIDADE                           | ITEM | UNIDADE                                  |
|------|-----------------------------------|------|--|
| 1.   | CAIS Bairro Goiá                  | 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 Morais              |
| 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

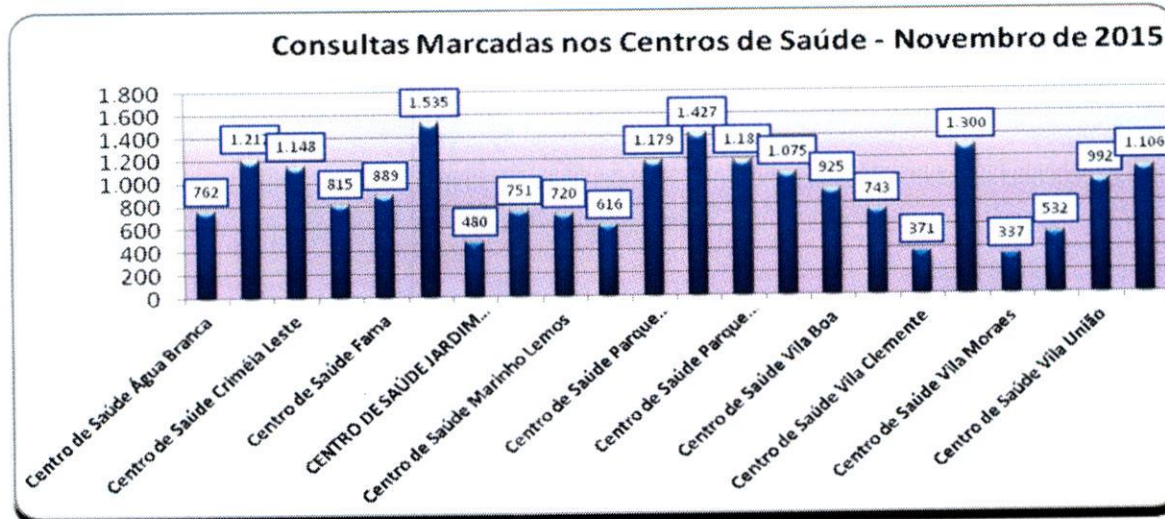
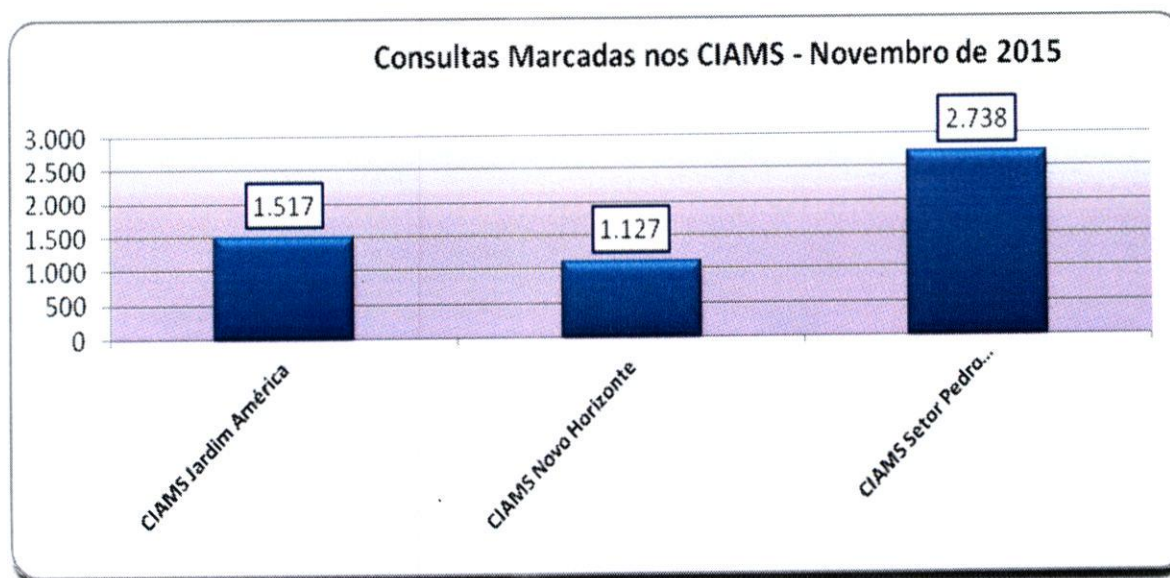
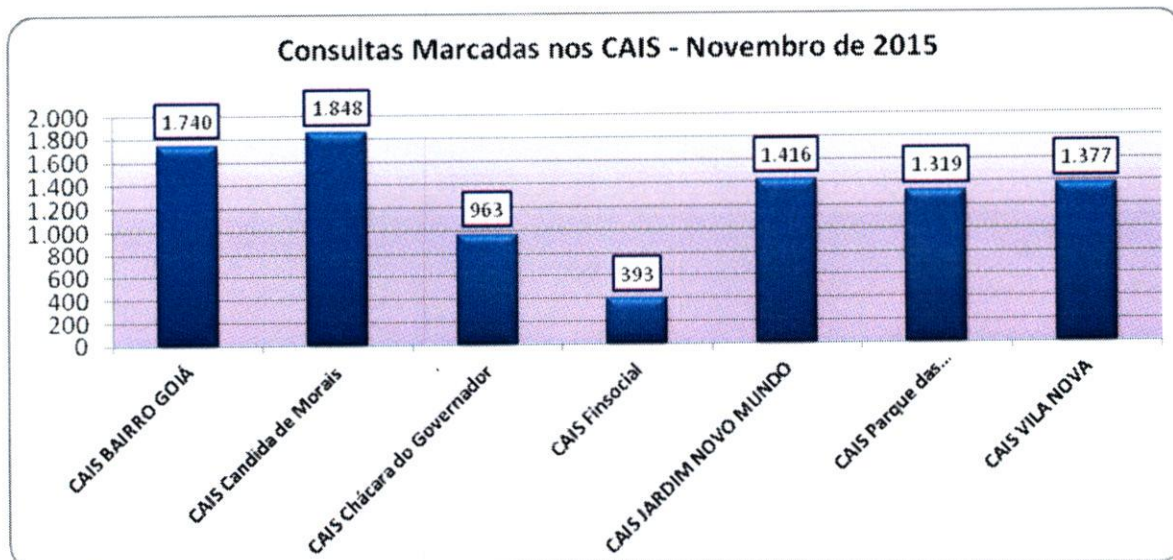
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Novembro / 15.

#### 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).

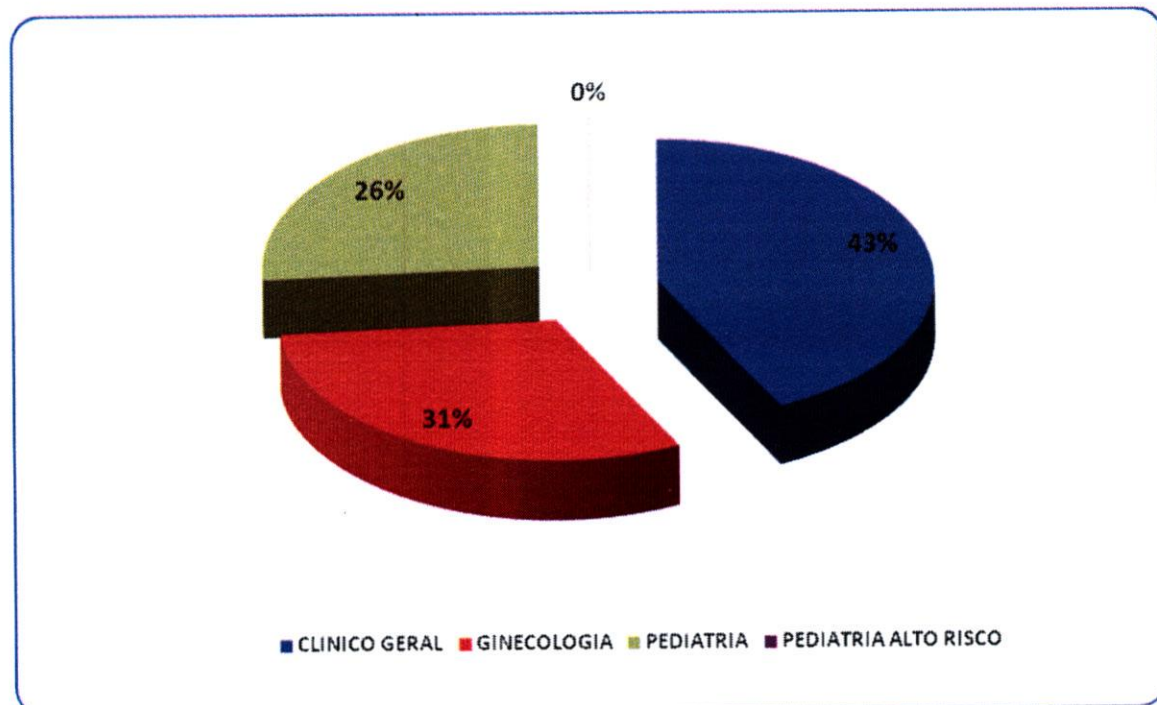
| Novembro / 2015      |               |                  |               |
|----------------------|---------------|------------------|---------------|
| Especialidade        | CAIS/CIAMS    | Centros de Saúde | Total         |
| CLINICO GERAL        | 6.947         | 7.818            | 14.765        |
| GINECOLOGIA          | 4.349         | 6.337            | 10.686        |
| PEDIATRIA            | 3.615         | 5.468            | 9.083         |
| PEDIATRIA ALTO RISCO | 8             | 0                | 8             |
| <b>Total</b>         | <b>14.919</b> | <b>19.623</b>    | <b>34.542</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 Novembro/15.



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

| Novembro – 2015                             |               |             |           |                      |       |
|---|---------------|-------------|-----------|----------------------|-------|
| Unidades de Saúde                           | Clínico Geral | Ginecologia | Pediatria | Pediatria Alto Risco | Total |
| CAIS Bairro Goiá                            | 507           | 470         | 760       | 3                    | 1.740 |
| CAIS Candida de Morais                      | 1.344         | 232         | 272       | 0                    | 1.848 |
| CAIS Chácara do Governador                  | 578           | 385         | 0         | 0                    | 963   |
| CAIS Finsocial                              | 159           | 0           | 234       | 0                    | 393   |
| CAIS Jardim Novo Mundo                      | 413           | 554         | 446       | 3                    | 1.416 |
| CAIS Parque das Amendoeiras                 | 709           | 300         | 310       | 0                    | 1.319 |
| CAIS Vila Nova                              | 743           | 368         | 266       | 0                    | 1.377 |
| Centro de Saúde Água Branca                 | 428           | 159         | 175       | 0                    | 762   |
| Centro De Saúde Conjunto Riviera            | 674           | 372         | 171       | 0                    | 1.217 |
| Centro de Saúde Criméia Leste               | 597           | 344         | 207       | 0                    | 1.148 |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns        | 384           | 193         | 238       | 0                    | 815   |
| Centro de Saúde Fama                        | 291           | 280         | 318       | 0                    | 889   |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 903           | 385         | 247       | 0                    | 1.535 |



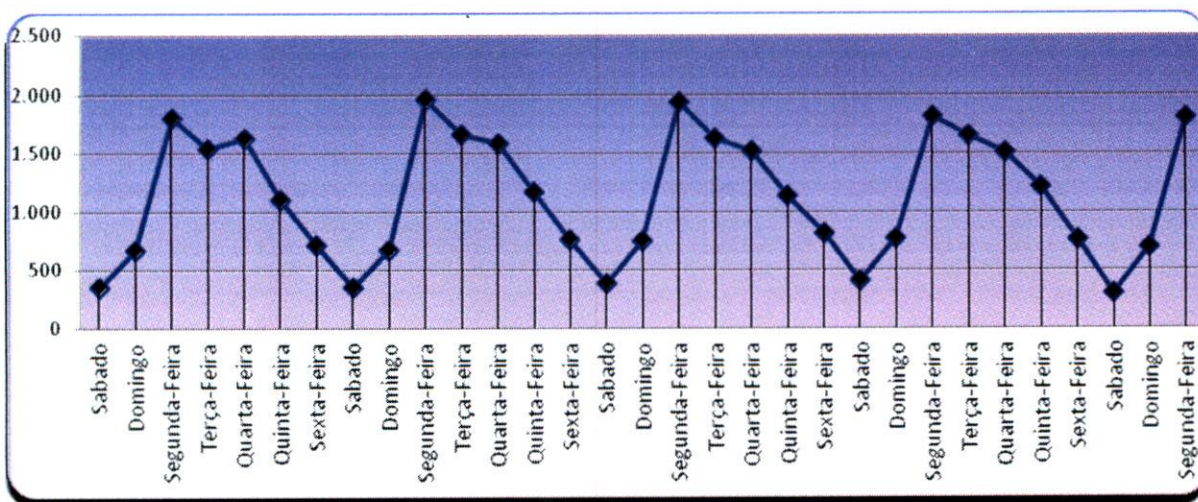
|   |               |               |              |          |               |
|---|---------------|---------------|--------------|----------|---------------|
| Centro De Saúde Jardim Guanabara            | 339           | 141           | 0            | 0        | 480           |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | 280           | 362           | 109          | 0        | 751           |
| Centro de Saúde Marinho Lemos               | 0             | 394           | 326          | 0        | 720           |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário           | 337           | 145           | 134          | 0        | 616           |
| Centro de Saúde Parque Amazonia             | 518           | 257           | 404          | 0        | 1.179         |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 346           | 580           | 501          | 0        | 1.427         |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 474           | 134           | 575          | 0        | 1.183         |
| Centro De Saúde Setor Perim                 | 334           | 359           | 382          | 0        | 1.075         |
| Centro de Saúde Vila Boa                    | 336           | 422           | 167          | 0        | 925           |
| Centro de Saúde Vila Canaã                  | 244           | 372           | 127          | 0        | 743           |
| Centro de Saúde Vila Clemente               | 0             | 371           | 0            | 0        | 371           |
| Centro de Saúde Vila Mauá                   | 354           | 358           | 588          | 0        | 1.300         |
| Centro de Saúde Vila Moraes                 | 0             | 188           | 149          | 0        | 337           |
| Centro De Saúde Vila Santa Helena           | 303           | 0             | 229          | 0        | 532           |
| Centro de Saúde Vila União                  | 470           | 352           | 170          | 0        | 992           |
| CIAMS Jardim América                        | 494           | 463           | 558          | 2        | 1.517         |
| CIAMS Novo Horizonte                        | 405           | 394           | 328          | 0        | 1.127         |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 1.256         | 1.042         | 440          | 0        | 2.738         |
| Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo  | 545           | 310           | 251          | 0        | 1.106         |
| <b>Total</b>                                | <b>14.765</b> | <b>10.686</b> | <b>9.082</b> | <b>8</b> | <b>34.541</b> |

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

| Data       | Dia da Semana | Participação | Clínico Geral | Ginecologia | Pediatria | Pediatria Alto Risco | Total |
|------------|---------------|--------------|---------------|-------------|-----------|----------------------|-------|
| 01/11/2015 | Domingo       | 0,94%        | 123           | 109         | 94        | 0                    | 326   |
| 02/11/2015 | Segunda-Feira | 2,97%        | 460           | 383         | 182       | 0                    | 1.025 |
| 03/11/2015 | Terça-Feira   | 5,43%        | 814           | 551         | 510       | 0                    | 1.875 |
| 04/11/2015 | Quarta-Feira  | 4,89%        | 752           | 451         | 486       | 0                    | 1.689 |
| 05/11/2015 | Quinta-Feira  | 3,42%        | 506           | 327         | 348       | 0                    | 1.181 |
| 06/11/2015 | Sexta-Feira   | 2,25%        | 338           | 165         | 274       | 0                    | 777   |
| 07/11/2015 | Sabado        | 1,21%        | 130           | 168         | 121       | 0                    | 419   |
| 08/11/2015 | Domingo       | 2,35%        | 307           | 276         | 230       | 0                    | 813   |
| 09/11/2015 | Segunda-Feira | 5,68%        | 826           | 655         | 482       | 0                    | 1.963 |
| 10/11/2015 | Terça-Feira   | 4,74%        | 722           | 473         | 441       | 0                    | 1.636 |
| 11/11/2015 | Quarta-Feira  | 4,46%        | 715           | 394         | 432       | 1                    | 1.542 |



|              |                |               |               |              |          |               |                |
|--------------|----------------|---------------|---------------|--------------|----------|---------------|----------------|
| 12/11/2015   | Quinta-Feira   | 3,70%         | 517           | 362          | 398      | 2             | 1.279          |
| 13/11/2015   | Sexta-Feira    | 1,99%         | 309           | 182          | 198      | 0             | 689            |
| 14/11/2015   | Sabado         | 0,95%         | 107           | 138          | 82       | 0             | 327            |
| 15/11/2015   | Domingo        | 2,16%         | 293           | 275          | 177      | 0             | 745            |
| 16/11/2015   | Segunda-Feira  | 5,54%         | 886           | 568          | 460      | 1             | 1.915          |
| 17/11/2015   | Terça-Feira    | 3,91%         | 575           | 394          | 381      | 0             | 1.350          |
| 18/11/2015   | Quarta-Feira   | 4,49%         | 737           | 442          | 373      | 0             | 1.552          |
| 19/11/2015   | Quinta-Feira   | 3,38%         | 505           | 363          | 300      | 1             | 1.169          |
| 20/11/2015   | Sexta-Feira    | 2,08%         | 316           | 190          | 211      | 0             | 717            |
| 21/11/2015   | Sabado         | 1,01%         | 125           | 145          | 79       | 0             | 349            |
| 22/11/2015   | Domingo        | 2,14%         | 286           | 299          | 155      | 0             | 740            |
| 23/11/2015   | Segunda-Feira  | 5,60%         | 773           | 621          | 538      | 1             | 1.933          |
| 24/11/2015   | Terça-Feira    | 5,01%         | 773           | 520          | 436      | 0             | 1.729          |
| 25/11/2015   | Quarta-Feira   | 4,57%         | 728           | 478          | 373      | 0             | 1.579          |
| 26/11/2015   | Quinta-Feira   | 3,45%         | 505           | 372          | 313      | 1             | 1.191          |
| 27/11/2015   | Sexta-Feira    | 2,57%         | 388           | 221          | 280      | 0             | 889            |
| 28/11/2015   | Sabado         | 1,00%         | 98            | 163          | 86       | 0             | 347            |
| 29/11/2015   | Domingo        | 2,07%         | 262           | 295          | 158      | 0             | 715            |
| 30/11/2015   | Segunda-Feira  | 6,02%         | 889           | 706          | 484      | 1             | 2.080          |
| <b>TOTAL</b> | <b>100,00%</b> | <b>14.765</b> | <b>10.686</b> | <b>9.082</b> | <b>8</b> | <b>34.542</b> | <b>100,00%</b> |



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

|               | Dispon. | Canceladas Não Marcadas | Saldo         | Marcadas | Marcadas / Canceladas | Saldo  | Não Marcadas | Aprov.        | Produção Teleconsulta | Aprov. Marcadas / Canceladas |
|---------------|---------|-------------------------|---------------|----------|-----------------------|--------|--------------|---------------|-----------------------|------------------------------|
| Clínico Geral | 16.905  | 919                     | <b>15.986</b> | 14.765   | 972                   | 13.793 | 249          | <b>92,36%</b> | 15.737                | 98,44%                       |
| Ginecologia   | 12.390  | 776                     | <b>11.614</b> | 10.686   | 532                   | 10.154 | 396          | <b>92,01%</b> | 11.218                | 96,59%                       |

|                      |               |              |               |               |              |        |              |               |               |               |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Pediatria            | 12.747        | 828          | <b>11.919</b> | 9.083         | 441          | 8.642  | 2.395        | <b>76,21%</b> | 9.524         | 79,91%        |
| Pediatria Alto Risco | 119           | 9            | <b>110</b>    | 8             | 0            | 8      | 102          | <b>7,27%</b>  | 8             | 7,27%         |
| <b>Total Geral</b>   | <b>42.161</b> | <b>2.532</b> | <b>39.519</b> | <b>34.542</b> | <b>1.945</b> | 32.597 | <b>3.142</b> | <b>87,41%</b> | <b>36.479</b> | <b>92,31%</b> |

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Novembro/15 42.161 (quarenta e dois mil cento e sessenta e um) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.532 (dois mil quinhentos e trinta e dois) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 39.519 (trinta e nove mil quinhentos e dezenove) vagas. Destas 1.945 (hum mil novecentos e quarenta e cinco) consultas já agendadas foram remanejadas e 3.142 (três mil cento e quarenta e dois) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 36.479 (trinta e seis mil quatrocentos e setenta e nove) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 92,31% (noventa e dois ponto trinta e um por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

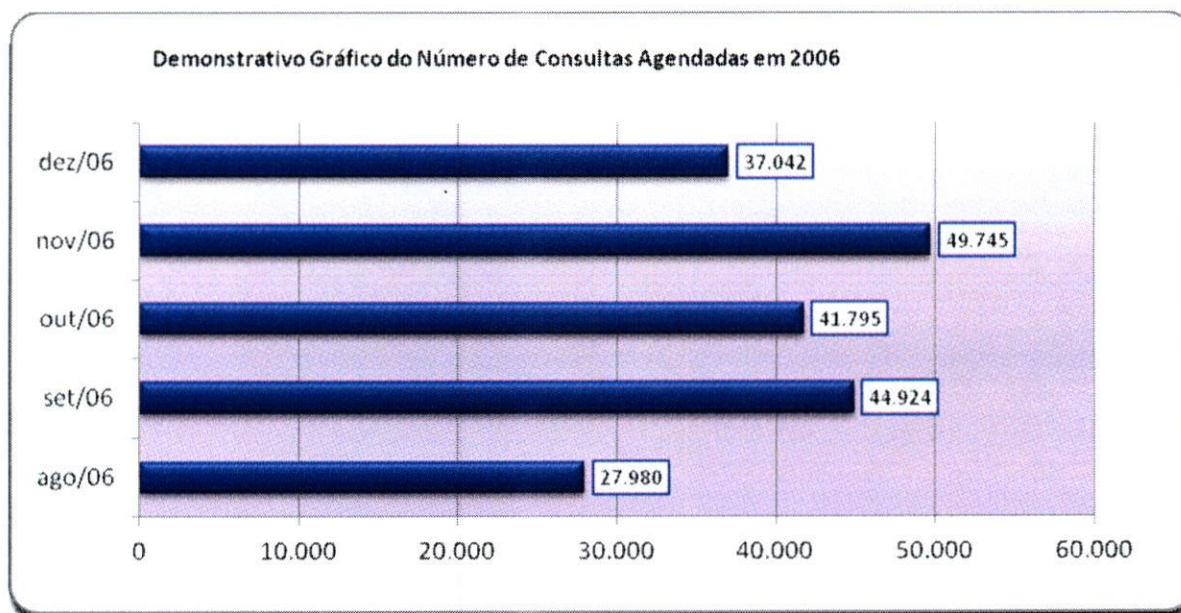
### 3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006

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



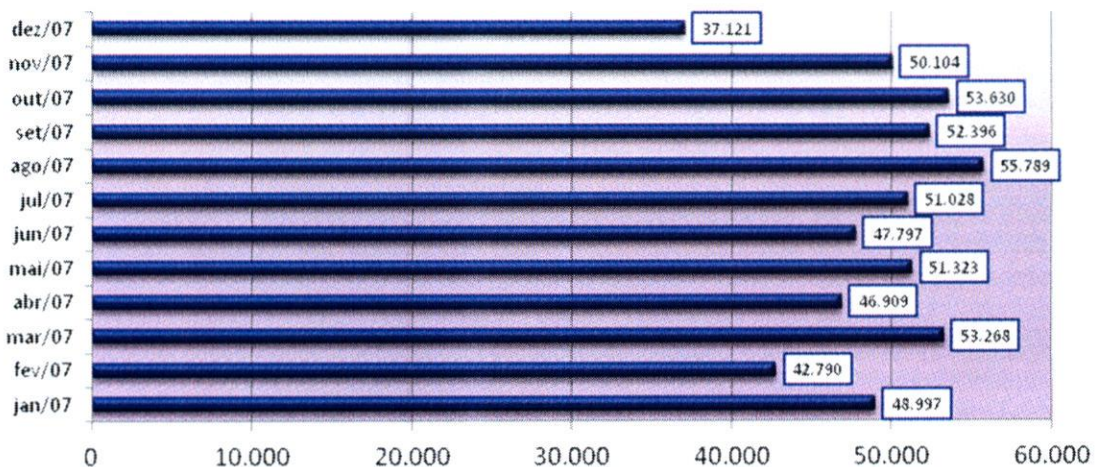
### 3.1.6. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta



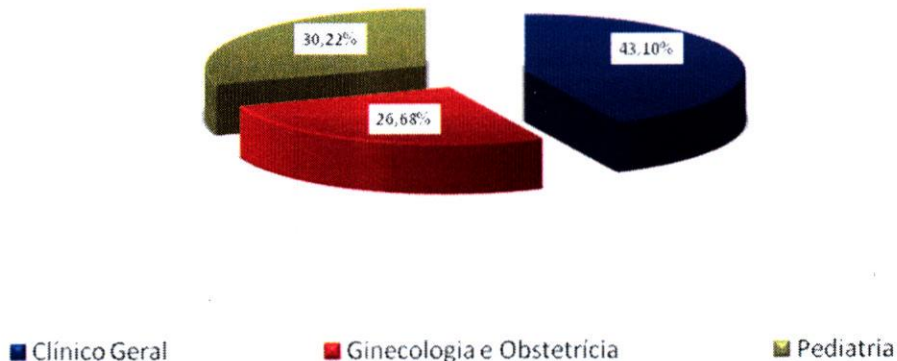
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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



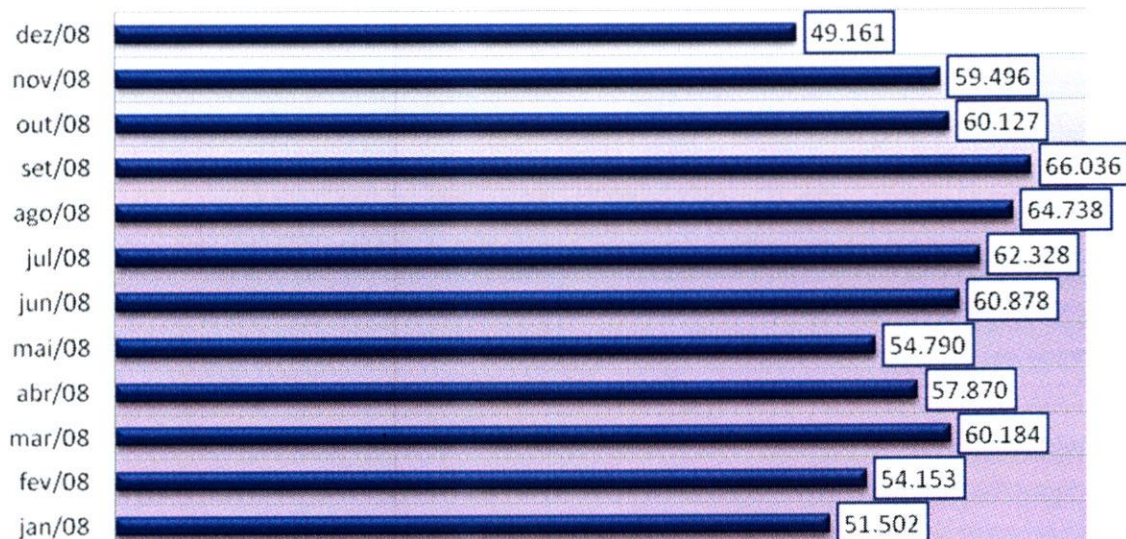
**3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008**

| Ano  | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                         |           |        |
|------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------|--------|
|      |                   | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetria | Pediatria | Total  |
| 2008 | Jan/08            | 22.580                            | 14.114                  | 14.808    | 51.502 |
|      | Fev/08            | 24.038                            | 14.616                  | 15.499    | 54.153 |
|      | Mar/08            | 26.663                            | 16.109                  | 17.412    | 60.184 |
|      | Abr/08            | 26.699                            | 15.560                  | 15.611    | 57.870 |

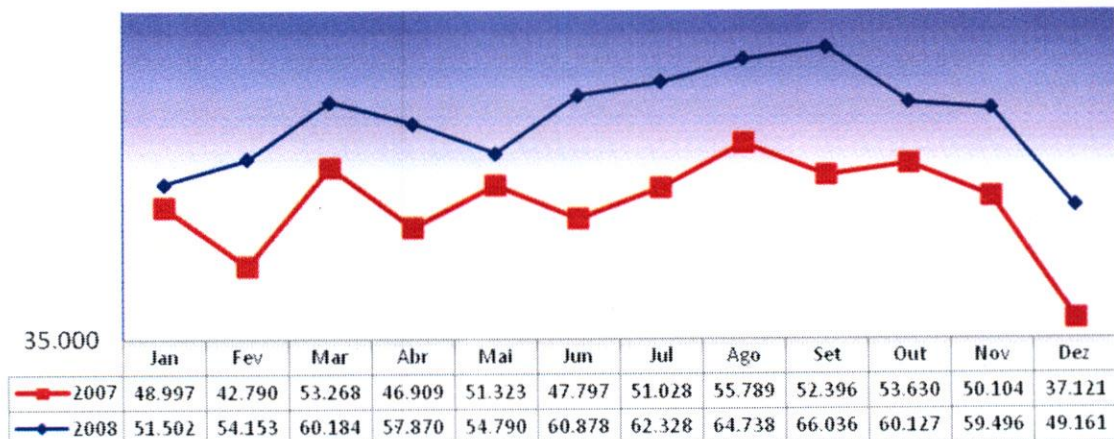


|              |                |                |                |                |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Mai/08       | 25.713         | 13.935         | 15.142         | <b>54.790</b>  |
| Jun/08       | 30.153         | 15.557         | 15.168         | <b>60.878</b>  |
| Jul/08       | 29.882         | 16.099         | 16.347         | <b>62.328</b>  |
| Ago/08       | 30.678         | 17.429         | 16.631         | <b>64.738</b>  |
| Set/08       | 31.281         | 17.499         | 17.256         | <b>66.036</b>  |
| Out/08       | 28.678         | 16.117         | 15.332         | <b>60.127</b>  |
| Nov/08       | 28.679         | 16.894         | 13.923         | <b>59.496</b>  |
| Dez/08       | 23.523         | 13.280         | 12.358         | <b>49.161</b>  |
| <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-mês dos anos de 2007 e 2008

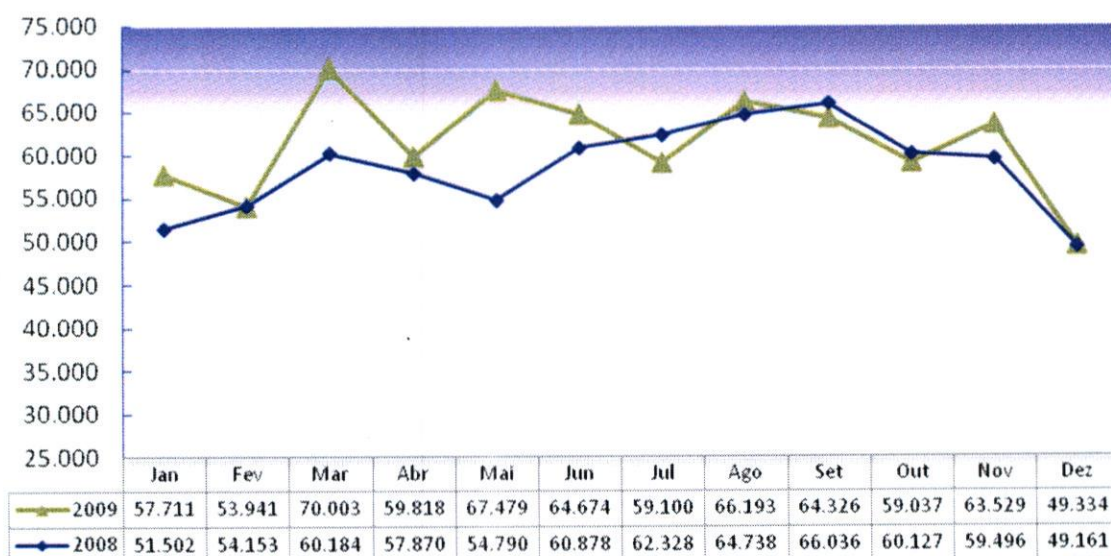




### 3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

| Ano          | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                           |                |                |
|--------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------|----------------|----------------|
|              |                   | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetrícia | Pediatria      | Total          |
| 2009         | Jan/09            | 27.965                            | 14.122                    | 15.624         | 57.711         |
|              | Fev/09            | 25.056                            | 13.915                    | 14.970         | 53.941         |
|              | Mar/09            | 32.857                            | 18.485                    | 18.661         | 70.003         |
|              | Abr/09            | 28.027                            | 15.210                    | 16.581         | 59.818         |
|              | Mai/09            | 32.730                            | 16.623                    | 18.126         | 67.479         |
|              | Jun/09            | 32.492                            | 15.742                    | 16.440         | 64.674         |
|              | Jul/09            | 27.913                            | 14.569                    | 16.618         | 59.100         |
|              | Ago/09            | 30.539                            | 16.906                    | 18.748         | 66.193         |
|              | Set/09            | 31.028                            | 17.199                    | 16.099         | 64.326         |
|              | Out/09            | 28.559                            | 15.398                    | 15.080         | 59.037         |
|              | Nov/09            | 31.272                            | 16.618                    | 15.639         | 63.529         |
|              | Dez/09            | 24.713                            | 13.450                    | 11.171         | 49.334         |
| <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.

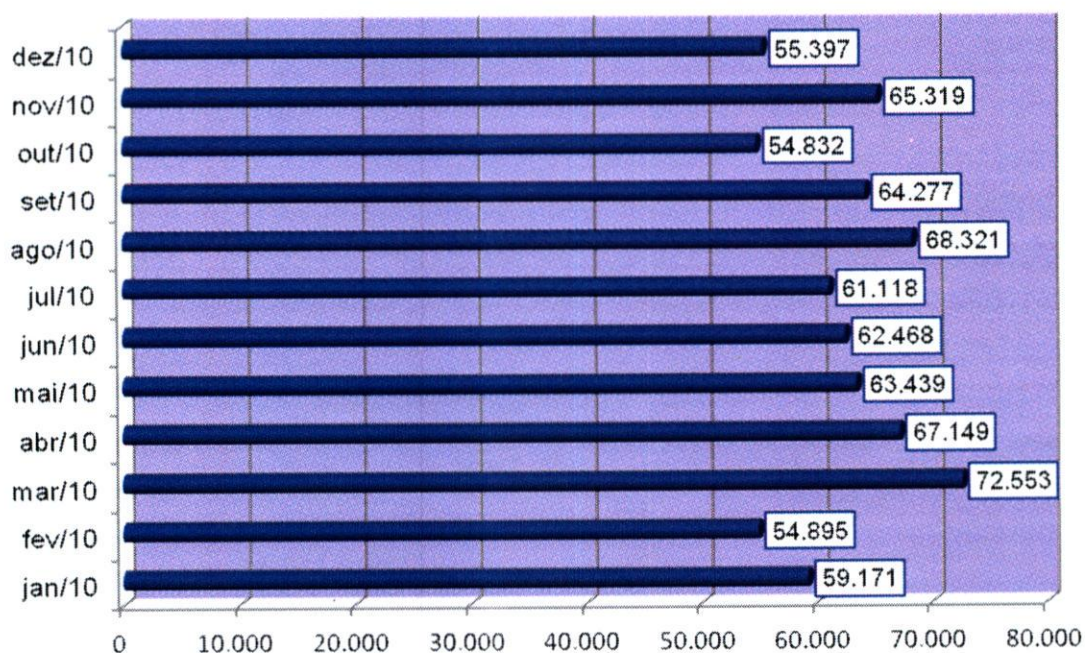




### 3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

| Ano          | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                         |                |                |
|--------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------|
|              |                   | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetria | 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**

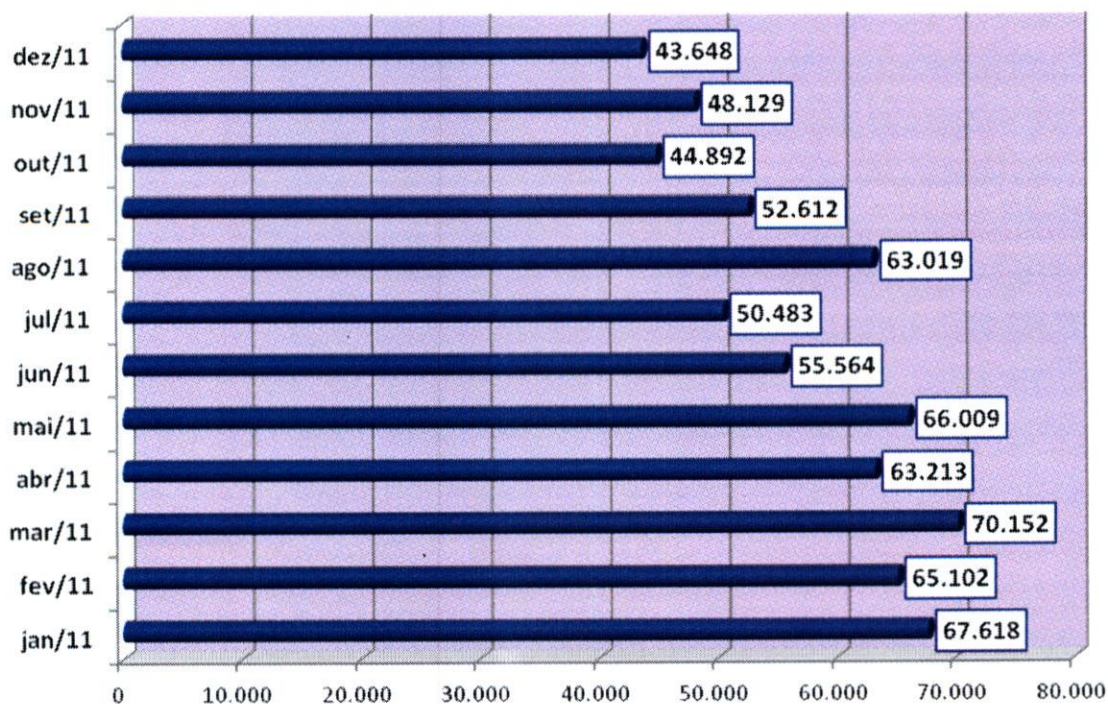




### 3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

| Ano          | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                         |                |                |
|--------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------|
|              |                   | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetria | Pediatria      | Total          |
| 2011         | Janeiro           | 36.857                            | 14.167                  | 16.594         | 67.618         |
|              | Fevereiro         | 34.803                            | 14.569                  | 15.730         | 65.102         |
|              | Março             | 36.519                            | 16.809                  | 16.824         | 70.152         |
|              | Abril             | 32.298                            | 15.666                  | 15.249         | 63.213         |
|              | Mai               | 33.965                            | 16.488                  | 15.556         | 66.009         |
|              | Junho             | 27.748                            | 14.170                  | 13.646         | 55.564         |
|              | Julho             | 23.566                            | 12.978                  | 13.939         | 50.483         |
|              | Agosto            | 28.032                            | 18.651                  | 16.336         | 63.019         |
|              | Setembro          | 24.584                            | 14.417                  | 13.611         | 52.612         |
|              | Outubro           | 21.743                            | 11.586                  | 11.563         | 44.892         |
|              | Novembro          | 23.004                            | 13.020                  | 12.105         | 48.129         |
|              | Dezembro          | 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> |

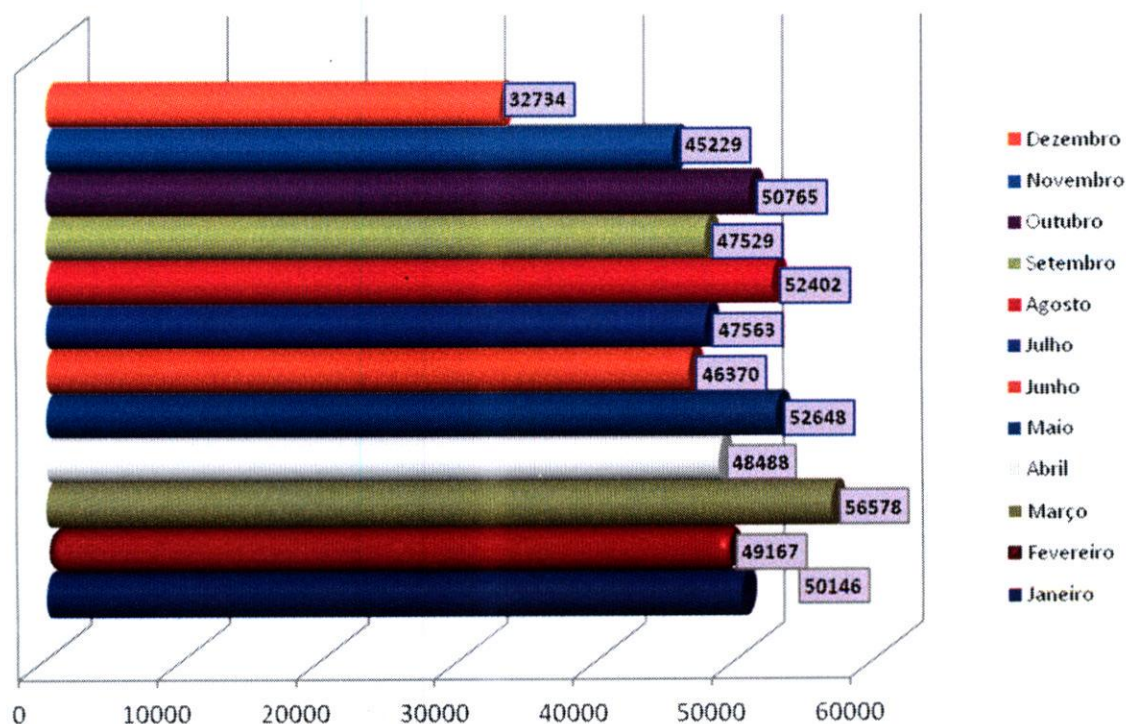
Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas em 2011





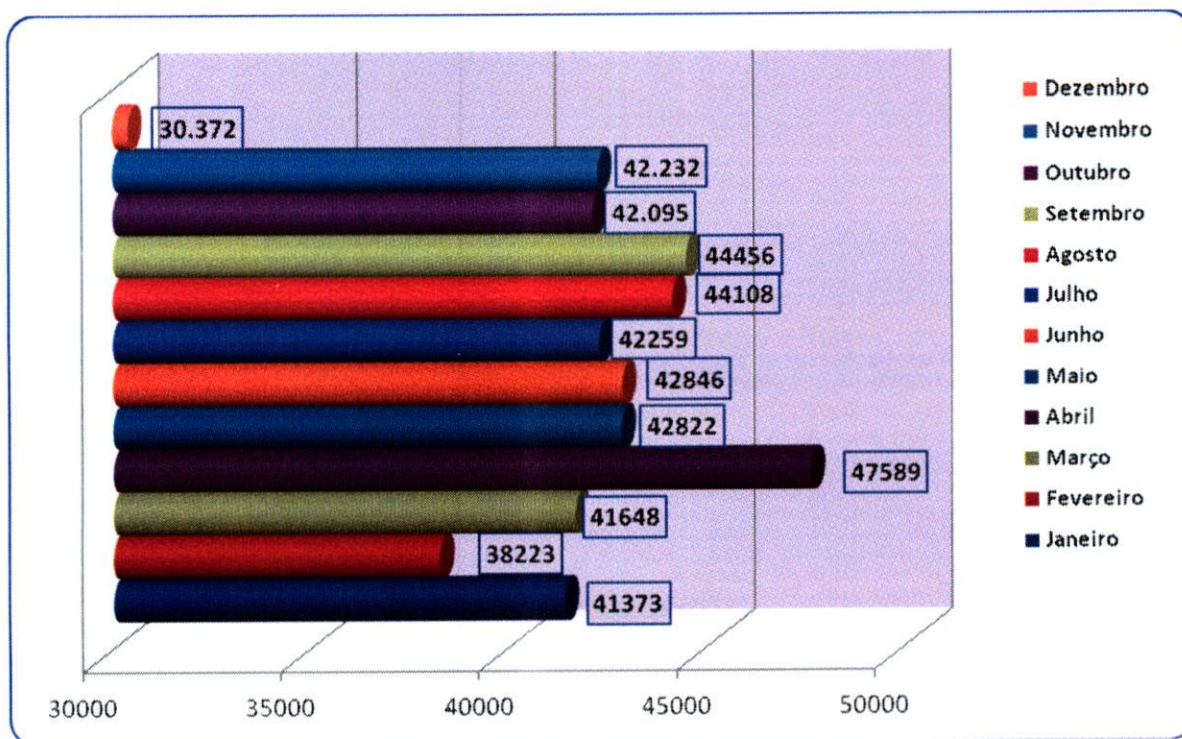
### 3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

| Ano          | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                         |                |                |
|--------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------|
|              |                   | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetria | 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         |
|              | Maiο              | 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.

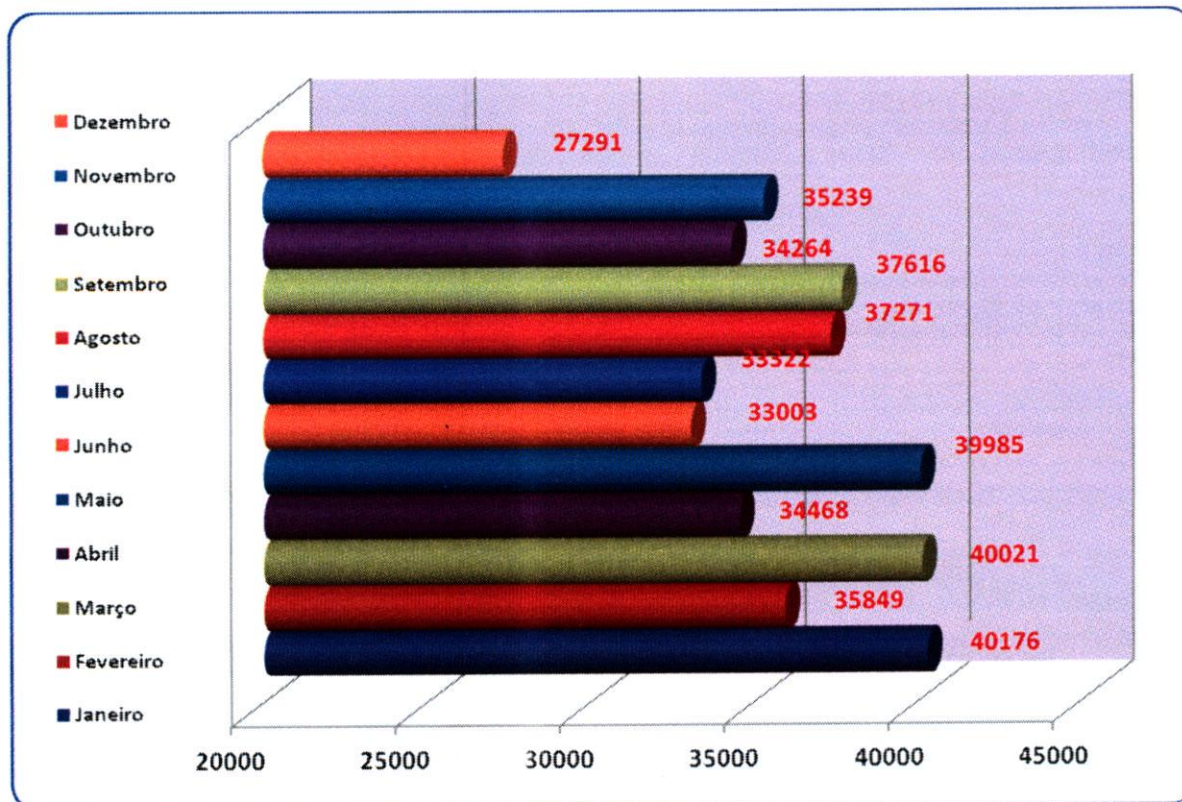
| Ano          | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                         |                |                |
|--------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------|
|              |                   | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetria | Pediatria      | Total          |
| 2013         | Janeiro           | 18.842                            | 11.051                  | 11.480         | 41.373         |
|              | Fevereiro         | 17.285                            | 10.093                  | 10.845         | 38.223         |
|              | Março             | 17.787                            | 12.007                  | 11.854         | 41.648         |
|              | Abril             | 19.210                            | 14.433                  | 13.946         | 47.589         |
|              | Maiο              | 18.697                            | 12.523                  | 11.602         | 42.822         |
|              | Junho             | 18.997                            | 12.236                  | 11.613         | 42.846         |
|              | Julho             | 17.468                            | 12.833                  | 11.958         | 42.259         |
|              | Agosto            | 18.757                            | 13.612                  | 11.739         | 44.108         |
|              | Setembro          | 19.819                            | 13.245                  | 11.392         | 44.456         |
|              | 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> |





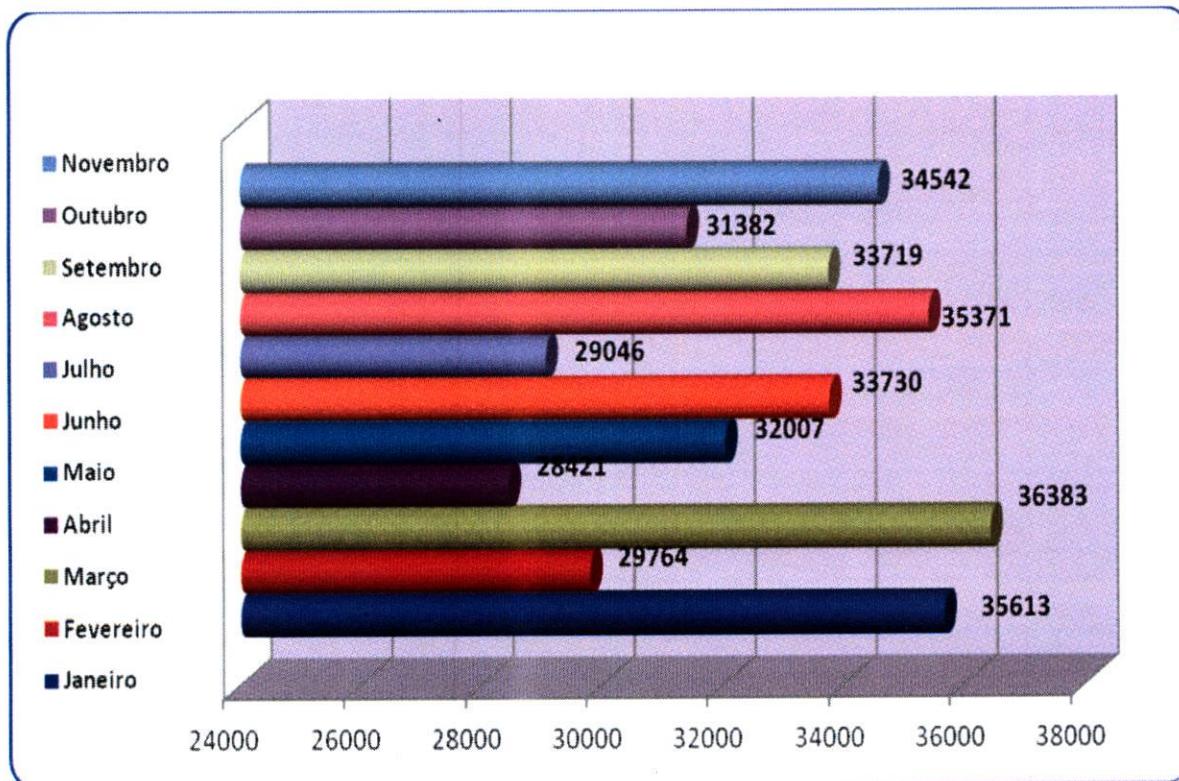
### 3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

| 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         |
|              | Fevereiro         | 12.472                            | 8.631                     | 8.661          | 29.764         |
|              | Março             | 13.948                            | 11.212                    | 11.223         | 36.383         |
|              | Abril             | 11.371                            | 8.957                     | 8.093          | 28.421         |
|              | Maió              | 12.361                            | 10.594                    | 9.052          | 32.007         |
|              | Junho             | 13.617                            | 10.822                    | 9.291          | 33.730         |
|              | Julho             | 12.302                            | 8.774                     | 7.970          | 29.046         |
|              | Agosto            | 14.351                            | 11.264                    | 9.756          | 35.371         |
|              | Setembro          | 13.709                            | 10.598                    | 9.412          | 33.719         |
|              | Outubro           | 12.776                            | 9.901                     | 8.705          | 31.382         |
|              | Novembro          | 14.765                            | 10.686                    | 9.091          | 34.542         |
| <b>Total</b> |                   | <b>119.589</b>                    | <b>147.130</b>            | <b>111.627</b> | <b>101.221</b> |

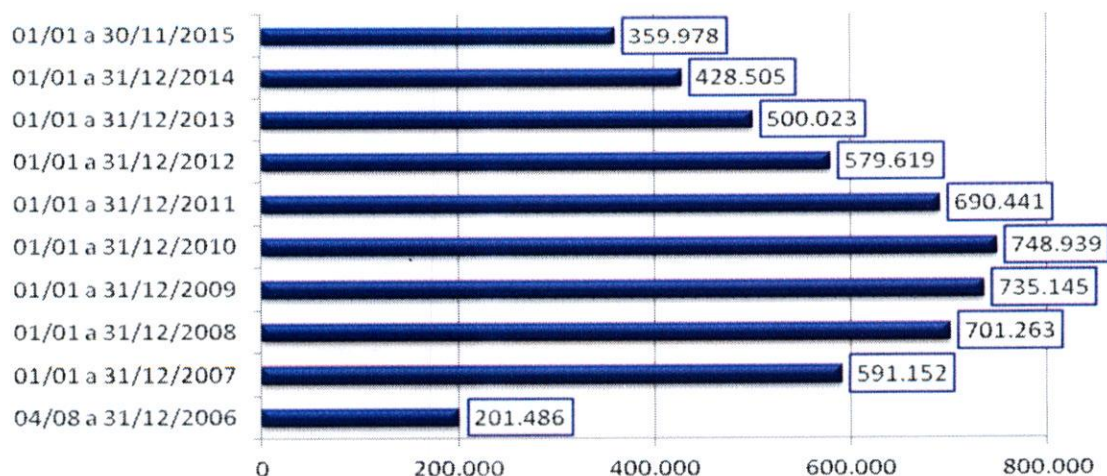




### 3.1.16. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014 e 2015

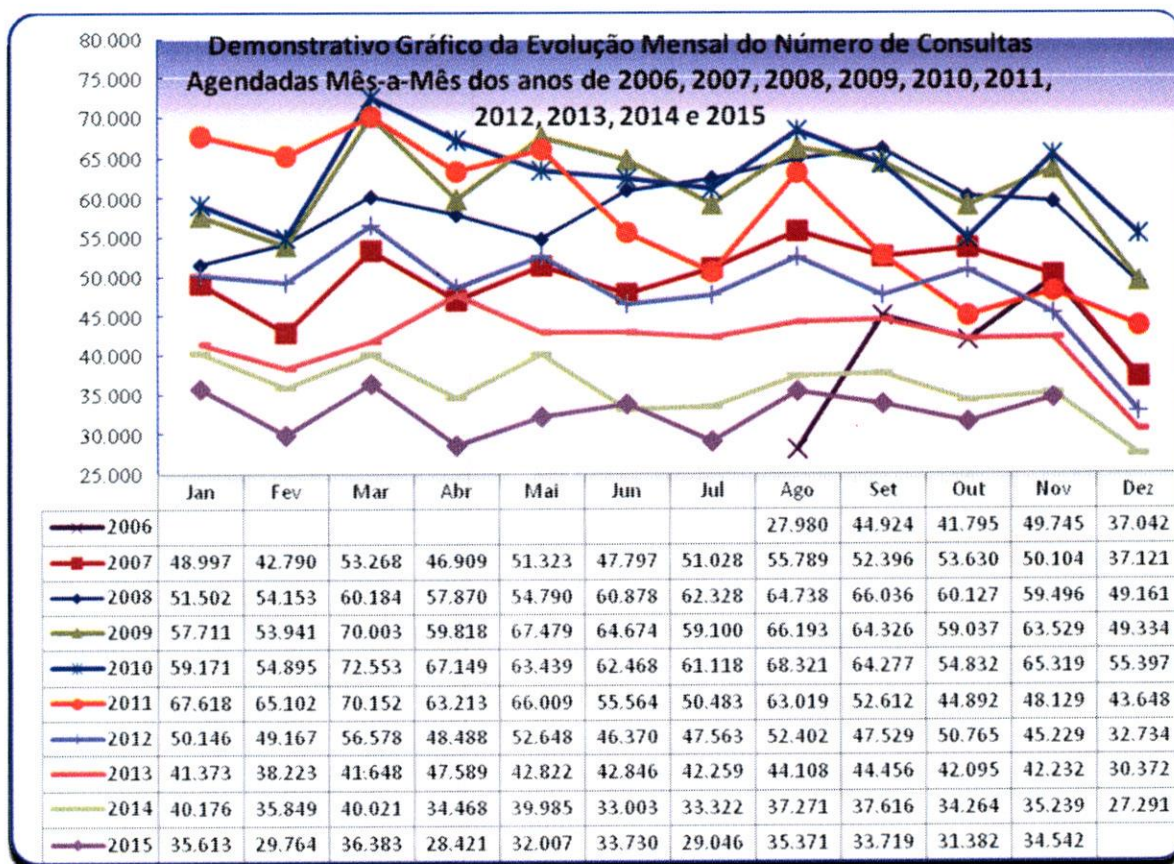
| Ano          | Período de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                         |                  |                  |
|--------------|-----------------------|-----------------------------------|-------------------------|------------------|------------------|
|              |                       | Clinico Geral                     | Ginecologia e Obstetria | 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 30/11/2015    | 147.130                           | 111.627                 | 101.221          | 359.978          |
| <b>Total</b> |                       | <b>2.573.636</b>                  | <b>1.479.706</b>        | <b>1.483.209</b> | <b>5.536.551</b> |

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

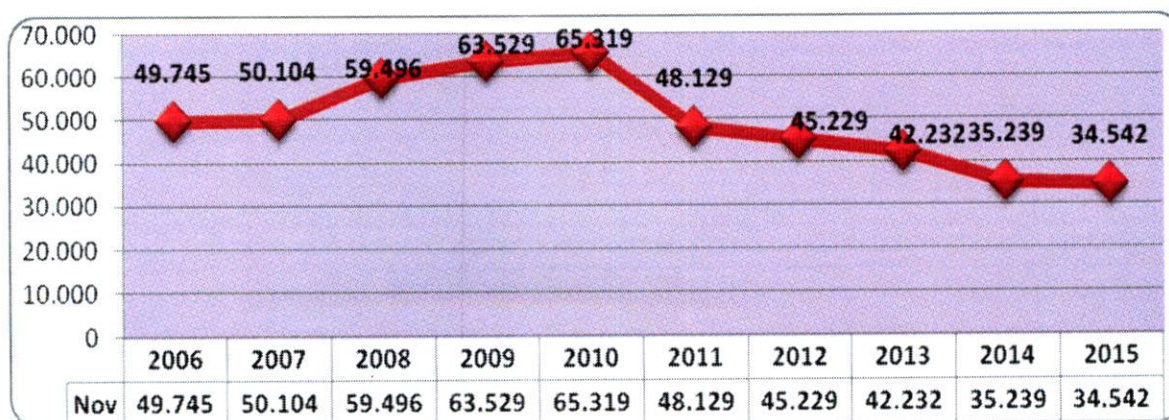




**3.1.17. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2015.**



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





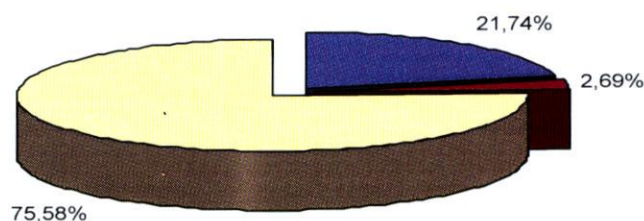
### 3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

| 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.

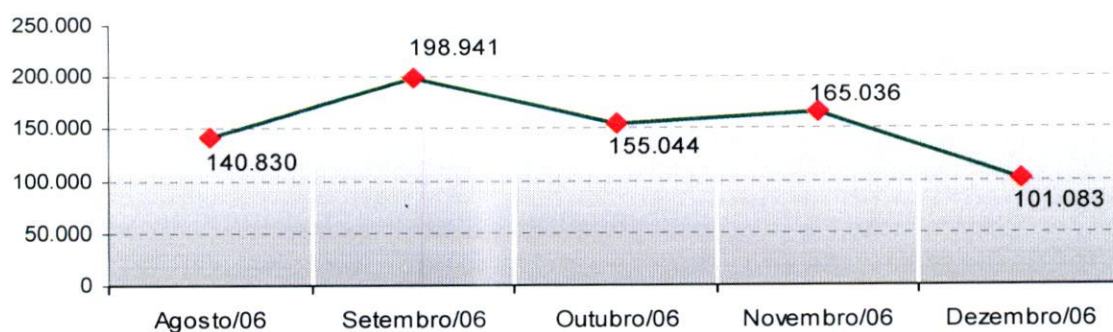
\*\* Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

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



■ Linha Ocupada \*    ■ Chamadas Perdidas \*\*    ■ Ligações Atendidas

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

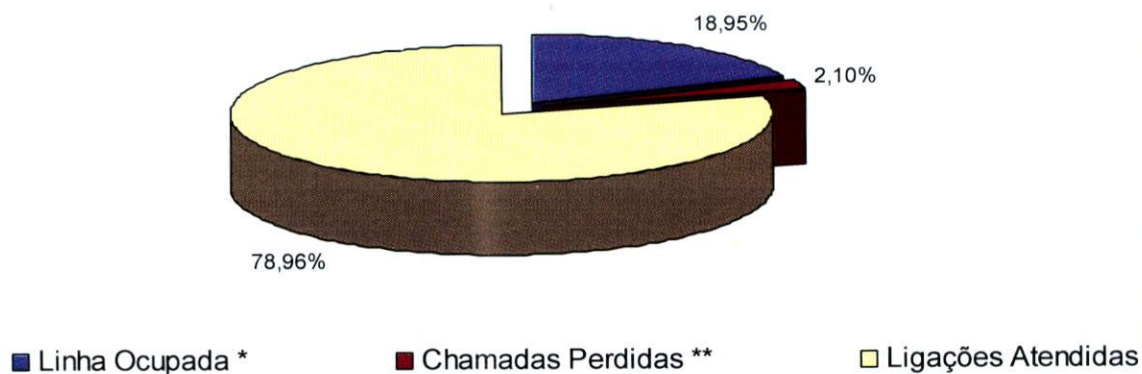
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

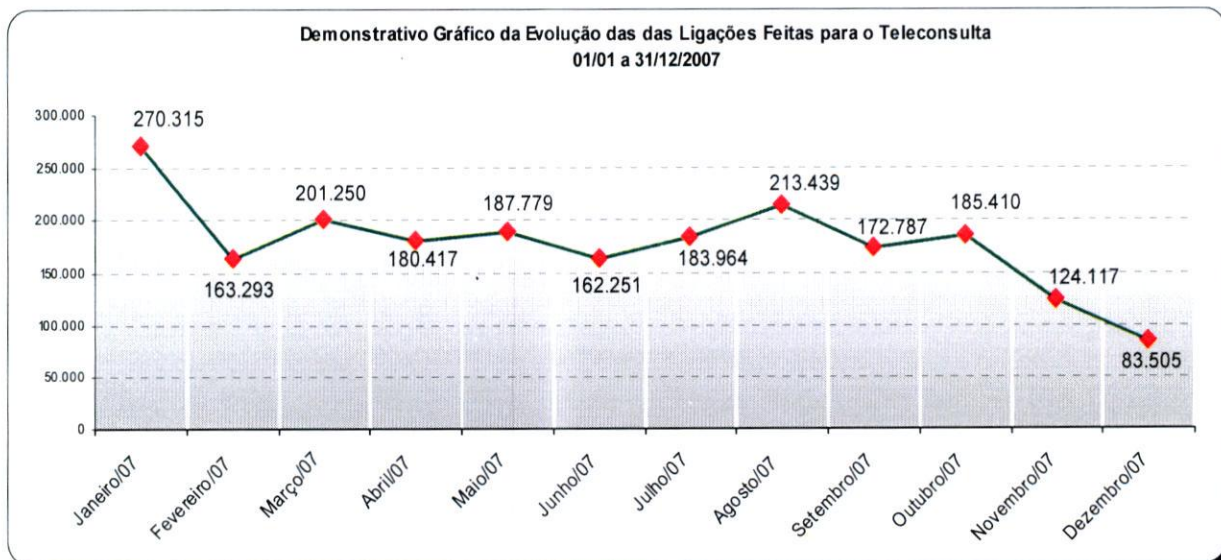
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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





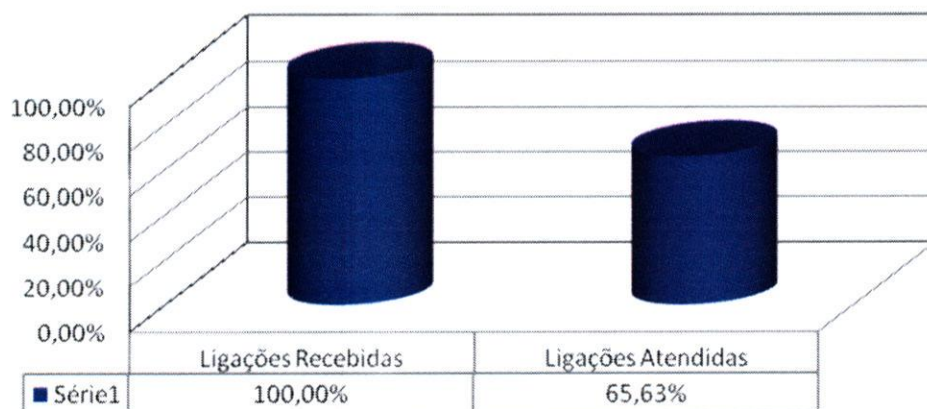


**3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.**

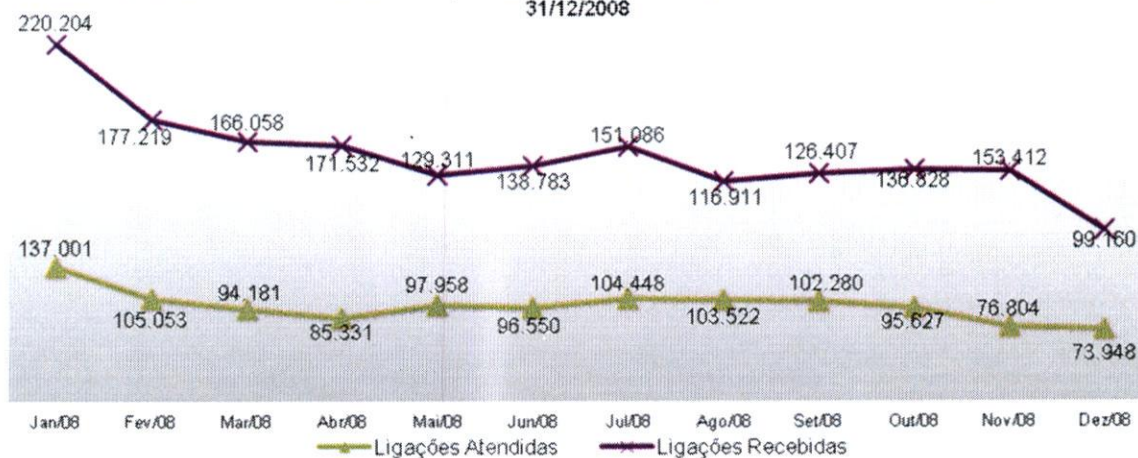
| Ano          | Mês       | Ligações Recebidas**** | Ligações Atendidas*** | Linha Ocupada** | Chamadas Perdidas* |
|--------------|-----------|------------------------|-----------------------|-----------------|--------------------|
| 2008         | Janeiro   | 220.204                | 137.001               | 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              |
|              | Maiol     | 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                         |



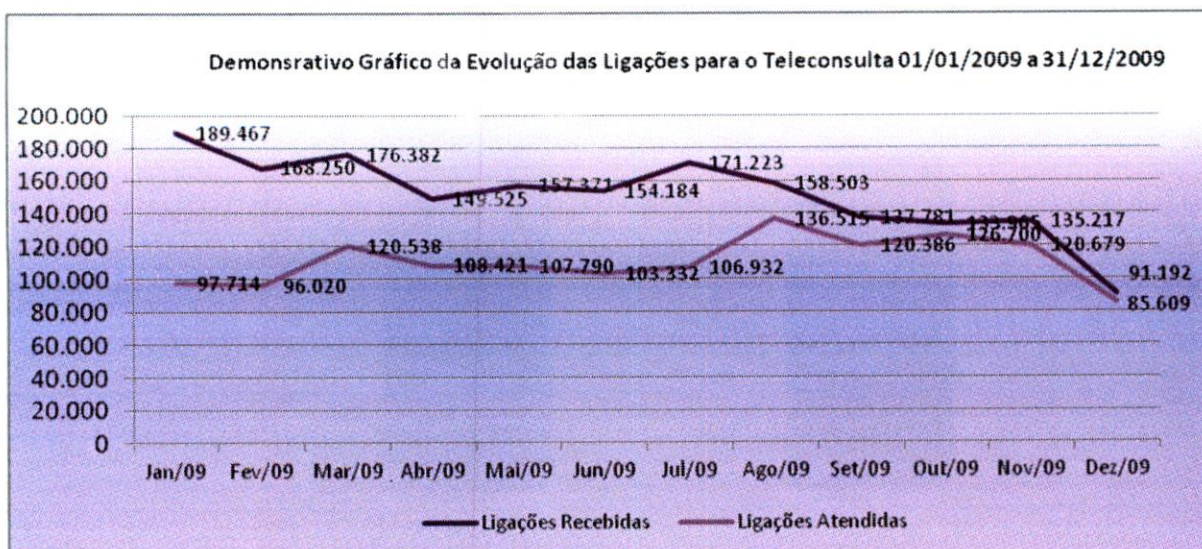
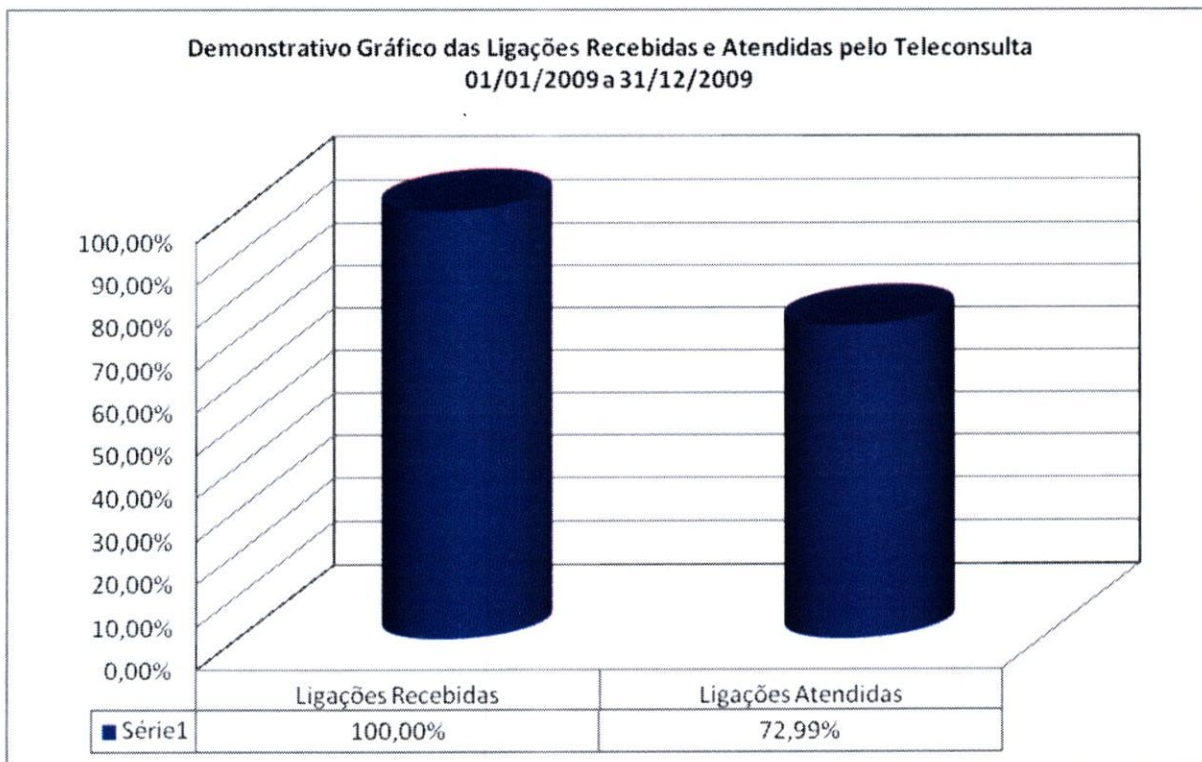
|  |              |                  |                |                  |                |
|--|--------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
|  | Novembro     | 135.217          | 4.674          | 120.679          | 12.279         |
|  | Dezembro     | 91.192           | 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                         |
|              | Maiο      | 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>                 |

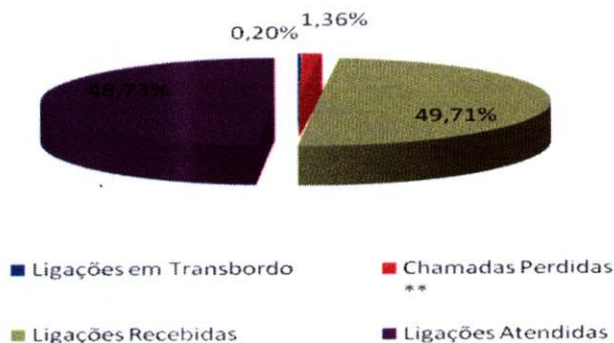
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

<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                          |
|              | Maio      | 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.

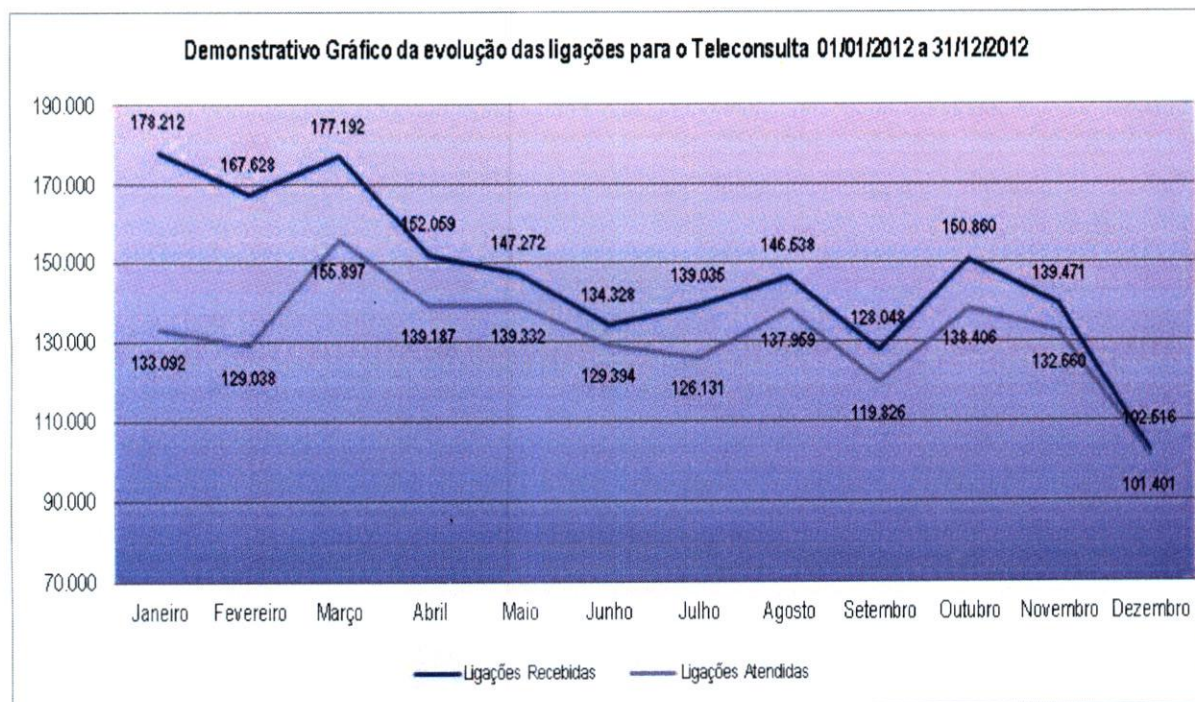
| Ano          | Mês       | Ligações Recebidas <sup>3</sup> | Ligações em Transbordo <sup>4</sup> | Ligações Atendidas <sup>2</sup> | Chamadas Perdidas <sup>1</sup> |
|--------------|-----------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 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                         |
|              | Maio      | 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.

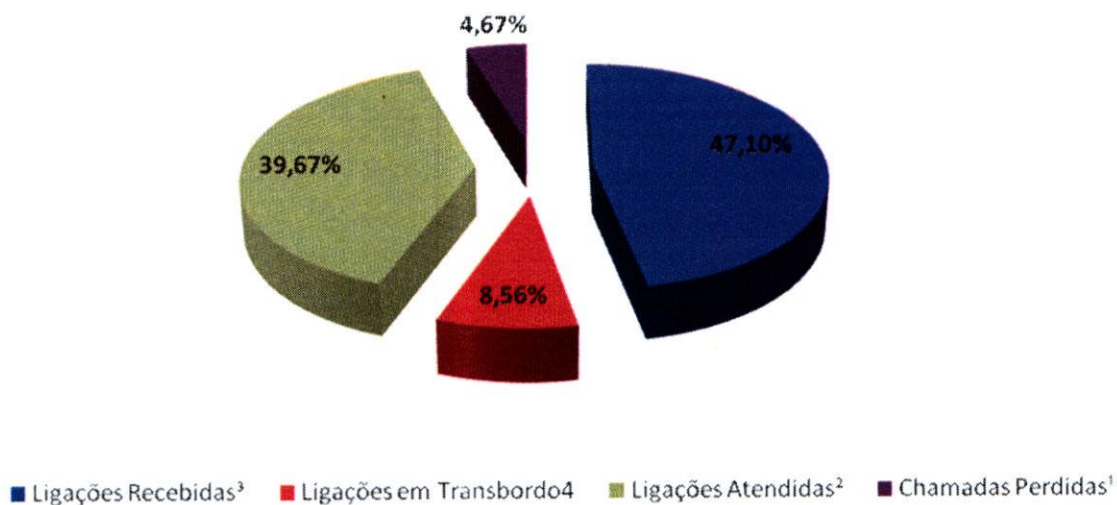




### 3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013

| 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                         |
|              | Maiο      | 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

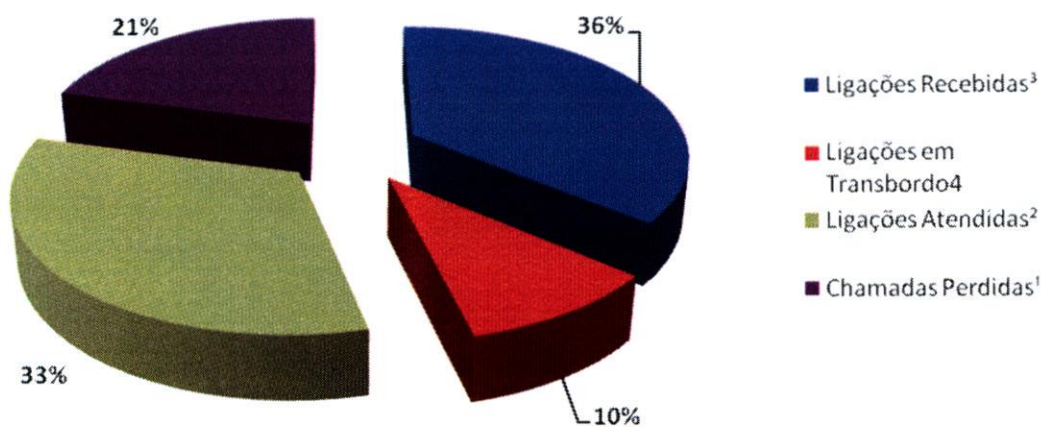


### 3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

| 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



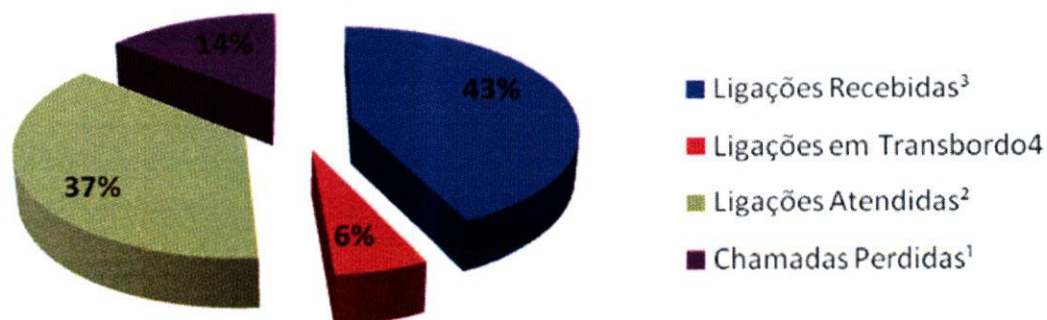


### 3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

| 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                         |
|              | Fevereiro | 128.265                         | 16.896                              | 111.369                         | 54.752                         |
|              | Março     | 158.645                         | 26.363                              | 132.282                         | 259.064                        |
|              | Abril     | 118.738                         | 18.054                              | 100684                          | _*                             |
|              | Maio      | 133.989                         | 17.340                              | 116.558                         | 138.288                        |
|              | Junho     | 131.666                         | 18.640                              | 113.026                         | _*                             |
|              | Julho     | 140.665                         | 23.819                              | 116.846                         | _*                             |
|              | Agosto    | 141.252                         | 18.434                              | 122.818                         | _*                             |
|              | Setembro  | 132.695                         | 17.594                              | 115.101                         | _*                             |
|              | Outubro   | 127.492                         | 11.914                              | 115.578                         | _*                             |
|              | Novembro  | 121.714                         | 10.562                              | 111.152                         | _*                             |
| <b>Total</b> |           | <b>1.481.280</b>                | <b>199.608</b>                      | <b>1.281.581</b>                | <b>483.974</b>                 |

\_ \*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

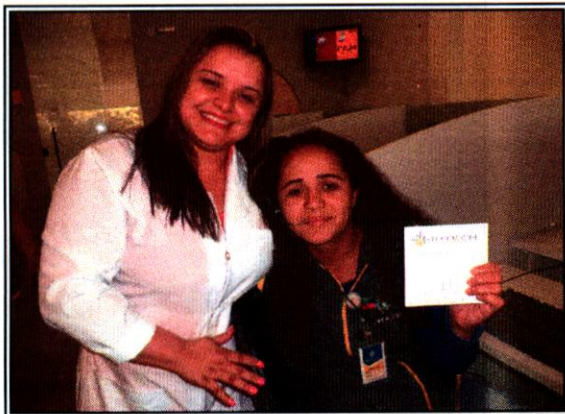
#### Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015



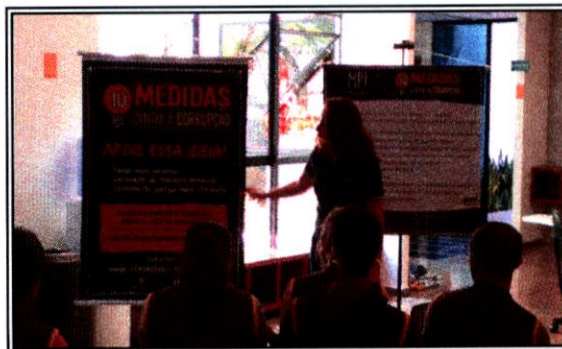


#### 4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO/15

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



- No dia 27 de Novembro/15, a Dra. Heicilainy Del Carlos Gondim foi convidada para proferir uma palestra aos Colaboradores que atuam na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sobre Corrupção. Com objetivo de enfraquecer a cooperação internacional para ampliar a prevenção e o combate à corrupção no mundo, mostrando como atitudes e medidas simples podem dificultar ou inviabilizar a prática de atos ilícitos no combate à corrupção. “Temos que ser precursores no combate à corrupção. O cidadão precisa se conscientizar da importância da denúncia. A internet, por exemplo, é uma excelente ferramenta na hora de denunciar”, ressaltou o palestrante. Os colaboradores participaram ativamente tirando suas dúvidas.



- Dia 06 de Novembro/15 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Teleconsulta comemora o Halloween com decoração temática e concurso de fantasias, Colaboradoras participam de palestra sobre equilíbrio entre vida e trabalho; conforme exemplar em **Anexo 01**;
- No dia 03 de Novembro/15, foi realizada manutenção dos jardins da sede da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta;
- No dia 07 de Novembro/15, foi realizada a higienização dos fones head set não sendo necessária a troca de protetores auriculares;
- Em 09 de Novembro/15, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Angelita Sandra dos Santos. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 29 de Outubro a 05 de Novembro/15. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,20 minutos por ligação;
- No dia 12 de Novembro/15, foi efetuada a troca das lâmpadas na sede do Teleconsulta. O Gerente de Material e Patrimônio do Instituto esteve acompanhando a equipe de manutenção nos trabalhos;
- Em 14 de Novembro/15, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Rosi Maria da Silva Santos. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 30 de Outubro a 05 de Novembro/15;
- No dia 19 de Novembro/15, foi realizada a limpeza e higienização nos aparelhos de ar condicionado;
- No dia 21 de Novembro/15, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Marcus Vinicius dos Santos Silveira. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 10 a 12 de Novembro/15. O TMA do Agente de Atendimento foi de 5,12 minutos por ligação;
- No dia 26 de Novembro/15, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Wanderson Caldas. A Responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 12 a 18 de Novembro/15. O TMA do Agente de Atendimento foi de 3,46 minutos por ligação;
- No dia 30 de Novembro/15, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Edeberger Cavalcanti Mendes. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 12 a 18 de Novembro/15. O TMA do Agente de Atendimento foi de 3,46 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 20 de Novembro/15, o tema abordado foi "Novembro Azul". Os Agentes de Atendimento receberam orientações quanto a prevenção e tratamento do câncer de próstata.



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 **Novembro/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  |
|--------|----------------------------|------------------------------|-------|---------------|---------------------------|---------------------|
| 03/nov | CS Vila Clemente           | Carolina Borges Basílio      | 12782 | Clínico Geral | Motivo de Falta           | 03 de Novembro      |
| 04/nov | Cais Bairro Goiá           | Antônio de Melo Anes Júnior  | 9868  | Clínico Geral | Congresso Brasileiro de   | 03 e 04 de Novembro |
|        | Cais Finsocial             | Jefferson Brockestayer Filho | 7880  | Pediatra      | Motivo de Falta           | 03 de Novembro      |
|        | CS Água Branca             | Hélio Gonçalves Pinho        | 3393  | Pediatra      | Folga de Aniversário      | 13 de Novembro      |
|        | Cais Vila Nova             | Carlos Alberto Cascão        | 2621  | Clínico Geral | Capacitação Matriciamento | 04 de Novembro      |
|        | Cais Cândida de Moraes     | Elaine Bites de Carvalho     | 10807 | Ginecologista | Folga de Aniversário      | 10 de Novembro      |
| 05/nov | CS Água Branca             | Leandro Matos                | 4891  | Ginecologista | Congresso Brasileiro de   | 12 e 13 de Novembro |
|        | CS Vila Mauá               | Euli José Braga              | 2803  | Ginecologista | Congresso Brasileiro de   | 11 a 13 de Novembro |
| 09/nov | Ciams Setor Pedro Ludovico | Célio da Silva Rocha Vidal   | 6349  | Ginecologista | Congresso Brasileiro de   | 12 e 13 de Novembro |
|        | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eberth Franco Vencio         | 5791  | Ginecologista | Congresso Brasileiro de   | 12 e 13 de Novembro |

|        |                                  |                                    |       |               |                            |  |
|--------|----------------------------------|------------------------------------|-------|---------------|----------------------------|--|
|        | Cais Cândida de Morais           | Elaine Bites de Carvalho           | 10807 | Ginecologista | Grade Equivocada           | 09 de Novembro                                     |
| 10/nov | Centro de Saúde Setor Rodoviário | Musbah Nader Kolailat              | 5953  | Ginecologista | Folga de Aniversário       | 16 de Novembro                                     |
|        | CS Setor Perim                   | Teresa Cristina da Rocha Medeiros  | 4558  | Pediatra      | Motivo Particular          | 19 e 20 de Novembro                                |
| 12/nov | Cais Bairro Goiá                 | Alfredo Puppini Farias             | 5431  | Ginecologista | Motivo de Viagem           | 10 de Novembro                                     |
| 13/nov | Centro de Saúde Marinho Lemos    | Gilson Moura de Brito              | 6313  | Ginecologista | Grade Equivocada           | 17 de Novembro                                     |
| 17/nov | Cais Finsocial                   | Viviane Franco Carneiro            | 12904 | Clínico Geral | Motivo Particular          | 17 de Novembro                                     |
|        | Cais Finsocial                   | Jefferson Brockstayer Filho        | 6878  | Pediatra      | Motivo Particular          | 17 de Novembro                                     |
| 19/nov | Cais Vila Nova                   | Fabício Queiroz Correia            | 8825  | Clínico Geral | Motivo de Falta            | 19 de Novembro                                     |
|        | CS Parque Anhanguera             | Diógenes Junqueira de Morais       | 2801  | Ginecologista | Motivo de Falta            | 19 de Novembro                                     |
| 23/nov | Ciams Setor Pedro Ludovico       | Mychelly Di Castro Molinari Curado | 16648 | Clínico Geral | Grupo de Tabagismo         | 20 de Novembro                                     |
|        | CS Riviera                       | Geovane José De Lima               | 5923  | Clínico Geral | Matriciamento em Geriatria | 26 de Novembro                                     |
|        |                                  | Osmar Matias de Abreu              | 3743  | Clínico Geral | Matriciamento em Geriatria | 26 de Novembro                                     |
| 24/nov | Cais Finsocial                   | Viviane Franco Carneiro            | 12904 | Clínico Geral | Motivo Particular          | 23 de Novembro<br>24 de Novembro<br>30 de Novembro |
|        | CS Parque Anhanguera             | Ivan Isaac                         | 2213  | Pediatra      | Reunião HMI                | 24 de Novembro                                     |
| 25/nov | CS Conjunto Riviera              | Geovane José De Lima               | 5923  | Clínico Geral | Matriciamento em Geriatria | 26 de Novembro                                     |
|        | CS Vila Mauá                     | Talita Mendonça Fernandes          | 15588 | Clínico Geral | Motivo de Falta            | 03 de Dezembro                                     |

- 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 Secretário Municipal de Saúde e e-mail's à Diretoria de Atenção à Saúde, para encaminhamento de planilhas contendo respostas às reclamações efetuada pelos usuários que utilizam o serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, junto a Central de Ouvidoria de Goiânia.

#### **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;
- Efetuiu controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entreviu em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
  - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
  - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
  - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.

- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e 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 **31 (trinta e uma) equipes da Estratégia Saúde da Família** conforme quadro que se segue:



| <b>CONTROLE DE EQUIPES DA ESF INSERIDAS NO TELECONSULTA</b> |                          |                         |                            |
|---|--------------------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>DÉFICIT DE MÉDICOS</b>                                   |                          |                         |                            |
| <b>Distrito Sanitário</b>                                   | <b>UABSF</b>             | <b>Equipe</b>           | <b>Data de Solicitação</b> |
| <b>Sudoeste</b>   | Andréia Cristina         | 32                      | 17/07/2015                 |
|   | Andréia Cristina         | 5                       | 13/11/2015                 |
|   | Jd. Caravelas            | 1                       | 15/04/2015                 |
|   | Jd. Caravelas            | 2                       | 09/09/2015                 |
|   | Eli Forte                | 21                      | 04/05/2015                 |
|   | Madre Germana II         | 13                      | 16/04/2015                 |
|   | Pq. Santa Rita           | 30                      | 30/06/2015                 |
|   | Grajaú                   | 14                      | 04/08/2015                 |
|   | Garavelo B               | 3                       | 30/07/2015                 |
|   | Ana Clara                | 34                      | 14/05/2015                 |
|   | Real Conquista           | 22                      | 01/09/2015                 |
| <b>Oeste</b>  | Jd. Mirabel              | 17                      | 14/04/2015                 |
|   | Vila Regina              | 31                      | 22/06/2015                 |
|   | São Francisco            | 28                      | 10/04/2015                 |
|   | Eldorado Oeste           | 12                      | 20/02/2015                 |
|   | Jd. Cerrado IV           | 26                      | 06/08/2015                 |
| <b>Leste</b>  | Santo Hilário            | 2                       | 25/03/2015                 |
|   | Jd. Aroeiras             | 06 * (Ajuda de Demanda) | 26/03/2015                 |
|   | Vila Pedroso             | 13                      | 08/04/2015                 |
|   | Recanto das Minas Gerais | 9                       | 13/11/2015                 |
| <b>Noroeste</b>   | Recanto do Bosque        | 39                      | 04/03/2015                 |
|   | Jd. Curitiba III         | 5                       | 02/03/2015                 |
|   | Jd. Colorado             | 3                       | 30/12/2014                 |
|   | Primavera                | 41                      | 30/06/2015                 |
|   | Cais Finsocial           | 34                      | 13/03/2015                 |
|   | Pq. Tremendão            | 24                      | 07/04/2015                 |
| <b>Noroeste</b>   | Morada do Sol            | 23                      | 05/03/2015                 |
|   | Barravento               | 46                      | 09/04/2015                 |
| <b>Norte</b>  | Guanabara III            | 8                       | 08/04/2015                 |
| <b>TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:</b>             |                          | <b>29</b>               |                            |
| <b>MÉDICOS DE LICENÇA</b>                                   |                          |                         |                            |
| <b>Distrito Sanitário</b>                                   | <b>UABSF / Equipe</b>    | <b>Período</b>          | <b>Data de Solicitação</b> |
| <b>Oeste</b>  | Jd. Cerrado VI – 39      | Indeterminado           | 09/06/2015                 |

|   |                        |                    |            |
|---|------------------------|--------------------|------------|
| Norte   | Jd. Guanabara III - 05 | 16/08 a 16/12/2015 | 16/08/2015 |
| <b>TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA</b>    |                        | <b>2</b>           |            |
| <b>TOTAL DE EQUIPES INSERIDAS NO TELECONSULTA</b> |                        | <b>31</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 Novembro/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 Cândia de Morais, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, CAIS Vila Nova, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Criméia Leste, CAIS Chácara do Governador, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Parque Amazônia e CIAMS Jardim América.

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>NOVEMBRO - 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                       | 6.952                                       | 3.385              | 192              | 9.233        |
| Centro de Saúde Criméia Leste                           | 6.660                                       | 2.819              | 416              | 8.704        |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte             | 7.503                                       | 4.147              | 525              | 10.633       |
| Centro de Saúde Fama                                    | 10.010                                      | 4.996              | 366              | 13.331       |
| Centro De Saúde Vila Santa Helena                       | 10.288                                      | 5.016              | 485              | 13.702       |

|   |        |       |       |        |
|---|--------|-------|-------|--------|
| CIAMS Urias Magalhães                       | 8.312  | 4.051 | 732   | 11.447 |
| Centro de Saúde Marinho Lemos               | 7.070  | 3.330 | 225   | 9.324  |
| Centro de Saúde Vila Moraes                 | 8.004  | 3.753 | 510   | 10.790 |
| Centro De Saúde Conjunto Riviera            | 5.755  | 2.178 | 97    | 7.208  |
| Centro de Saúde Água Branca                 | 6.184  | 3.282 | 335   | 8.669  |
| CAIS Jardim Novo Mundo                      | 9.271  | 4.361 | 1.012 | 12.806 |
| CAIS Parque das Amendoeiras                 | 7.443  | 3.314 | 289   | 9.750  |
| Centro de Saúde Vila Regina                 | 142    | 83    | 35    | 222    |
| Centro de Saúde Vila Boa                    | 8.689  | 4.346 | 1.107 | 12.183 |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 8.168  | 3.927 | 827   | 11.267 |
| Centro de Saúde Vila Mauá                   | 8.596  | 3.936 | 504   | 11.307 |
| Centro de Saúde Vila Canaã                  | 10.495 | 4.728 | 389   | 13.611 |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 7.507  | 3.857 | 631   | 10.452 |
| Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo  | 10.587 | 5.104 | 553   | 14.039 |
| CIAMS Novo Horizonte                        | 8.803  | 4.486 | 1.033 | 12.296 |
| CAIS Bairro Goiás                           | 5.665  | 3.089 | 1.155 | 8.318  |
| Centro De Saúde Jardim Guanabara            | 4.360  | 2.066 | 150   | 5.878  |
| CAIS Campinas                               | 10.774 | 5.608 | 922   | 14.960 |
| CIAMS Jardim América                        | 8.401  | 4.182 | 574   | 11.404 |
| Centro de Saúde Vila Redenção               | 7.369  | 3.675 | 623   | 10.311 |
| CAIS Chácara do Governador                  | 8.024  | 4.099 | 957   | 11.445 |
| Centro de Saúde Parque Amazonia             | 8.380  | 4.291 | 732   | 11.555 |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 8.582  | 4.065 | 855   | 11.716 |
| Centro de Saúde Vila União                  | 8.128  | 4.109 | 695   | 11.234 |
| CAIS Vila Nova                              | 7.816  | 3.760 | 545   | 10.594 |
| CAIS Finsocial                              | 6.025  | 3.164 | 355   | 8.412  |
| Centro de Saúde Vila Clemente               | 7.604  | 3.456 | 419   | 10.160 |
| CAIS Jardim Curitiba                        | 505    | 230   | 112   | 748    |
| Centro De Saúde Setor Perim                 | 7.717  | 3.967 | 302   | 10.447 |
| Centro de Saúde São Francisco               | 1.932  | 1.129 | 629   | 3.127  |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | 6.999  | 3.433 | 340   | 9.490  |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns        | 10.151 | 5.094 | 577   | 13.757 |
| Maternidade Dona Iris                       | 14.467 | 6.879 | 1.418 | 19.371 |
| CAIS Candida de Morais                      | 8.797  | 5.058 | 1.250 | 13.035 |



|                               |               |               |              |               |
|-------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Centro de Saúde Itatiaia      | 9             | 3             | 5            | 15            |
| Centro de Saúde Criméia Oeste | 4.944         | 2.489         | 137          | 6.717         |
| <b>Total</b>                  | <b>26.890</b> | <b>14.329</b> | <b>6.250</b> | <b>39.257</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 Novembro/15 o quantitativo geral de atendimentos foi de 153.014 (cento e cinquenta e três mil e quatorze), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 42.587 (quarenta e dois mil quinhentos e oitenta e sete);

Dos 153.014 (cento e cinquenta e três mil e quatorze), 42.587 (quarenta e dois mil quinhentos e oitenta e sete) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 110.427 (cento e dez mil quatrocentos e vinte e sete) 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 70.184 (setenta mil cento e oitenta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 7.807 (sete mil oitocentos e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Outubro/15, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 100.479 (cem mil quatrocentos e setenta e nove) para 153.014 (cento e cinquenta e três mil e quatorze), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 38.299 (trinta e oito mil duzentos e noventa e nove) para 42.587 (quarenta e dois mil quinhentos e oitenta e sete).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

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

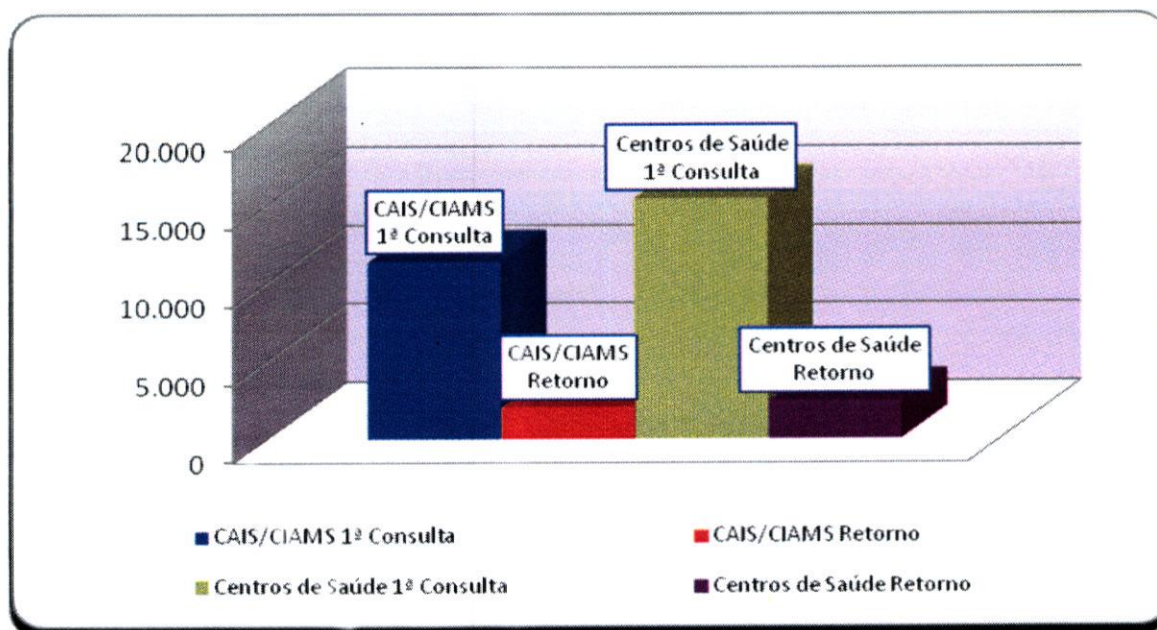
| <b>Descrição</b>             | <b>Quantidade</b> | <b>Total</b> | <b>Percentual</b> |
|------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|
| Trote                        | 15                | 153014       | 0,01              |
| Somente Informação           | 11.104            | 153014       | 7,26              |
| Consulta Marcada com Sucesso | 42.587            | 153014       | 27,83             |
| Consulta Não Marcada         | 114               | 153014       | 0,07              |
| Fora da Área de Abrangência  | 114               | 153014       | 0,07              |

|  |        |                |          |
|--|--------|----------------|----------|
| Área de PSF  | 1.869  | 153014         | 1,22     |
| Outras Unidades  | 87     | 153014         | 0,06     |
| Bairros que não pertecem a Goiânia - GO                                    | 1.078  | 153014         | 0,70     |
| Não há Vaga  | 70.184 | 153014         | 45,87    |
| Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde                                    | 7.807  | 153014         | 5,10     |
| Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa     | 977    | 153014         | 0,64     |
| Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta                  | 1.416  | 153014         | 0,93     |
| Recusa da Unidade Oferecida  | 2.270  | 153014         | 1,48     |
| Não gosta dos Profissionais  | 1      | 153014         | 0,00     |
| Longe da Residência  | 588    | 153014         | 0,38     |
| Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde                                 | 173    | 153014         | 0,11     |
| Recusa do Profissional   | 461    | 153014         | 0,30     |
| Mau atendimento do Profissional Disponibilizado                            | 5      | 153014         | 0,00     |
| Falta muito (Profissional Disponibilizado)                                 | 1      | 153014         | 0,00     |
| Prefere outro Profissional de Saúde  | 779    | 153014         | 0,51     |
| Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde                           | 1.848  | 153014         | 1,21     |
| Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia | 141    | 153014         | 0,09     |
| Cancelamento de Consulta   | 3.884  | 153014         | 2,54     |
| Outros   | 13     | 153014         | 0,01     |
| Falta Dados Cadastrais   | 867    | 153014         | 0,57     |
| Ligação Interrompida pelo Usuário  | 3.685  | 153014         | 2,41     |
| Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador                     | 345    | 153014         | 0,23     |
| Não há Vaga (RETORNO)  | 601    | 153014         | 0,392775 |
| <b>TOTAL</b>   |        | <b>153.014</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        | 5.060         | 1.037        | 6.097         | 5.866            | 1.105        | 6.971         |
| GINECOLOGIA          | 3.500         | 567          | 4.067         | 5.234            | 708          | 5.942         |
| PEDIATRIA            | 2.761         | 401          | 3.162         | 4.288            | 604          | 4.892         |
| PEDIATRIA ALTO RISCO | 8             | 0            | 8             | 0                | 0            | 0             |
| <b>Total</b>         | <b>11.329</b> | <b>2.005</b> | <b>13.334</b> | <b>15.388</b>    | <b>2.417</b> | <b>17.805</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, 63.287 (sessenta e três mil duzentos e oitenta e sete) atendimentos foram qualificados, destes, 27.630 (vinte e sete mil seiscentos e trinta) usuários foram atendidos, porém 7.721 (sete mil setecentos e vinte e um) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Outubro/15, houve um decréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 69.508 (sessenta e nove mil quinhentos e oito) para 63.287 (sessenta e três mil duzentos e oitenta e sete), um decréscimo no número de usuários



atendidos de 29.411 (vinte e nove mil quatrocentos e onze) para 27.630 (vinte e sete mil seiscentos e trinta) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.128 (sete mil cento e vinte e oito) para 7.721 (sete mil setecentos e vinte e um).

**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 Novembro/15, pode-se observar que das consultas agendadas, 19,17% (dezenove ponto dezessete) referiram ser portadores de diabetes, 14,27% (quatorze ponto vinte e sete) portadores de hipertensão e 66,56% (sessenta e seis ponto cinquenta e seis) 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 Novembro/15</b> |                 |                     |                      |
|--|-----------------|---------------------|----------------------|
| <b>Unidade de Saúde</b>  | <b>Diabetes</b> | <b>Pressão Alta</b> | <b>Clínico Geral</b> |
| CAIS Bairro Goiá   | 19,32%          | 14,64%              | 66,04%               |
| CAIS Candida de Moraes   | 19,91%          | 14,40%              | 65,69%               |
| CAIS Chácara do Governador   | 19,61%          | 14,10%              | 66,29%               |
| CAIS Finsocial   | 20,88%          | 14,29%              | 64,84%               |
| CAIS Jardim Novo Mundo   | 16,51%          | 13,27%              | 70,22%               |
| CAIS Parque das Amendoeiras  | 20,45%          | 15,04%              | 64,51%               |
| CAIS Vila Nova   | 17,02%          | 12,85%              | 70,13%               |
| Centro de Saúde Água Branca  | 21,65%          | 18,47%              | 59,88%               |
| Centro De Saúde Conjunto Riviera   | 20,44%          | 15,58%              | 63,99%               |
| Centro de Saúde Criméia Leste  | 20,72%          | 15,16%              | 64,12%               |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns   | 21,04%          | 15,85%              | 63,11%               |
| Centro de Saúde Fama   | 19,07%          | 15,21%              | 65,72%               |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte  | 18,92%          | 13,20%              | 67,88%               |

|   |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Centro De Saúde Jardim Guanabara            | 19,56%        | 15,82%        | 64,63%        |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | 15,33%        | 11,06%        | 73,62%        |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário           | 19,29%        | 12,80%        | 67,90%        |
| Centro de Saúde Parque Amazonia             | 20,35%        | 14,71%        | 64,93%        |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 19,16%        | 11,86%        | 68,98%        |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 20,19%        | 13,99%        | 65,82%        |
| Centro De Saúde Setor Perim                 | 20,14%        | 14,21%        | 65,65%        |
| Centro de Saúde Vila Boa                    | 19,09%        | 15,37%        | 65,54%        |
| Centro de Saúde Vila Canaã                  | 17,93%        | 13,13%        | 68,94%        |
| Centro de Saúde Vila Mauá                   | 22,21%        | 16,83%        | 60,96%        |
| Centro De Saúde Vila Santa Helena           | 18,69%        | 14,64%        | 66,67%        |
| Centro de Saúde Vila União                  | 19,98%        | 14,39%        | 65,63%        |
| CIAMS Jardim América                        | 11,69%        | 9,32%         | 78,99%        |
| CIAMS Novo Horizonte                        | 16,22%        | 12,17%        | 71,61%        |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 18,24%        | 14,27%        | 67,49%        |
| CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo  | 18,58%        | 13,83%        | 67,59%        |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>19,17%</b> | <b>14,27%</b> | <b>66,56%</b> |

#### **b) Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional**

No mês de Novembro/2015, observou-se que 56% (cinquenta e seis por cento) das Unidades de Saúde utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (79%), CIAMS Novo Horizonte, Centro de Saúde Vila Moraes (75%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (74%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (72%), CAIS Parque das Amendoeiras (69%) e Centro de Saúde Vila Boa (68%) se destacaram na efetivação das consultas. Em contrapartida o Centro de Saúde água Branca efetivou somente 35% (trinta e cinco por cento) da efetivação das consultas marcadas.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 56% (cinquenta e seis por cento) foram efetivadas, 19% (dezenove por cento) não efetivadas e 24% (vinte e quatro por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde.

| <b>UNIDADE DE SAÚDE</b>                     | <b>Efetivada</b> | <b>Não Efetivada</b> | <b>Não Informado</b> |
|---|------------------|----------------------|----------------------|
| CAIS Bairro Goiá                            | 47%              | 15%                  | 37%                  |
| CAIS Candida de Moraes                      | 54%              | 13%                  | 31%                  |
| CAIS Chácara do Governador                  | 60%              | 11%                  | 27%                  |
| CAIS Finsocial                              | 39%              | 21%                  | 38%                  |
| CAIS Jardim Novo Mundo                      | 66%              | 17%                  | 16%                  |
| CAIS Parque das Amendoeiras                 | 69%              | 16%                  | 14%                  |
| CAIS Vila Nova                              | 51%              | 11%                  | 36%                  |
| Centro de Saúde Água Branca                 | 35%              | 51%                  | 13%                  |
| Centro De Saúde Conjunto Riviera            | 56%              | 34%                  | 8%                   |
| Centro de Saúde Criméia Leste               | 63%              | 20%                  | 15%                  |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns        | 49%              | 15%                  | 35%                  |
| Centro de Saúde Fama                        | 52%              | 31%                  | 16%                  |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 74%              | 13%                  | 12%                  |
| Centro De Saúde Jardim Guanabara            | 48%              | 15%                  | 35%                  |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | 53%              | 11%                  | 34%                  |
| Centro de Saúde Marinho Lemos               | 56%              | 30%                  | 12%                  |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário           | 79%              | 3%                   | 16%                  |
| Centro de Saúde Parque Amazonia             | 52%              | 12%                  | 34%                  |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 66%              | 18%                  | 15%                  |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 60%              | 27%                  | 12%                  |
| Centro De Saúde Setor Perim                 | 45%              | 18%                  | 36%                  |
| Centro de Saúde Vila Boa                    | 68%              | 14%                  | 16%                  |
| Centro de Saúde Vila Canaã                  | 60%              | 26%                  | 12%                  |
| Centro de Saúde Vila Clemente               | 45%              | 20%                  | 33%                  |
| Centro de Saúde Vila Mauá                   | 66%              | 15%                  | 17%                  |
| Centro de Saúde Vila Moraes                 | 75%              | 15%                  | 8%                   |
| Centro De Saúde Vila Santa Helena           | 72%              | 11%                  | 16%                  |
| Centro de Saúde Vila União                  | 57%              | 11%                  | 30%                  |
| CIAMS Jardim América                        | 56%              | 12%                  | 30%                  |
| CIAMS Novo Horizonte                        | 63%              | 6%                   | 30%                  |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 52%              | 8%                   | 38%                  |
| Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo  | 0%               | 80%                  | 19%                  |
| <b>Total</b>                                | <b>56%</b>       | <b>19%</b>           | <b>24%</b>           |



### c) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Novembro/15 42.161 (quarenta e dois mil cento e sessenta e um) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 34.452 (trinta e quatro mil quatrocentos e cinquenta e dois) foram marcadas 4.477 (quatro mil quatrocentos e setenta e sete) foram canceladas 3.142 (três mil cento e quarenta e dois) 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 Goiás                           | 2.017 | 551           | 507   | 40  | 4  | 546    | 470 | 73 | 3  | 920       | 763 | 59  | 98  |
| CAIS Candida de Moraes                      | 2.096 | 1.434         | 1.344 | 60  | 30 | 263    | 232 | 30 | 1  | 399       | 273 | 106 | 20  |
| CAIS Chácara do Governador                  | 1.277 | 807           | 578   | 219 | 10 | 470    | 385 | 64 | 21 | 0         | 0   | 0   | 0   |
| CAIS Finsocial                              | 664   | 351           | 159   | 191 | 1  | 0      | 0   | 0  | 0  | 313       | 234 | 56  | 23  |
| CAIS Jardim Novo Mundo                      | 1.495 | 427           | 413   | 7   | 7  | 578    | 554 | 0  | 24 | 490       | 449 | 0   | 41  |
| CAIS Parque das Amendoeiras                 | 1.932 | 724           | 709   | 0   | 15 | 329    | 300 | 1  | 28 | 879       | 310 | 18  | 551 |
| CAIS Vila Nova                              | 1.532 | 830           | 743   | 84  | 3  | 382    | 368 | 1  | 13 | 320       | 266 | 33  | 21  |
| Centro de Saúde Água Branca                 | 952   | 472           | 428   | 28  | 16 | 217    | 159 | 55 | 3  | 263       | 175 | 60  | 28  |
| Centro De Saúde Conjunto Riviera            | 1.865 | 771           | 674   | 61  | 36 | 466    | 372 | 48 | 46 | 628       | 171 | 15  | 442 |
| Centro de Saúde Criméia Leste               | 1.284 | 656           | 597   | 50  | 9  | 387    | 344 | 22 | 21 | 241       | 207 | 23  | 11  |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns        | 898   | 428           | 384   | 40  | 4  | 202    | 193 | 3  | 6  | 268       | 238 | 0   | 30  |
| Centro de Saúde Fama                        | 1.048 | 293           | 291   | 0   | 2  | 340    | 280 | 60 | 0  | 415       | 318 | 14  | 83  |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 1.810 | 1.070         | 903   | 161 | 6  | 420    | 385 | 30 | 5  | 320       | 247 | 52  | 21  |
| Centro De Saúde Jardim Guanabara            | 597   | 348           | 339   | 0   | 9  | 249    | 141 | 93 | 15 | 0         | 0   | 0   | 0   |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | 940   | 305           | 280   | 20  | 5  | 412    | 362 | 26 | 24 | 223       | 109 | 16  | 98  |
| Centro de Saúde Marinho Lemos               | 1.120 | 176           | 0     | 176 | 0  | 463    | 394 | 62 | 7  | 481       | 326 | 32  | 123 |
| Centro de Saúde Norte                       | 931   | 425           | 337   | 84  | 4  | 244    | 145 | 91 | 8  | 262       | 134 | 16  | 112 |

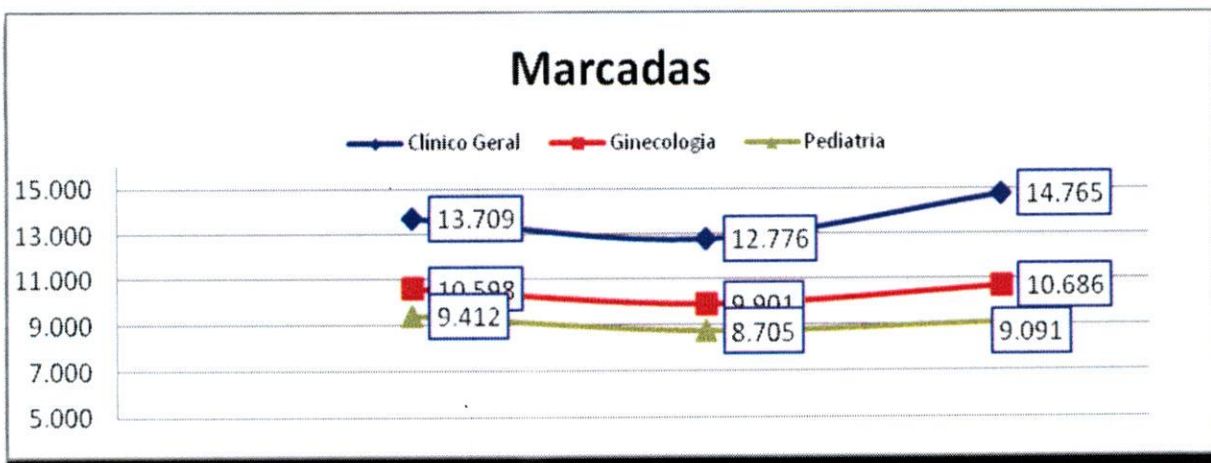
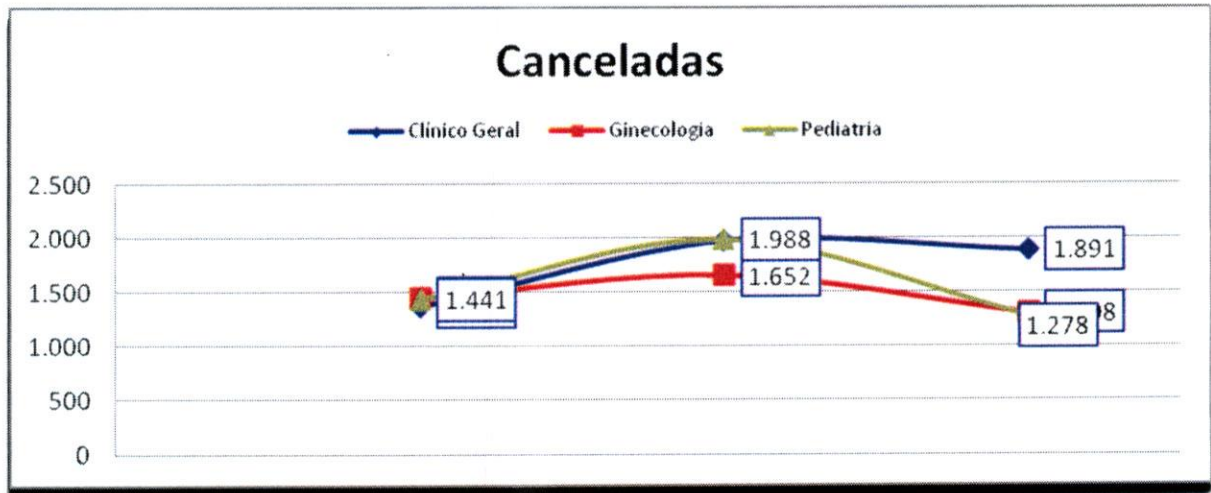
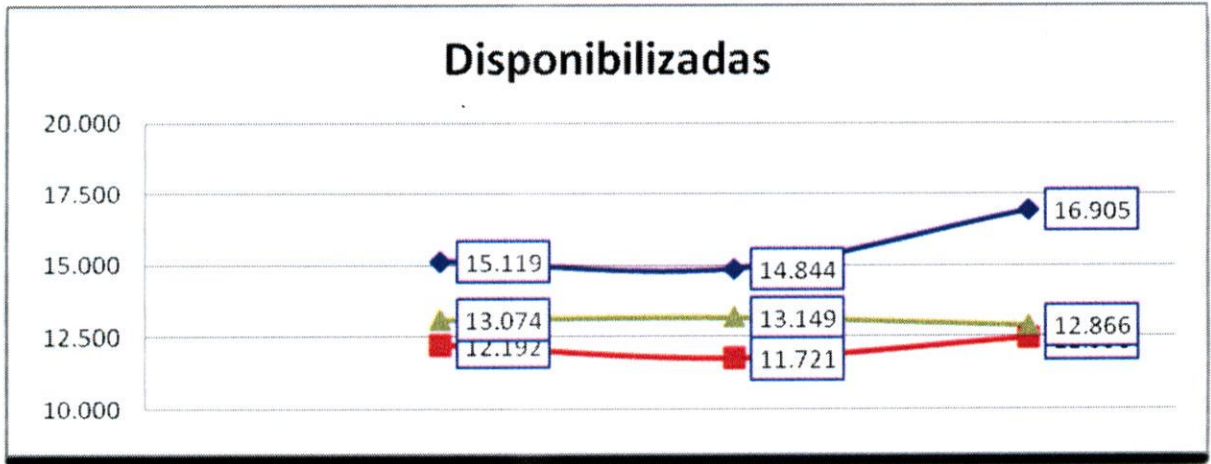
|   |               |               |               |              |            |               |               |              |            |               |              |              |              |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------|------------|---------------|---------------|--------------|------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde Parque                      | 1.316         | 583           | 518           | 61           | 4          | 283           | 257           | 24           | 2          | 450           | 404          | 30           | 16           |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 1.792         | 373           | 346           | 20           | 7          | 653           | 580           | 51           | 22         | 766           | 501          | 233          | 32           |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 1.374         | 563           | 474           | 77           | 12         | 167           | 134           | 33           | 0          | 644           | 575          | 51           | 18           |
| Centro De Saúde Setor Perim                 | 1.409         | 346           | 334           | 0            | 12         | 426           | 359           | 53           | 14         | 637           | 382          | 59           | 196          |
| Centro de Saúde Vila Boa                    | 1.053         | 353           | 336           | 16           | 1          | 482           | 422           | 48           | 12         | 218           | 167          | 48           | 3            |
| Centro de Saúde Vila Canaã                  | 1.063         | 265           | 244           | 13           | 8          | 469           | 372           | 87           | 10         | 329           | 127          | 20           | 182          |
| Centro de Saúde Vila Clemente               | 599           | 131           | 0             | 131          | 0          | 468           | 371           | 85           | 12         | 0             | 0            | 0            | 0            |
| Centro de Saúde Vila Mauá                   | 1.524         | 361           | 354           | 0            | 7          | 430           | 358           | 59           | 13         | 733           | 588          | 45           | 100          |
| Centro de Saúde Vila Moraes                 | 421           | 0             | 0             | 0            | 0          | 233           | 188           | 41           | 4          | 188           | 149          | 12           | 27           |
| Centro De Saúde Vila Sta Helena             | 603           | 325           | 303           | 20           | 2          | 0             | 0             | 0            | 0          | 278           | 229          | 16           | 33           |
| Centro de Saúde Vila União                  | 1.039         | 476           | 470           | 1            | 5          | 373           | 352           | 0            | 21         | 190           | 170          | 8            | 12           |
| CIAMS Jardim América                        | 1.865         | 602           | 494           | 100          | 8          | 490           | 463           | 17           | 10         | 773           | 560          | 126          | 87           |
| CIAMS Novo Horizonte                        | 1.180         | 425           | 405           | 20           | 0          | 415           | 394           | 14           | 7          | 340           | 328          | 0            | 12           |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 3.109         | 1.395         | 1.256         | 127          | 12         | 1.165         | 1.042         | 86           | 37         | 549           | 440          | 90           | 19           |
| Cs Cidade Jd. – Michelle Muniz Do Carmo     | 1.356         | 639           | 545           | 84           | 10         | 368           | 310           | 51           | 7          | 349           | 251          | 40           | 58           |
| <b>Total Geral</b>                          | <b>42.161</b> | <b>16.905</b> | <b>14.765</b> | <b>1.891</b> | <b>249</b> | <b>12.390</b> | <b>10.686</b> | <b>1.308</b> | <b>396</b> | <b>12.866</b> | <b>9.091</b> | <b>1.278</b> | <b>2.497</b> |

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Outubro/15, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 39.714 (trinta e nove mil setecentos e quatorze) para 42.161 (quarenta e dois mil cento e sessenta e um), um acréscimo no número de consultas marcadas de 31.382 (trinta e um mil trezentos e oitenta e dois) para 34.452 (trinta e quatro mil quatrocentos e cinquenta e dois), um acréscimo no número de disponível de 2.713 (dois mil setecentos e treze) para 3.142 (três mil cento e quarenta e dois) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 5.619 (cinco mil seiscentos e dezenove) para 4.477 (quatro mil quatrocentos e setenta e sete).

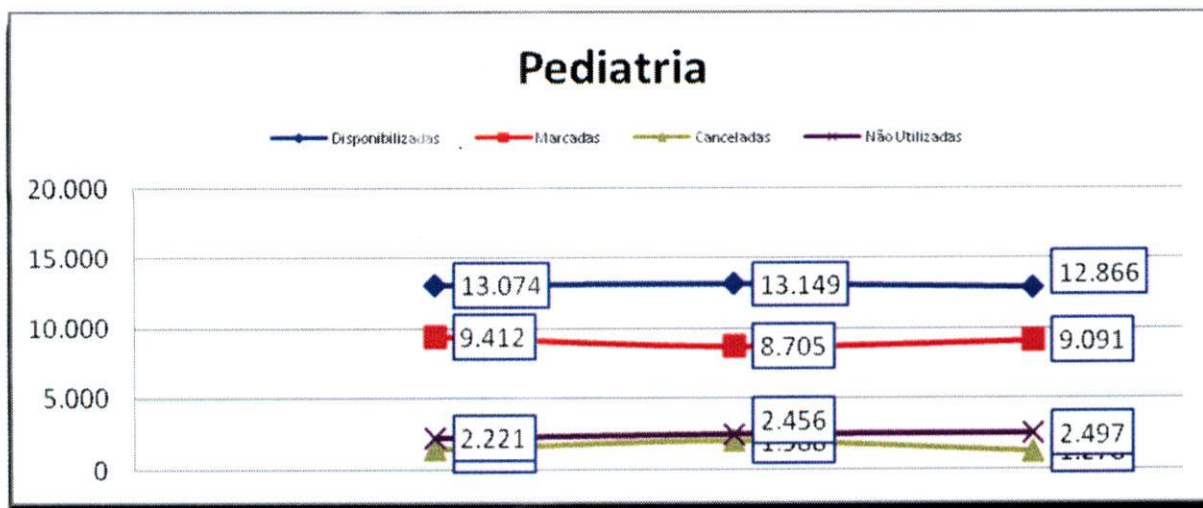
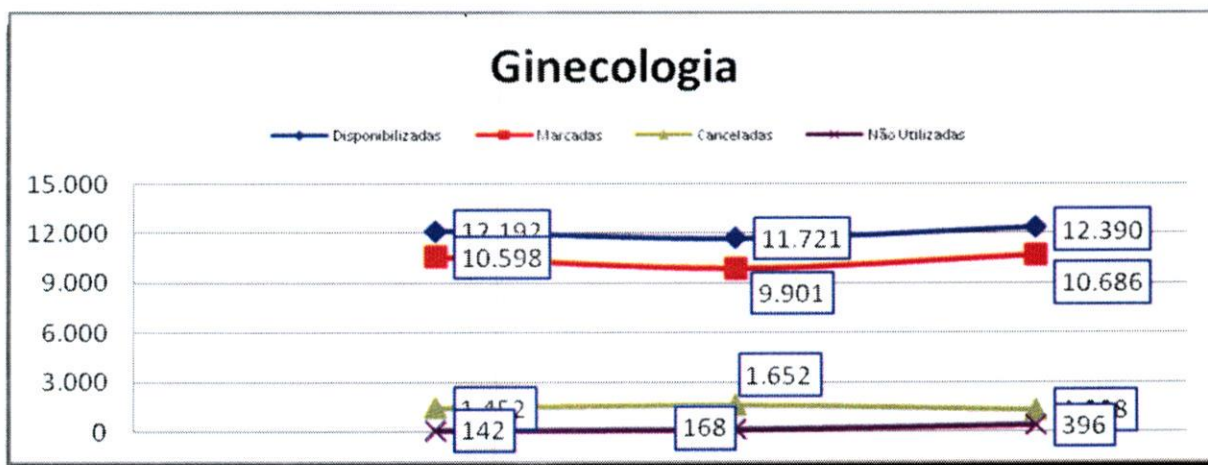
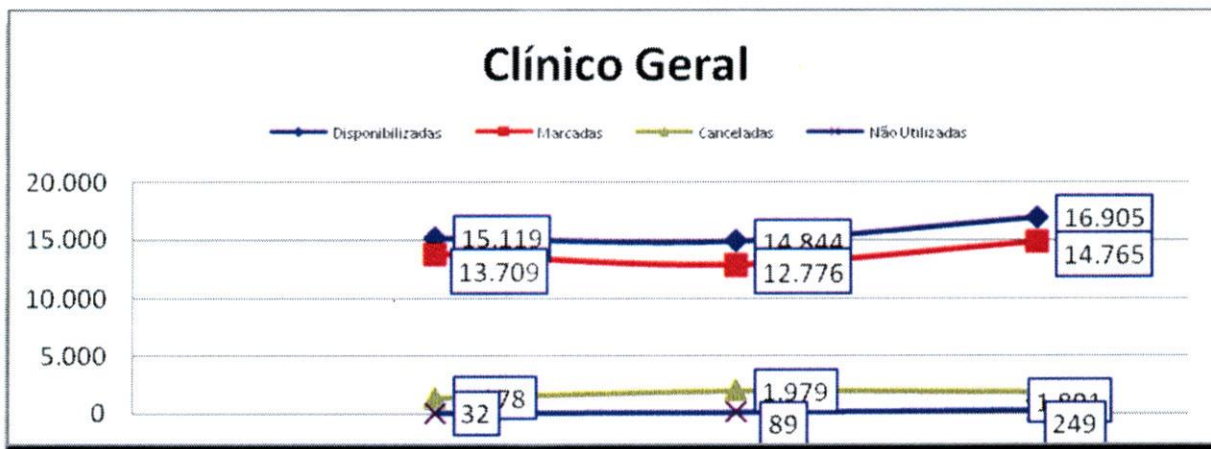
Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

## Análise Gráfica Por Status

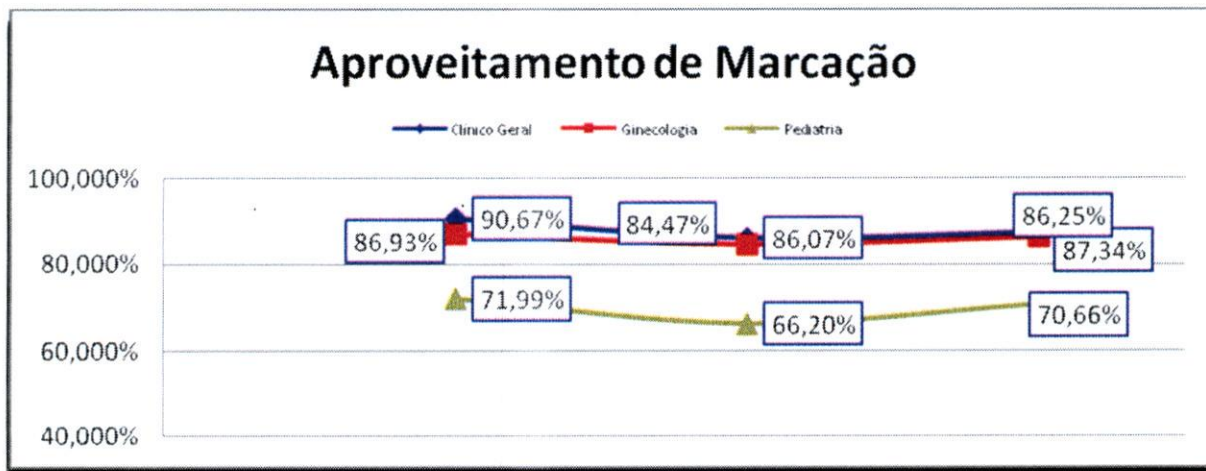




## Análise Gráfica Por Especialidade Médica



## Índice de Aproveitamento de Consultas



## Índice de Aproveitamento de Consultas Marcadas

|              | Mês           | Disponibilizadas | Marcadas      | Canceladas   | Marcadas      | Não Utilizadas | Marcadas      | Aproveitamento |
|--------------|---------------|------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|              | Clínico Geral | Setembro         | 15.119        | 13.709       | 1.378         | 15.087         | 32            | 90,67%         |
| Outubro      |               | 14.844           | 12.776        | 1.979        | 14.755        | 89             | 86,07%        | 99,40%         |
| Novembro     |               | 16.905           | 14.765        | 1.891        | 16.656        | 249            | 87,34%        | 98,53%         |
| <b>Total</b> |               | <b>46.868</b>    | <b>41.250</b> | <b>5.248</b> | <b>46.498</b> | <b>370</b>     | <b>88,01%</b> | <b>99,21%</b>  |

|             |              |               |               |              |               |            |               |               |
|-------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|---------------|---------------|
| Ginecologia | Setembro     | 12.192        | 10.598        | 1.452        | 12.050        | 142        | 86,93%        | 98,84%        |
|             | Outubro      | 11.721        | 9.901         | 1.652        | 11.553        | 168        | 84,47%        | 98,57%        |
|             | Novembro     | 12.390        | 10.686        | 1.308        | 11.994        | 396        | 86,25%        | 96,80%        |
|             | <b>Total</b> | <b>36.303</b> | <b>31.185</b> | <b>4.412</b> | <b>35.597</b> | <b>706</b> | <b>85,90%</b> | <b>98,06%</b> |

|           |              |               |               |              |               |              |               |               |
|-----------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Pediatria | Setembro     | 13.074        | 9.412         | 1.441        | 10.853        | 2.221        | 71,99%        | 83,01%        |
|           | Outubro      | 13.149        | 8.705         | 1.988        | 10.693        | 2.456        | 66,20%        | 81,32%        |
|           | Novembro     | 12.866        | 9.091         | 1.278        | 10.369        | 2.497        | 70,66%        | 80,59%        |
|           | <b>Total</b> | <b>39.089</b> | <b>27.208</b> | <b>4.707</b> | <b>31.915</b> | <b>7.174</b> | <b>69,61%</b> | <b>81,65%</b> |

|                    |                |               |               |                |              |               |               |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Total Geral</b> | <b>122.260</b> | <b>99.643</b> | <b>14.367</b> | <b>114.010</b> | <b>8.250</b> | <b>81,50%</b> | <b>93,25%</b> |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|----------------|--------------|---------------|---------------|



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

No mês de Novembro/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 366 (trezentos e sessenta e seis) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 04 (quatro) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Novembro/15, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.202), Jardim América (1.354), Jardim Balneário Meia Ponte (1.195), e Parque Amazônia (1.145).

| Item | Bairro                           | Quantidade |
|------|----------------------------------|------------|
| 1    | Albino Boa Ventura               | 63         |
| 2    | Aruanã Parque                    | 8          |
| 3    | Bairro Água Branca               | 267        |
| 4    | Bairro Alto da Glória            | 31         |
| 5    | Bairro Anhanguera                | 70         |
| 6    | Bairro Capuava                   | 399        |
| 7    | Bairro da Serrinha               | 42         |
| 8    | Bairro dos Aeroviários           | 110        |
| 9    | Bairro Feliz                     | 51         |
| 10   | Bairro Goiás                     | 18         |
| 11   | Bairro Goiás IV                  | 15         |
| 12   | Bairro Industrial Mooca          | 52         |
| 13   | Bairro Ipiranga                  | 36         |
| 14   | Bairro Jardim das Esmeraldas     | 105        |
| 15   | Bairro Jardim Diamantina         | 128        |
| 16   | Bairro Jardim Vitória            | 1          |
| 17   | Bairro Nossa Senhora de Fátima   | 82         |
| 18   | Bairro Nova Suíça                | 38         |
| 19   | Bairro Res Funcionários Públicos | 26         |
| 20   | Bairro Rodoviário                | 105        |
| 21   | Bairro Santa Genoveva            | 233        |
| 22   | Bairro Santa Rita                | 249        |
| 23   | Bairro Santo Hilário             | 5          |
| 24   | Bairro São Domingos              | 1          |
| 25   | Bairro São Francisco             | 47         |
| 26   | Bro. Alto da Boa Vista           | 1          |
| 27   | Capuava Residencial Prive        | 1          |



|    |   |     |
|----|---|-----|
| 28 | Carolina Parque Extensão                    | 82  |
| 29 | Celina Park                                 | 50  |
| 30 | Chacara Alto da Glória                      | 3   |
| 31 | Chacara de Recreio São Joaquim              | 74  |
| 32 | Chácara do Governador                       | 151 |
| 33 | Chacara Maria Dilce                         | 2   |
| 34 | Chacara Samambaia                           | 18  |
| 35 | Chacara Solange Parque                      | 1   |
| 36 | Cidade Jardim                               | 585 |
| 37 | Colônia Santa Marta                         | 6   |
| 38 | Condominio Amin Camargo                     | 49  |
| 39 | Condomínio Anhanguera                       | 76  |
| 40 | Condomínio Cidade Universitária             | 9   |
| 41 | Condomínio das Esmeraldas                   | 13  |
| 42 | Condominio dos Dourados                     | 5   |
| 43 | Condominio Parque dos Cisnes                | 1   |
| 44 | Condominio Santa Rita                       | 1   |
| 45 | Conjunto Anhanguera                         | 16  |
| 46 | Conjunto Aruanã I                           | 79  |
| 47 | Conjunto Aruanã II                          | 34  |
| 48 | Conjunto Caiçara                            | 74  |
| 49 | Conjunto Castelo Branco                     | 39  |
| 50 | Conjunto Fabiana                            | 47  |
| 51 | Conjunto Guadalajara                        | 12  |
| 52 | Conjunto Morada Nova                        | 19  |
| 53 | Conjunto Primavera                          | 31  |
| 54 | Conjunto Residencial Cachoeira Dourada      | 99  |
| 55 | Conjunto Residencial Padre Pelagio          | 6   |
| 56 | Conjunto Residencial Palmares               | 1   |
| 57 | Conjunto Residencial Paulo Pacheco          | 10  |
| 58 | Conjunto Residencial Rodoviário             | 28  |
| 59 | Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral | 6   |
| 60 | Conjunto Riviera                            | 155 |
| 61 | Conjunto Vila Isabel                        | 9   |
| 62 | Curitiba III                                | 58  |
| 63 | Esplanada do Anicuns                        | 45  |
| 64 | Façallville                                 | 417 |
| 65 | Fidélis                                     | 24  |
| 66 | Fonte das Águas                             | 23  |
| 67 | Goiânia 2                                   | 91  |
| 68 | Grajaú                                      | 42  |

|     |                                |       |
|-----|--------------------------------|-------|
| 69  | Granja Cruzeiro do Sul         | 91    |
| 70  | Jardim Atlântico               | 175   |
| 71  | Jardim Abaporu                 | 5     |
| 72  | Jardim América                 | 1.354 |
| 73  | Jardim Ana Lúcia               | 130   |
| 74  | Jardim Atenas                  | 2     |
| 75  | Jardim Balneário Meia Ponte    | 1.195 |
| 76  | Jardim Bela Vista              | 183   |
| 77  | Jardim Belvedere               | 27    |
| 78  | Jardim Bonanza                 | 39    |
| 79  | Jardim Brasil                  | 175   |
| 80  | Jardim Colorado                | 58    |
| 81  | Jardim Colorado Sul            | 1     |
| 82  | Jardim da Luz                  | 85    |
| 83  | Jardim das Aroeiras            | 1     |
| 84  | Jardim das Hortências          | 2     |
| 85  | Jardim das Rosas               | 1     |
| 86  | Jardim do Cerrado 4            | 87    |
| 87  | Jardim do Cerrado 6            | 22    |
| 88  | Jardim do Cerrado 7            | 143   |
| 89  | Jardim Eli Forte - Complemento | 1     |
| 90  | Jardim Europa                  | 557   |
| 91  | Jardim Fonte Nova              | 67    |
| 92  | Jardim Goiás                   | 204   |
| 93  | Jardim Guanabara II            | 35    |
| 94  | Jardim Guanabara III           | 39    |
| 95  | Jardim Ipê                     | 31    |
| 96  | Jardim Itaipu                  | 18    |
| 97  | Jardim Lageado                 | 31    |
| 98  | Jardim Leblon                  | 9     |
| 99  | Jardim Leblon II               | 4     |
| 100 | Jardim Liberdade               | 1     |
| 101 | Jardim Madri                   | 5     |
| 102 | Jardim Maria Helena            | 11    |
| 103 | Jardim Mirabel                 | 43    |
| 104 | Jardim Moema                   | 1     |
| 105 | Jardim Nova Esperança          | 1.037 |
| 106 | Jardim Novo Mundo              | 2.202 |
| 107 | Jardim Novo Mundo II           | 34    |
| 108 | Jardim Petrópolis              | 61    |
| 109 | Jardim Planalto                | 157   |

|     |                                       |       |
|-----|---------------------------------------|-------|
| 110 | Jardim Presidente                     | 339   |
| 111 | Jardim Presidente Extensão III        | 1     |
| 112 | Jardim Primavera (Acampamento)        | 13    |
| 113 | Jardim Santa Cecília                  | 5     |
| 114 | Jardim Santo Antônio                  | 95    |
| 115 | Jardim São José (Res São José)        | 1     |
| 116 | Jardim Sonia Maria                    | 11    |
| 117 | Jardim Tancredo Neves                 | 67    |
| 118 | Jardim Vila Boa                       | 408   |
| 119 | Jardim Xavier                         | 45    |
| 120 | Jd Gramado                            | 22    |
| 121 | Jd Itaipu I                           | 1     |
| 122 | Jd. Ipanema                           | 22    |
| 123 | Loteamento Areião I                   | 13    |
| 124 | Loteamento Carolina Parque            | 213   |
| 125 | Loteamento Manso Pereira              | 1     |
| 126 | Loteamento Portal do Sol II           | 4     |
| 127 | Loteamento Solange Park - Complemento | 1     |
| 128 | Loteamento Tropical Verde             | 38    |
| 129 | Loteamento Tupinambas dos Reis        | 3     |
| 130 | Loteamento Village Veneza             | 10    |
| 131 | Madre Germana II                      | 30    |
| 132 | Mansões Goiânia                       | 23    |
| 133 | Nova Vila                             | 122   |
| 134 | Outros Municípios                     | 6     |
| 135 | Panorama Park                         | 22    |
| 136 | Parque Tremendão (Novo)               | 87    |
| 137 | Parque Acalanto                       | 12    |
| 138 | Parque Amazônia                       | 1.145 |
| 139 | Parque Anhanguera                     | 206   |
| 140 | Parque Anhanguera II                  | 400   |
| 141 | Parque Balneário                      | 14    |
| 142 | Parque das Amendoeiras                | 48    |
| 143 | Parque das Amendoeiras II             | 15    |
| 144 | Parque das Flores Complemento         | 4     |
| 145 | Parque das Laranjeiras                | 61    |
| 146 | Parque das Nações                     | 55    |
| 147 | Parque das Paneiras II Etapa          | 1     |
| 148 | Parque das Paneiras III Etapa         | 1     |
| 149 | Parque Eldorado Oeste                 | 156   |
| 150 | Parque Industrial de Goiânia          | 103   |



|     |                                   |     |
|-----|-----------------------------------|-----|
| 151 | Parque Industrial João Braz       | 846 |
| 152 | Parque Maracanã                   | 1   |
| 153 | Parque Oeste Industrial           | 200 |
| 154 | Parque Paraíso                    | 45  |
| 155 | Parque Santa Cruz                 | 366 |
| 156 | Parque Santa Rita                 | 9   |
| 157 | Privê Atlântico                   | 2   |
| 158 | Prq Santa Rita (Misto)            | 5   |
| 159 | Recando dos Buritis               | 1   |
| 160 | Recanto do Bosque                 | 38  |
| 161 | Recreio Panorama                  | 6   |
| 162 | Res Beatriz Nascimento            | 27  |
| 163 | Res Bertim Belchior               | 63  |
| 164 | Res Gardênia                      | 14  |
| 165 | Res Village Santa Rita V          | 2   |
| 166 | Res Village Santa Rita VII        | 5   |
| 167 | Res. Buena Vista                  | 3   |
| 168 | Res. Fidelis                      | 5   |
| 169 | Res. Morumbi                      | 15  |
| 170 | Res. Privê das Oliveiras          | 9   |
| 171 | Res. Tancredo Neves               | 1   |
| 172 | Res. Terra Nova I                 | 1   |
| 173 | Residencial Eldorado              | 79  |
| 174 | Residencial Kátia                 | 34  |
| 175 | Residencial Manhattan             | 5   |
| 176 | Residencial Aldeia do Vale        | 2   |
| 177 | Residencial Alphaville Flamboyant | 1   |
| 178 | Residencial Ana Clara             | 20  |
| 179 | Residencial Anglo                 | 10  |
| 180 | Residencial Aquarius              | 6   |
| 181 | Residencial Aruanã                | 8   |
| 182 | Residencial Atibaia               | 1   |
| 183 | Residencial Balneário             | 5   |
| 184 | Residencial Campus Dourados       | 59  |
| 185 | Residencial Canadá                | 78  |
| 186 | Residencial Carla Cristina        | 21  |
| 187 | Residencial Centerville           | 45  |
| 188 | Residencial das Acácias           | 22  |
| 189 | Residencial Eli Forte             | 29  |
| 190 | Residencial Elza Fronza           | 15  |
| 191 | Residencial Flamingo              | 7   |

|     |                                     |     |
|-----|-------------------------------------|-----|
| 192 | Residencial Forte Ville - Extensão  | 32  |
| 193 | Residencial Forteville              | 8   |
| 194 | Residencial Granville               | 3   |
| 195 | Residencial Guarema                 | 3   |
| 196 | Residencial Hugo Moraes             | 54  |
| 197 | Residencial Humaita                 | 4   |
| 198 | Residencial Itaipu                  | 1   |
| 199 | Residencial Itália                  | 14  |
| 200 | Residencial Itamaraca               | 129 |
| 201 | Residencial Jardins Florença        | 2   |
| 202 | Residencial José Viandeli           | 3   |
| 203 | Residencial Licardino Ney           | 55  |
| 204 | Residencial London Park             | 24  |
| 205 | Residencial Maringá                 | 4   |
| 206 | Residencial Moinho dos Ventos       | 68  |
| 207 | Residencial Monte Carlo             | 46  |
| 208 | Residencial Noroeste                | 1   |
| 209 | Residencial Park Solar              | 33  |
| 210 | Residencial Parque das Flores       | 118 |
| 211 | Residencial Parque Flamboyant       | 81  |
| 212 | Residencial Parque Oeste            | 1   |
| 213 | Residencial Paulo Estrela           | 3   |
| 214 | Residencial Petrópolis              | 20  |
| 215 | Residencial Porto Seguro            | 6   |
| 216 | Residencial Português               | 5   |
| 217 | Residencial Privé Itanhangá         | 27  |
| 218 | Residencial Real Conquista          | 56  |
| 219 | Residencial Recreio Panorama        | 8   |
| 220 | Residencial Senador Paranhos        | 1   |
| 221 | Residencial Serra Azul              | 145 |
| 222 | Residencial Sevilha                 | 5   |
| 223 | Residencial Solar Vile              | 186 |
| 224 | Residencial Sonho Dourado           | 16  |
| 225 | Residencial Sonho Verde             | 18  |
| 226 | Residencial Sonho Verde Complemento | 9   |
| 227 | Residencial Talism                  | 31  |
| 228 | Residencial Vale do Araguaia        | 1   |
| 229 | Residencial Village Santa Rita IV   | 4   |
| 230 | Setor Aeroporto                     | 124 |
| 231 | Setor Alto do Vale                  | 37  |
| 232 | Setor Andrea                        | 10  |

|     |                                |       |
|-----|--------------------------------|-------|
| 233 | Setor ANdréia                  | 2     |
| 234 | Setor Barra da Tijuca          | 22    |
| 235 | Setor Bela Vista               | 108   |
| 236 | Setor Bueno                    | 240   |
| 237 | Setor Campinas                 | 419   |
| 238 | Setor Candida de Moraes        | 174   |
| 239 | Setor Caravelas                | 107   |
| 240 | Setor Central                  | 439   |
| 241 | Setor Centro Oeste             | 273   |
| 242 | Setor Coimbra                  | 180   |
| 243 | Setor Criméia Leste            | 413   |
| 244 | Setor Criméia Oeste            | 1     |
| 245 | Setor Cristina                 | 1     |
| 246 | Setor dos Afonsos              | 3     |
| 247 | Setor dos Funcionários         | 172   |
| 248 | Setor Empresarial              | 4     |
| 249 | Setor Estrela Dalva            | 1     |
| 250 | Setor Garavelo B               | 60    |
| 251 | Setor Gentil Meireles          | 90    |
| 252 | Setor Jaó                      | 61    |
| 253 | Setor Leste Universitário      | 138   |
| 254 | Setor Leste Vila Nova          | 686   |
| 255 | Setor Marabá                   | 37    |
| 256 | Setor Marechal Rondon          | 109   |
| 257 | Setor Marista                  | 78    |
| 258 | Setor Morada do Sol            | 135   |
| 259 | Setor Moraes                   | 78    |
| 260 | Setor Negrão de Lima           | 372   |
| 261 | Setor Noroeste                 | 11    |
| 262 | Setor Norte Ferroviário        | 207   |
| 263 | Setor Norte Ferroviário II     | 20    |
| 264 | Setor Oeste                    | 68    |
| 265 | Setor OrientVille              | 25    |
| 266 | Setor Pedro Ludovico           | 1.139 |
| 267 | Setor Perim                    | 268   |
| 268 | Setor Perim Continuação        | 1     |
| 269 | Setor Progresso                | 185   |
| 270 | Setor Recanto das Minas Gerais | 60    |
| 271 | Setor Rio Formoso              | 286   |
| 272 | Setor Santos Dumont            | 153   |
| 273 | Setor São José                 | 375   |



|     |                                      |     |
|-----|--------------------------------------|-----|
| 274 | Setor Sevene                         | 47  |
| 275 | Setor Sol Nascente                   | 14  |
| 276 | Setor Sudoeste                       | 451 |
| 277 | Setor Sul                            | 79  |
| 278 | Setor Três Marias                    | 37  |
| 279 | Setor Ulisses Guimarães              | 21  |
| 280 | Setor União                          | 188 |
| 281 | Setor Urias Magalhães                | 546 |
| 282 | Setor Urias Magalhães II             | 35  |
| 283 | Sítio de Recreio dos Bandeirantes    | 9   |
| 284 | Sítio de Recreio Pindorama           | 4   |
| 285 | Sítio Ipê                            | 18  |
| 286 | Sítio Recreio Caraíba                | 1   |
| 287 | Sítio Recreio Mansões Bernardo Sayão | 1   |
| 288 | Sítio Recreio Mansões do Campus      | 30  |
| 289 | Solange Park I                       | 223 |
| 290 | Solange Park II                      | 101 |
| 291 | Solange Park III                     | 45  |
| 292 | Vera Cruz I                          | 1   |
| 293 | Vereda dos Buritis                   | 126 |
| 294 | Vila Abajá                           | 80  |
| 295 | Vila Adélia                          | 37  |
| 296 | Vila Adélia II                       | 26  |
| 297 | Vila Adréia I e II                   | 1   |
| 298 | Vila Aguiar                          | 8   |
| 299 | Vila Alpes                           | 92  |
| 300 | Vila Alto da Glória                  | 98  |
| 301 | Vila Alvorada                        | 104 |
| 302 | Vila Americano do Brasil             | 10  |
| 303 | Vila Anchieta                        | 11  |
| 304 | Vila Aurora                          | 84  |
| 305 | Vila Aurora Oeste                    | 29  |
| 306 | Vila Bandeirantes                    | 118 |
| 307 | Vila Bela                            | 11  |
| 308 | Vila Bethel                          | 26  |
| 309 | Vila Boa Sorte                       | 24  |
| 310 | Vila Canaã                           | 45  |
| 311 | Vila Clemente                        | 42  |
| 312 | Vila Colemar Natal e Silva           | 6   |
| 313 | Vila Coronel Cosme                   | 16  |
| 314 | Vila Cristina                        | 91  |

|     |                           |     |
|-----|---------------------------|-----|
| 315 | Vila Cristina Continuação | 11  |
| 316 | Vila Fernandes            | 4   |
| 317 | Vila Finsocial            | 57  |
| 318 | Vila Fróes                | 57  |
| 319 | Vila Irazy                | 51  |
| 320 | Vila Isaura               | 102 |
| 321 | Vila Jacar                | 5   |
| 322 | Vila Jaraguá              | 44  |
| 323 | Vila Jardim Vitória       | 132 |
| 324 | Vila João Vaz             | 247 |
| 325 | Vila Legionárias          | 22  |
| 326 | Vila Luciana              | 48  |
| 327 | Vila Lucy                 | 59  |
| 328 | Vila Maria Dilce          | 153 |
| 329 | Vila Maria José           | 10  |
| 330 | Vila Maria Luiza          | 170 |
| 331 | Vila Mauá                 | 157 |
| 332 | Vila Megale               | 30  |
| 333 | Vila Monticelli           | 170 |
| 334 | Vila Mooca                | 3   |
| 335 | Vila Mooca - Complemento  | 1   |
| 336 | Vila Moraes               | 221 |
| 337 | Vila Nova Canaã           | 64  |
| 338 | Vila Novo Horizonte       | 413 |
| 339 | Vila Oswaldo Rosa         | 7   |
| 340 | Vila Paraíso              | 60  |
| 341 | Vila Parque Santa Maria   | 63  |
| 342 | Vila Pedroso              | 91  |
| 343 | Vila Perdiz               | 38  |
| 344 | Vila Redenção             | 289 |
| 345 | Vila Regina               | 63  |
| 346 | Vila Resende              | 33  |
| 347 | Vila Romana               | 60  |
| 348 | Vila Rosa                 | 130 |
| 349 | Vila Santa Efigenia       | 10  |
| 350 | Vila Santa Helena         | 449 |
| 351 | Vila Santa Isabel         | 20  |
| 352 | Vila Santa Rita           | 88  |
| 353 | Vila Santa Tereza         | 63  |
| 354 | Vila Santana              | 31  |
| 355 | Vila Santo Afonso         | 5   |

|              |                             |               |
|--------------|-----------------------------|---------------|
| 356          | Vila São Francisco          | 40            |
| 357          | Vila São João               | 24            |
| 358          | Vila São José               | 4             |
| 359          | Vila São José - Complemento | 9             |
| 360          | Vila São José - Extensão    | 12            |
| 361          | Vila São Paulo              | 119           |
| 362          | Vila Teofilo Neto           | 3             |
| 363          | Vila Vera Cruz              | 14            |
| 364          | Vila Viana                  | 96            |
| 365          | Vila Viandeli               | 3             |
| 366          | Village Maringá             | 13            |
| <b>TOTAL</b> |                             | <b>34.542</b> |

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

No mês de Novembro/2015 a Agente de Atendimento **Evellyn Carvalho Vieira** bateu o recorde no agendamento de consultas com 490 (quatrocentos e noventa) marcações, como se segue:

| <b>Relatório De Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Novembro/15</b> |              |
|--|--------------|
| <b>Agente</b>  | <b>Total</b> |
| Adama Da Silva Faria   | 417          |
| Aira Benicio Da Silva  | 77           |
| Alcione Martins Da Silva Santos  | 359          |
| Alice Almeida  | 320          |
| Amanda Alves Dos Santos  | 158          |
| Amanda Cecilia Dos Santos Araujo   | 160          |
| Ana Beatriz Cardoso Dos Santos   | 95           |
| Ana Paula De Sousa Camilo Ferreira   | 321          |
| Anadege Maria De Alencar   | 434          |
| Ananda Karoline De Jesus Bueno   | 165          |
| Angélica Neves Da Silva  | 1.642        |
| Angelita Sandra Dos Santos   | 299          |
| Ariany Lara De Castro Marques  | 420          |
| Beatriz Viana Ribeiro  | 445          |
| Bianca Geaninny Padua Ferreira   | 136          |
| Bianca Rodrigues Da Silva  | 1.094        |
| Brenda Ellen De Sousa Reis   | 137          |



|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| Bruna Crispim Da Silva             | 111   |
| Bruna De Oliveira Fernandes        | 324   |
| Bruna Espindola Barbosa            | 375   |
| Bruna Queiroz De Aguiar            | 352   |
| Camila Oliveira Araujo             | 356   |
| Cassia Gomes Beserra Santos        | 94    |
| Cinthia De Lima Machado            | 152   |
| Cleber Gonçalves Oliveira          | 1.148 |
| Cleydiane Martins Rosa             | 167   |
| Cristiane Vieira De Oliveira       | 358   |
| Cristina De Jesus Da Silva         | 155   |
| Cristina Evaristo Alves            | 438   |
| Daniela Cirqueira Da Silva         | 279   |
| Daniela Heoropeo Ramos Dos Santos  | 268   |
| Danielle Rodrigues Dos Santos      | 136   |
| Danilo De Araujo Alves             | 307   |
| Danilo Ribeiro De Queiroz          | 132   |
| Deyse Pereira Garcia               | 164   |
| Diego Conrado Lisboa               | 322   |
| Domingas Generosa Da Costa         | 149   |
| Domingos Carvalho Da Silva         | 248   |
| Donizeth Alves Neto Junior         | 350   |
| Douglas Miranda Meira              | 128   |
| Edeberger Cavalcanti Mendes        | 133   |
| Eder Lemes De Oliveira             | 285   |
| Edimara Barros Sousa Santana       | 313   |
| Elisneide Rosa Nunes De Souza      | 445   |
| Eva Carine Pereira Galvao          | 125   |
| Evellyn Carvalho Vieira            | 490   |
| Fatima Regina Perri                | 144   |
| Francielly Santana Dantas          | 453   |
| Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos | 164   |
| Gehielle Paulla Prado E Silva      | 435   |

|   |     |
|---|-----|
| Giselle Barbosa Da Silva                        | 209 |
| Glauco Pereira Lopes                            | 133 |
| Gleison Pereira Da Silva                        | 53  |
| Greice Kelly De Oliveira Sousa                  | 113 |
| Guilherme Henrique Gonçalves De Almeida E Souza | 175 |
| Herica Augusta Rodrigues                        | 348 |
| Ian Pereira Camargo                             | 320 |
| Igor Murilo De Oliveira Carvalho                | 350 |
| Indiane Kelry Marcelina Santana                 | 347 |
| Irenir Lopes Ferreira                           | 318 |
| Jakiriy Yuki Yamamoto                           | 137 |
| Jaqueline Borges De Moraes                      | 449 |
| Jessica Rithiele Medeiros                       | 321 |
| Jessica Taynara Dutra Brito                     | 131 |
| Jonatas De Almeida Ferreira                     | 124 |
| Karla Gracielly Cardoso Da Silva                | 274 |
| Kenia Lorrainy De Oliveira                      | 160 |
| Lais Elizabeth Silva Santana                    | 311 |
| Lana Kayne Pereira Silva                        | 96  |
| Larissa De Castro Ferreira                      | 125 |
| Layson Da Fonseca Gonçalves Castro              | 129 |
| Liliany Sousa Lopes                             | 4   |
| Lorrana Barbosa Lima                            | 302 |
| Lorrayne Nunes De Santana                       | 170 |
| Loyanne Santiago Costa                          | 120 |
| Luanna Reis Guilherme Torres                    | 152 |
| Luciene Dos Santos Nunes Borges                 | 362 |
| Ludimilla Moreira Leal                          | 451 |
| Marcos Vinicius De Souza Conceição              | 153 |
| Marcus Vinicius Dos Santos Silveira             | 168 |
| Maria Clara Vieira De Sena Carvalho             | 103 |
| Maria Francille Dutra Queiroz                   | 340 |
| Marlucia De Oliveira                            | 327 |

|  |     |
|--|-----|
| Matheus Da Silva Santos Pimentel       | 111 |
| Matheus Moreira Silva                  | 344 |
| Matheus Santana Leonel                 | 409 |
| Mayara Bessa Do Nascimento Oliveira    | 114 |
| Mayara De Deus Brito                   | 292 |
| Mirian Espindola De Oliveira           | 369 |
| Mirian Ferreira Silva                  | 165 |
| Monise Ribeiro Silva                   | 122 |
| Naena Fernandes Dos Santos             | 355 |
| Nathalia Da Silva Costa                | 203 |
| Nayla Flavianne Borges Carvalho França | 133 |
| Naylinne Marjorie Oliveira Botelho     | 117 |
| Net Consulta                           | 141 |
| Nilva Francisca Da Rocha               | 220 |
| Osmar Pereira Da Cruz                  | 191 |
| Pauliana Da Anunciacao De Souza        | 100 |
| Paulo César Gomes                      | 732 |
| Paulo Joao De Sousa Neto               | 145 |
| Pedro Henrique Fernandes Ribeiro       | 99  |
| Phillip Henrique Alves De Souza        | 178 |
| Rafael Freitas Luz Miotti Fonseca      | 135 |
| Rafaela Meireles Alves                 | 109 |
| Raphaela De Souza Nunes Resende        | 147 |
| Regina Celestino Santana               | 894 |
| Rodrigo Nucada                         | 141 |
| Rosangela Cardoso Dos Santos           | 145 |
| Rosi Maria Dos Santos Silva            | 294 |
| Rozely Filomena Diniz Garcia           | 404 |
| Rubia Carla Faleiros Lopes De Lima     | 335 |
| Sara Aparecida De Jesus Oliveira       | 150 |
| Saulo Borges Cantuaria                 | 154 |
| Servio Miranda Dias                    | 365 |
| Silas Washington Castro Da Silva       | 438 |



|                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| Silvia Rodrigues De Oliveira       | 5             |
| Sônia Aparecida Silva Queiroz      | 136           |
| Sther Victoria Alves Do Nascimento | 153           |
| Suelen Pires Pereira               | 356           |
| Tadeu Silva Sousa                  | 158           |
| Taina Dourado Pereira Lima         | 341           |
| Tatiane Lenes                      | 10            |
| Tatiane Oliveira Lima              | 233           |
| Thais Eveline Moura De Lima        | 432           |
| Thiago Batista Ferreira            | 50            |
| Vinicius De Paulo Peres            | 177           |
| Vinicius Gade Rossi                | 146           |
| Wanderson De Souza Caldas Filho    | 306           |
| Wellington De Souza Vidal          | 333           |
| <b>Total</b>                       | <b>34.542</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 NOVEMBRO / 15 |            |     |     |     |       |
|---|------------|-----|-----|-----|-------|
| Unidade de Saúde                                | Prioridade |     |     |     | Total |
|   | 0          | 1   | 2   | 3   |       |
| CAIS Bairro Goiás                               | 241        | 379 | 399 | 721 | 1.740 |
| CAIS Candida de Moraes                          | 154        | 529 | 549 | 616 | 1.848 |
| CAIS Chácara do Governador                      | 94         | 226 | 229 | 414 | 963   |
| CAIS Finsocial                                  | 60         | 63  | 71  | 199 | 393   |
| CAIS Jardim Novo Mundo                          | 213        | 340 | 389 | 474 | 1.416 |
| CAIS Parque das Amendoeiras                     | 233        | 254 | 287 | 545 | 1.319 |
| CAIS Vila Nova                                  | 212        | 386 | 300 | 479 | 1.377 |

|   |              |              |              |               |               |
|---|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Centro de Saúde Água Branca                 | 136          | 162          | 179          | 285           | 762           |
| Centro De Saúde Conjunto Riviera            | 264          | 248          | 284          | 421           | 1.217         |
| Centro de Saúde Criméia Leste               | 167          | 248          | 258          | 475           | 1.148         |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns        | 170          | 156          | 183          | 306           | 815           |
| Centro de Saúde Fama                        | 178          | 183          | 197          | 331           | 889           |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 237          | 278          | 306          | 714           | 1.535         |
| Centro De Saúde Jardim Guanabara            | 79           | 69           | 77           | 255           | 480           |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | 154          | 144          | 169          | 284           | 751           |
| Centro de Saúde Marinho Lemos               | 115          | 176          | 170          | 259           | 720           |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário           | 127          | 136          | 131          | 222           | 616           |
| Centro de Saúde Parque Amazonia             | 188          | 271          | 281          | 439           | 1.179         |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 191          | 347          | 380          | 509           | 1.427         |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 144          | 248          | 260          | 531           | 1.183         |
| Centro De Saúde Setor Perim                 | 215          | 224          | 224          | 412           | 1.075         |
| Centro de Saúde Vila Boa                    | 134          | 209          | 201          | 381           | 925           |
| Centro de Saúde Vila Canaã                  | 142          | 164          | 181          | 256           | 743           |
| Centro de Saúde Vila Clemente               | 81           | 82           | 93           | 115           | 371           |
| Centro de Saúde Vila Mauá                   | 224          | 288          | 247          | 541           | 1.300         |
| Centro de Saúde Vila Moraes                 | 75           | 73           | 87           | 102           | 337           |
| Centro De Saúde Vila Santa Helena           | 78           | 97           | 110          | 247           | 532           |
| Centro de Saúde Vila União                  | 161          | 221          | 231          | 379           | 992           |
| CIAMS Jardim América                        | 267          | 341          | 341          | 568           | 1.517         |
| CIAMS Novo Horizonte                        | 155          | 262          | 257          | 453           | 1.127         |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 340          | 636          | 663          | 1.099         | 2.738         |
| Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo  | 163          | 223          | 234          | 486           | 1.106         |
| <b>Total</b>                                | <b>5.392</b> | <b>7.663</b> | <b>7.968</b> | <b>13.518</b> | <b>34.541</b> |



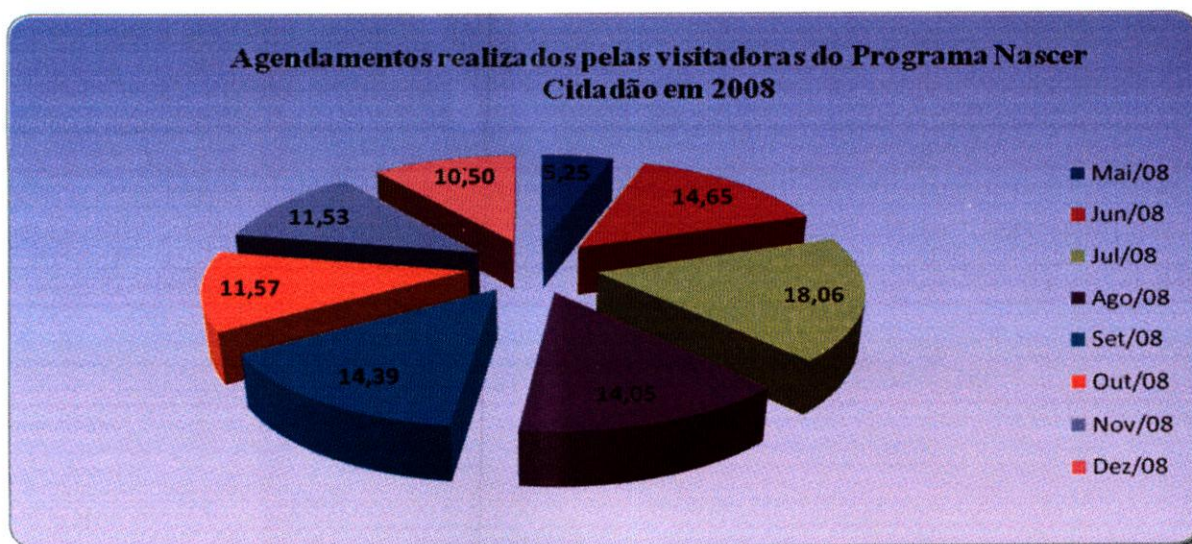
Desta forma, no mês de Novembro/15 foram agendadas **5.392 (cinco mil trezentos e noventa e dois)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

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

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

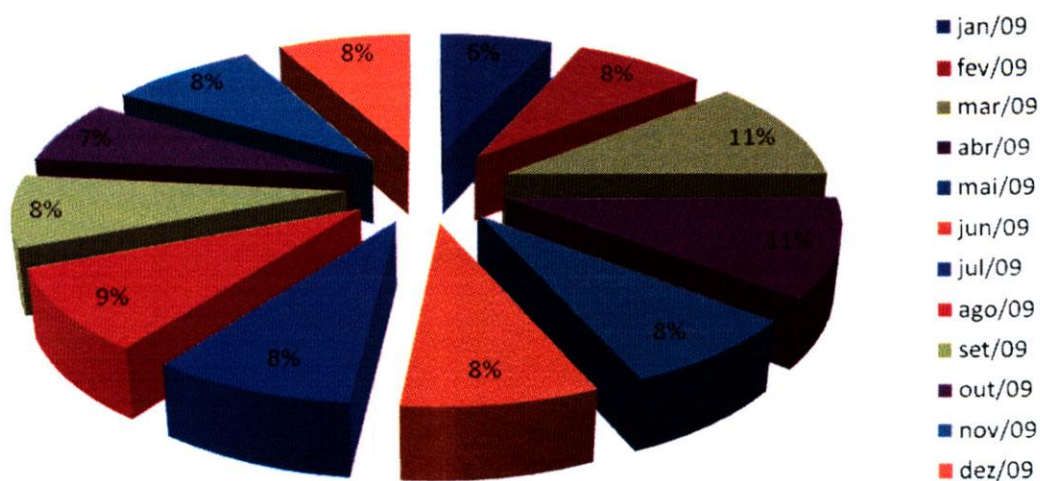




O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2009.

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

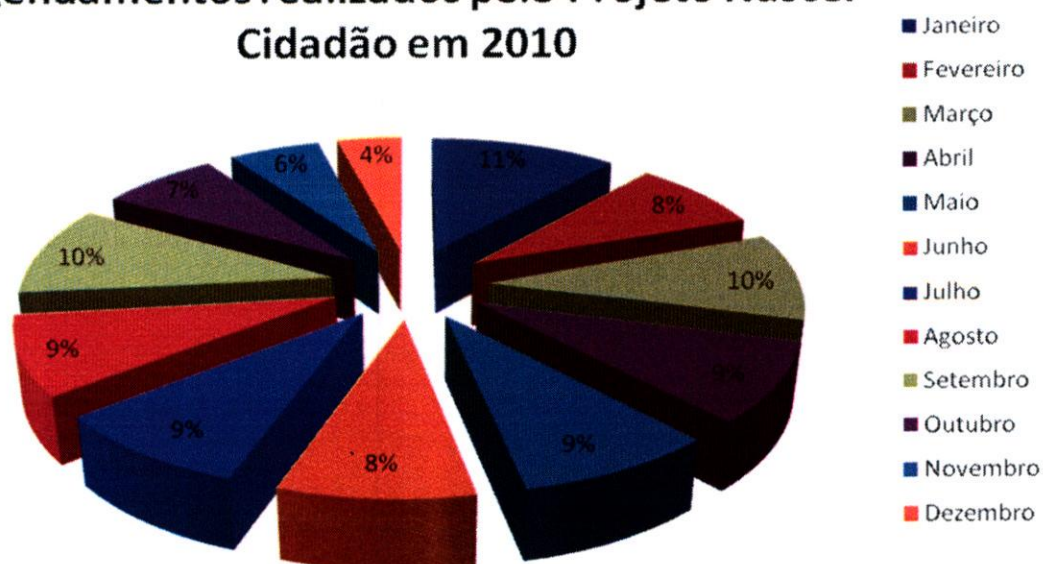
**Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2009**



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 Nascer Cidadão em 2010

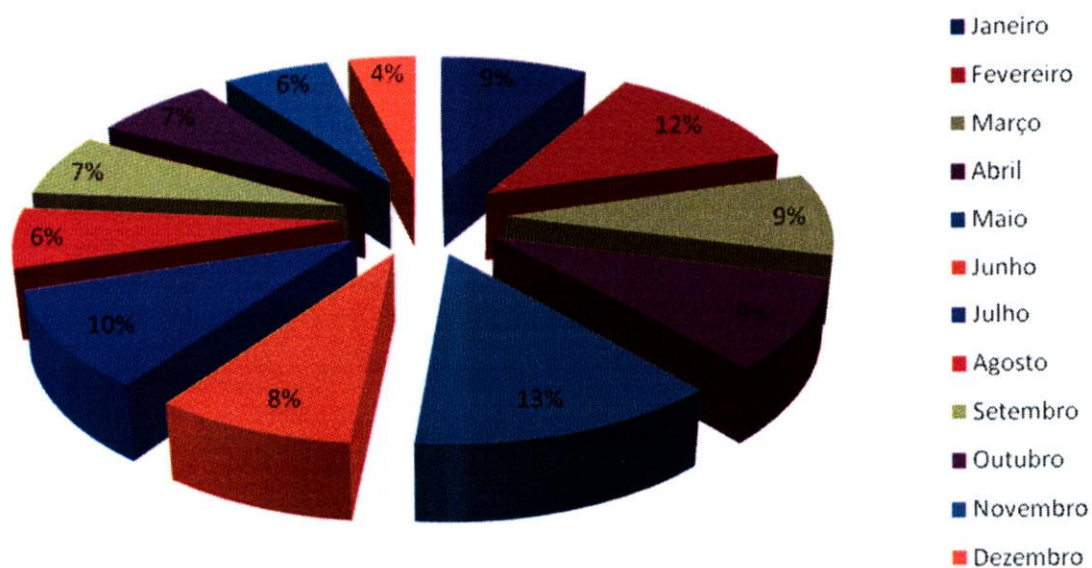


O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2011.



| 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

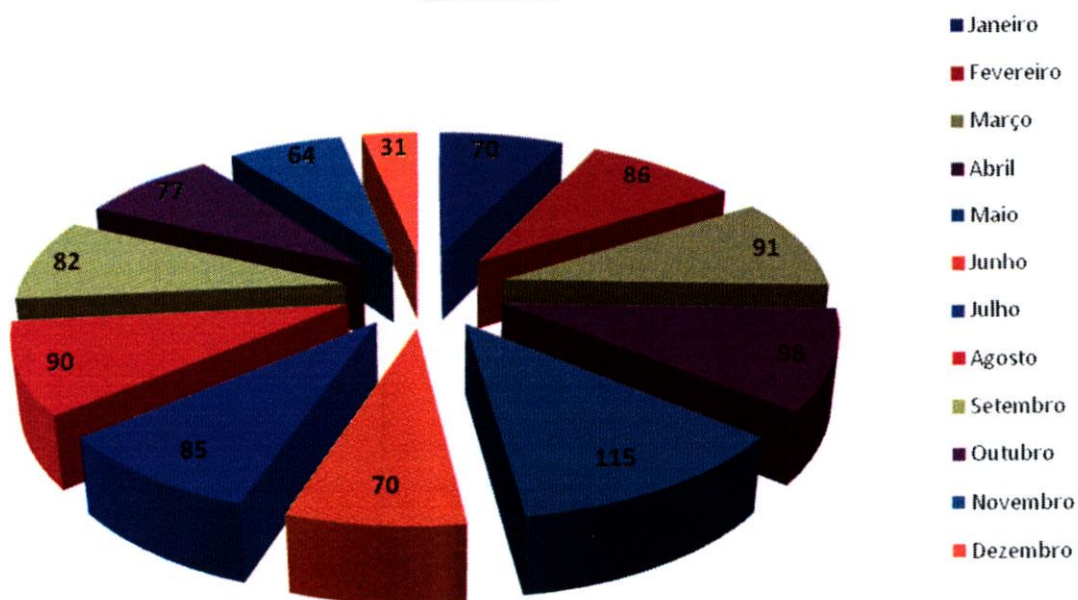




O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2012.

| 2012         |              |             |
|--------------|--------------|-------------|
| Mês          | Agendamentos | Percentual  |
| Janeiro      | 70           | 7,30%       |
| Fevereiro    | 86           | 8,97%       |
| Março        | 91           | 9,49%       |
| Abril        | 98           | 10,22%      |
| Maió         | 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> |

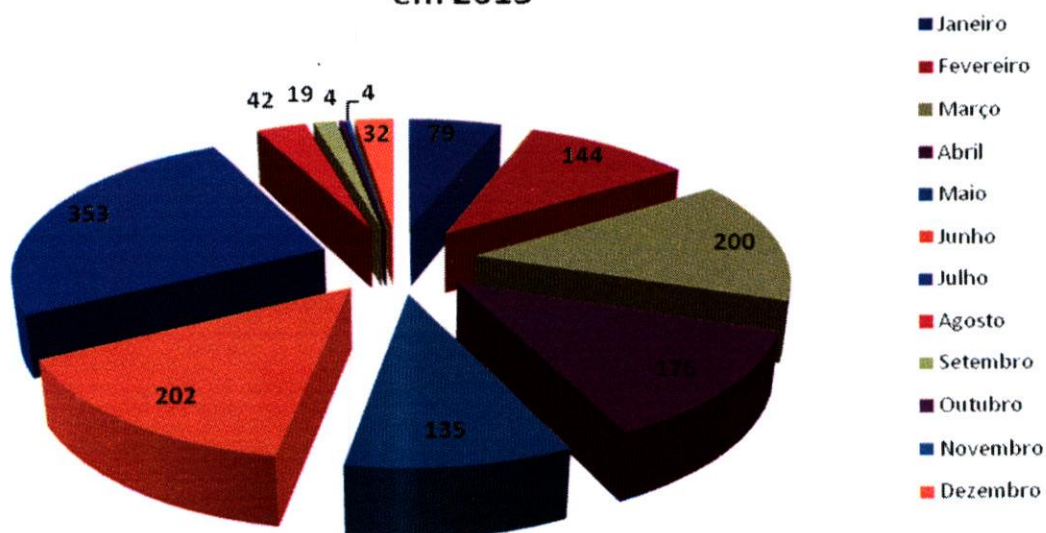
**Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2012**



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%      |
| Maió         | 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**

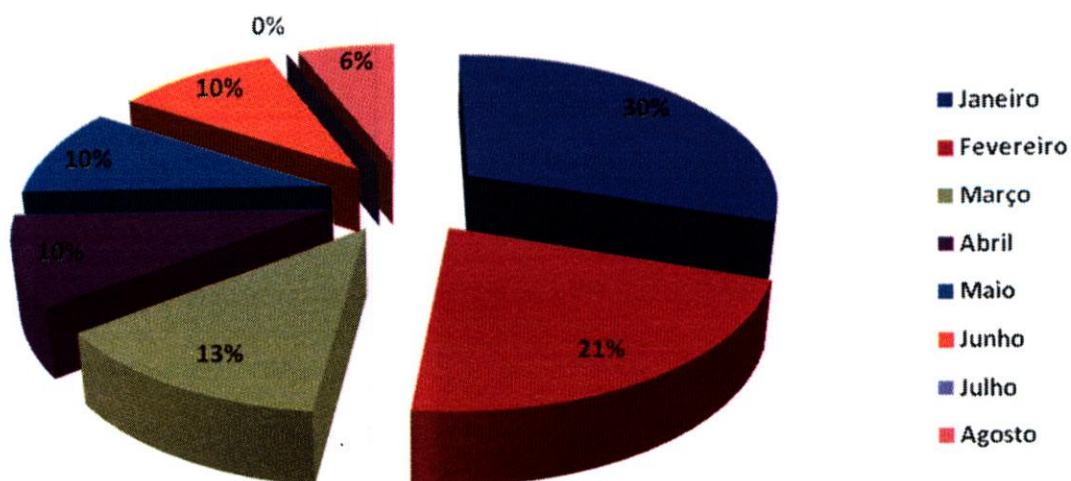


Segue demonstrativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascer Cidadão no ano de 2014.



| 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.

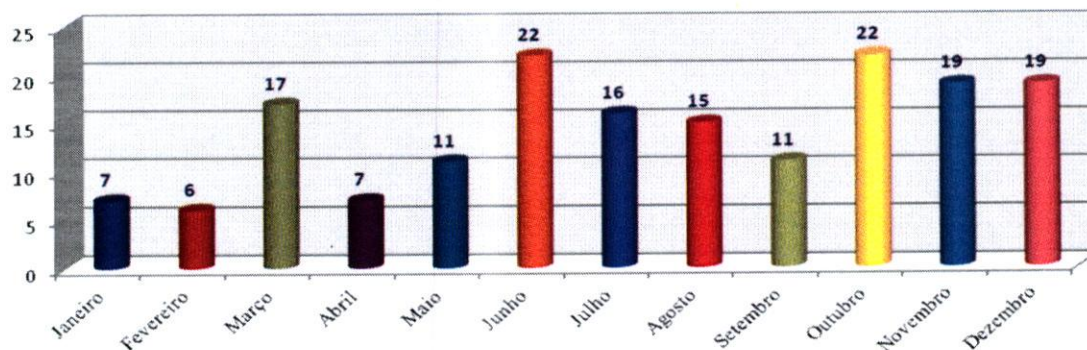
Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o Idtech, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

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.

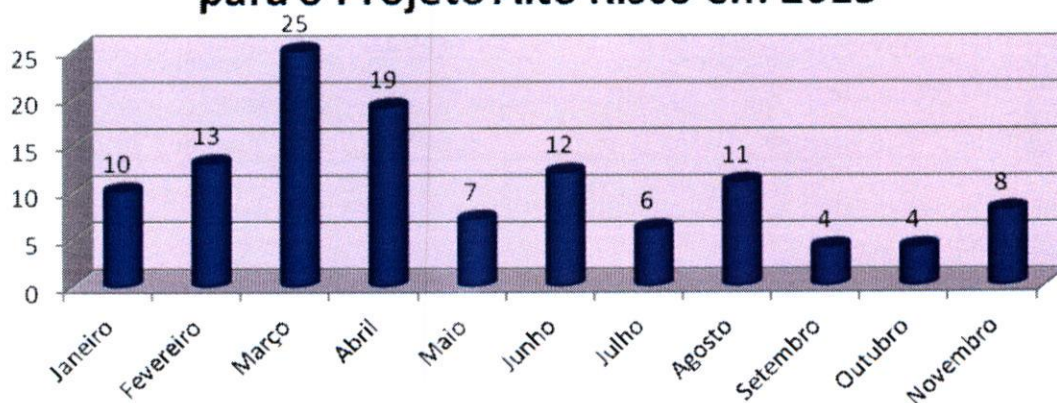
| 2014         |              |                |
|--------------|--------------|----------------|
| Mês          | Agendamentos | Percentual     |
| Janeiro      | 7            | 4,07%          |
| Fevereiro    | 6            | 3,49%          |
| Março        | 17           | 9,88%          |
| Abril        | 7            | 4,07%          |
| Maio         | 11           | 6,40%          |
| Junho        | 22           | 12,79%         |
| Julho        | 16           | 9,30%          |
| Agosto       | 15           | 8,72%          |
| Setembro     | 11           | 6,40%          |
| Outubro      | 22           | 12,79%         |
| Novembro     | 19           | 11,05%         |
| Dezembro     | 19           | 11,05%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>172</b>   | <b>100,00%</b> |

Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2014



| 2015         |              |             |
|--------------|--------------|-------------|
| Mês          | Agendamentos | Percentual  |
| Janeiro      | 10           | 8,40%       |
| Fevereiro    | 13           | 10,92%      |
| Março        | 25           | 21,01%      |
| Abril        | 19           | 15,97%      |
| Maió         | 7            | 5,88%       |
| Junho        | 12           | 10,08%      |
| Julho        | 6            | 5,04%       |
| Agosto       | 11           | 9,24%       |
| Setembro     | 4            | 3,36%       |
| Outubro      | 4            | 3,36%       |
| Novembro     | 8            | 6,72%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>119</b>   | <b>100%</b> |

### Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2015



### 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 Novembro/15 foram realizados 25 (vinte e cinco) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

| Nº | DATA  | UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA | RESP. CONTATO                   | UNIDADE                    | AGENDAMENTO   |
|----|-------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------|---|
| 1  | 4/11  | CIP                     | Luma Fonseca Apolinario         | CS Vila União              | Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO<br>Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO<br>Consulta Nº: 7813241<br>Data : 06/11/2015 – 14:30(Cleber)                    |
| 2  | 6/11  | CIP                     | Luiza de Fatima                 | CS Vila União              | Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO<br>Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO<br>Consulta Nº: 7831484<br>Data : 09/11/2015 – 14:30 (Cleber)                   |
| 3  | 6/11  | CIP                     | Luiza de Fatima                 | CS Vila União              | Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO<br>Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO<br>Consulta Nº: 7831488<br>Data :09/11/2015- 15:31 (Cleber)                     |
| 4  | 9/11  | CIP                     | Luiza de Fatima                 | CS Vila União              | Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO<br>Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO<br>Consulta Nº:7831593<br>Data :11/11/2015 – 07:31 (Cleber)                       |
| 5  | 9/11  | CIP                     | Luiza de Fatima                 | CS Vila União              | Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO<br>Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO<br>Consulta Nº: 7841469<br>Data :16/11/2015 – 08:31 (Cleber)                       |
| 6  | 16/11 | CIP                     | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | Unidade de Saúde : VICENTE JOSE VITA<br>Profissional de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO<br>Consulta Nº: 7858797<br>Data : 23/11/2015 – 14:30 (Cleber)    |
| 7  | 16/11 | CIP                     | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | Unidade de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA<br>Profissional de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO<br>Consulta Nº: 7841145<br>Data : 18/11/2015- 13:31 (Cleber) |
| 8  | 16/11 | CIP                     | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | Unidade de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA<br>Profissional de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO<br>Consulta Nº: 7841140<br>Data : 18/11/2015 -12:30 (Cleber) |
| 9  | 16/11 | CIP                     | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | Unidade de Saúde : VICENTE JOSE VITA<br>Profissional de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO<br>Consulta Nº: 7841402<br>Data : 20/11/2015 – 14:30 (Cleber)    |
| 10 | 17/11 | CIA                     | Luma Fonseca Apolinario         | CS Vila União              | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 7859310<br>Data: 23/11/2015 - 07:00 (Paulo)                         |
| 11 | 17/11 | CIA                     | Luma Fonseca Apolinario         | CS Vila União              | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 7859385<br>Data: 24/11/2015 - 07:00 (Paulo)                         |
| 12 | 17/11 | CIA                     | Luma Fonseca Apolinario         | CS Vila União              | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 7859390<br>Data: 24/11/2015 - 07:31 (Paulo)                         |



|    |       |     |                                 |                            |  |
|----|-------|-----|---------------------------------|----------------------------|--|
| 13 | 18/11 | CIA | Ayane Cris Machado              | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde: VILMAR PIRES DE</b><br><b>Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N°: 7859007<br>Data: 25/11/2015 - 13:31 (Angélica)    |
| 14 | 19/11 | CIA | Ayane Cris Machado              | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA</b><br><b>Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N °: 7859258<br>Data : 27/11/2015- 15:31 (Cleber) |
| 15 | 19/11 | CIA | Ayane Cris Machado              | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde : VILMAR PIRES DE</b><br><b>Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N °: 7858999<br>Data : 25/11/2015 – 08:31 (Cleber)  |
| 16 | 19/11 | CIA | Ayane Cris Machado              | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA</b><br><b>Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N °: 7858933<br>Data : 24/11/2015- 14:30 (Cleber) |
| 17 | 23/11 | CIA | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA</b><br><b>Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N°: 7868747<br>Data: 30/11/2015 - 14:30 (Paulo)     |
| 18 | 23/11 | CIA | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA</b><br><b>Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N°: 7869237<br>Data: 04/12/2015 – 14:30 ( Paulo )   |
| 19 | 25/11 | CIP | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | CS Vila União              | <b>Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO</b><br><b>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO</b><br>Consulta N°: 7859531<br>Data: 27/11/2015 – 14:30 (Paulo)                              |
| 20 | 26/11 | CIP | Luma Fonseca Apolinário         | CS Vila União              | <b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO</b><br><b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA</b><br><b>UNIÃO</b><br>Consulta N°: 7869427<br>Data: 04/12/2015 - 07:31 (Angélica)      |
| 21 | 30/11 | CIA | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde : VILMAR PIRES</b><br><b>Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N°: 7878891<br>Data : 09/12/2015- 08:31 (Cleber)       |
| 22 | 30/11 | CIA | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA</b><br><b>Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N°: 7869242<br>Data : 04/12/2015 – 15:31 (Cleber)  |
| 23 | 30/11 | CIA | Anealy Rabelo da Silva Oliveira | Ciams Setor Pedro Ludovico | <b>Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA</b><br><b>Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO</b><br><b>LUDOVICO</b><br>Consulta N°: 7878666<br>Data : 07/12/2015 - 15:31 (Cleber)  |
| 24 | 30/11 | CIP | Luiza de Fatima                 | CS Vila União              | <b>Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO</b><br><b>Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO</b><br>Consulta N°: 7869419<br>Data : 04/12/2015 – 07:00 (Cleber)                            |
| 25 | 30/11 | CIP | Luiza de Fatima                 | CS Vila União              | <b>Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO</b><br><b>Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO</b><br>Consulta N°: 7869420<br>Data : 04/12/2015- 07:00 (Cleber)                             |

- 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):

- a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- c) 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 Novembro/2015 do corrente ano o agendamento de **3.821 (três mil oitocentos e vinte e um)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.066 (três mil e sessenta e seis)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **755 (setecentos e cinquenta e cinco)** 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 30 de Novembro de 2015

| Nº. de Ordem | Data   | Usuário                  | ID     | Especialidade / Profissional                            | Resolução da Solicitação  |
|--------------|--------|--------------------------|--------|---|---|
| 1            | 03/nov | BENEDITO ALVES FERREIRA' | 130266 | PTE DE 75 ANOS HIPERTENSO SEM MEDICAÇÃO€                | Profissional de Saúde: CARLOS ALBERTO CASCAO<br>Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA<br>Consulta Nº: 7831689<br>Data: 09/11/2015 - 09:31 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Ester Neres |
| 2            | 03/nov | MARIA AUGUSTA SOARES     | 582449 | PTE 50 ANOS CARDIOPATA, RC, NECESSITA AVALIAÇÃO CLÍNICA | Profissional de Saúde: CARLOS ALBERTO CASCAO<br>Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA<br>Consulta Nº: 7831755<br>Data: 10/11/2015 - 07:00 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Ester Neres |

|      |        |                              |         |  |  |
|------|--------|------------------------------|---------|--|--|
| 3    | 03/nov | VALDENY CARDOSO DE PAULA     | 1601709 | PTE 61 ANOS ACAMADO NECESSITA RETORNO                              | Profissional de Saúde: TULIO CESAR MAGALHAES<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE<br>Consulta N°: 7807766<br>Data: 06/11/2015 - 15:31 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Rafaela Tristão               |
| 4    | 03/nov | JESSICA FREIRE PEREIRA       | 67781   | PTE DE 224 ANOS, CONSUTLA PUERPERAL, COM DORES EM BAIXO VENTRE,    | Profissional de Saúde: CAIRO JOSE RODRIGUES<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM<br>Consulta N°: 7832310<br>Data: 09/11/2015 - 07:00 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Ester Neres                      |
| 5    | 03/nov | ROMULO MARTINS DE ANDRADE    | 322123  | PTE DE 19A COM NODULO MAMARIO °                                    | Profissional de Saúde: ANTONIO DE MELO ANES<br>Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA<br>Consulta N°: 7829595<br>Data: 10/11/2015 - 13:30 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Larissa dos Reis                            |
| 6    | 03/nov | JOSE MARIA MOREIRA           | 705513  | PTE 44 ANOS DIARREIA E VÔMITO INTENSO . CL GERA                    | Profissional de Saúde: RODOLFO CARVALHO CUNHA<br>Unidade de Saúde: CS Jardim Balneário Meia Ponte<br>Consulta N°: 7808135<br>Data: 05/11/2015 - 15:31 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Larissa dos Reis            |
| 7    | 03/nov | MARILENE LIMA TORRES         | 1619589 | HAS SEM MEDICAÇÃO E VARIAS TENTATIVAS                              | Profissional de Saúde: HENRIQUE DE PAULA MENDOCA<br>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera<br>Consulta N°: 7827998<br>Data: 10/11/2015 - 13:30 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Janaína Cunha         |
| 8    | 03/nov | LUANA ALVES DE BASTOS        | 454709  | PTE RELATA DOR ABDOMINAL, HEMATEMESE, JÁ ATENDIDA NA EMERGENCIA    | Profissional de Saúde: ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA<br>Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ<br>Consulta N°: 7828717<br>Data: 10/11/2015 - 13:30 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Alcione de Fátima        |
| ...  | ...    | ...                          | ...     | ...  | ...  |
| 3778 | 30/nov | ANTONIA NERIALBA DA SILVA    | 469225  | PTE 36 ANOS COM EXAMES VARIAS TENTATIVAS                           | Profissional de Saúde: CARLOS AUGUSTO SANTOS<br>Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO<br>Consulta N°: 7864553<br>Data: 02/12/2015 - 10:30 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Larissa dos Reis                     |
| 3779 | 30/nov | DALVANI DOS SANTOS ROCHA     | 404174  | PTE 57 ANOS, VARIAS LIGACOES SEM SUCESSO, COM EXAMES, SINTOMATICA. | Profissional de Saúde: HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO<br>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera<br>Consulta N°: 7875279<br>Data: 07/12/2015 - 14:31 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Fabiana de Paula |
| 3780 | 30/nov | MARIA CECILIA DA FONSECA     | 624308  | SOLICITAÇÃO FEITA PELA DIREÇÃO                                     | Profissional de Saúde: BERNARDO PAULA NETO<br>Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA<br>Consulta N°: 7867891<br>Data: 02/12/2015 - 14:31 (Paulo)<br>Consulta Solicitada pela Direção                           |
| 3781 | 30/nov | OTAVIO CESAR BRAGA MONTALVAO | 511276  | PTE 51 ANOS NEOPLASIA PROSTATICA NECESSITA AVALIAÇÃO.              | Profissional de Saúde: HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA<br>Consulta N°: 7875287<br>Data: 07/12/2015 - 16:31 (Paulo)<br>Solicitante: Enf. Janaína Cunha    |

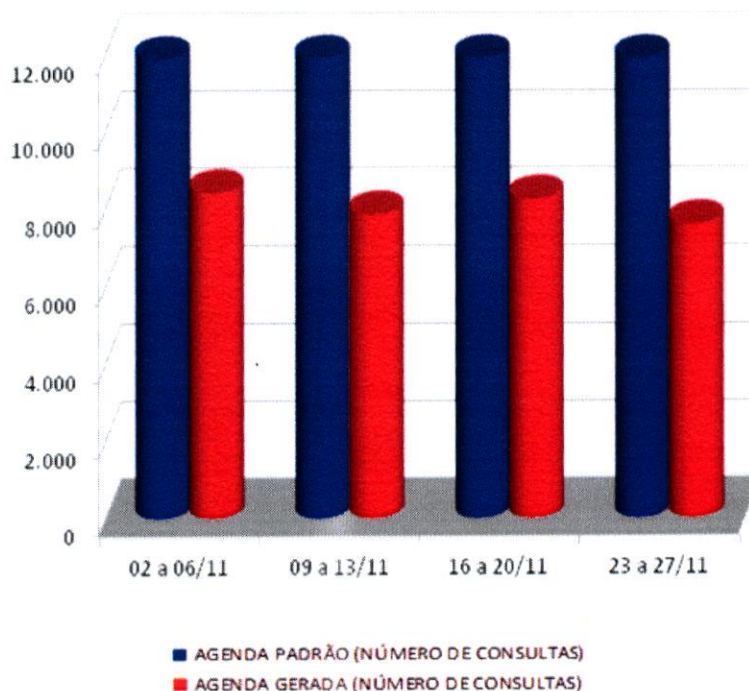


|      |        |                                  |         |  |  |
|------|--------|----------------------------------|---------|--|--|
| 3782 | 30/nov | MARIA DAS NEVES DE LIRA DA SILVA | 1706134 | PTE 56 ANOS<br>TRANSTORNO<br>BIPOLAR PRECISA<br>DE UM<br>AVALIACAO   | <b>Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES</b><br><b>Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b><br><b>Consulta N°: 7863060</b><br><b>Data: 02/12/2015 - 14:30 (Paulo)</b><br><b>Solicitante: Enf. Janaina Cunha</b> |
| 3783 | 30/nov | LINEY JOANA LOPES CIRQUEIRA      | 539805  | PTE 67 ANOS<br>CÓLICA RENAL.<br>CL GERAL   | <b>Profissional de Saúde: DIVINA MARGARIDA FRANCO</b><br><b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama</b><br><b>Consulta N°: 7863324</b><br><b>Data: 02/12/2015 - 12:30 (Paulo)</b><br><b>Solicitante: Enf. Fabiana de Paula</b>                |
| 3784 | 30/nov | TATIELLY RAMOS DE OLIVEIRA***    | 585813  | PTE DE 26 ANOS,<br>RELATA<br>SUSPEITA DE<br>CANCER NO COLO<br>UTERINO.<br>NECESSITA<br>AVALIAÇÃO<br>GINECOLOGICA | <b>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES</b><br><b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama</b><br><b>Consulta N°: 7863410</b><br><b>Data: 04/12/2015 - 08:31 (Paulo)</b><br><b>Solicitante: Enf. Larissa dos Reis</b>        |
| 3785 | 30/nov | MARIA NILVA SILVA FERAZ          | 604721  | PTE 58 ANOS HAS<br>SEM MEDICAÇÃO<br>E VARIAS<br>LIGAÇÕES SEM<br>SUCESSO  | <b>Profissional de Saúde: NILSON PEREIRA PINTO</b><br><b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Água Branca</b><br><b>Consulta N°: 7864296</b><br><b>Data: 03/12/2015 - 15:31 (Paulo)</b><br><b>Solicitante: Enf. Fabiana de Paula</b>            |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b><br><i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i> | <b>3.821</b> |
| <b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>   | <b>755</b>   |
| <b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>  | <b>3066</b>  |

- f) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- f) 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 |
|------------|---------------|---------------|------------|
| 02 a 06/11 | 11.867        | 8.398         | 70,77%     |
| 09 a 13/11 | 11.889        | 7.843         | 65,97%     |
| 16 a 20/11 | 11.889        | 8.235         | 69,27%     |
| 23 a 27/11 | 11.872        | 7.581         | 63,86%     |



- 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 Novembro/15, por Distrito Sanitário:

| RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE NOVEMBRO / 2015                                  |             |                            |               |              |
|---|-------------|----------------------------|---------------|--------------|
| UNIDADES  | COMPLETA    | TRANSMITIDAS               | %             | CANCELADAS   |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>   |             |                            |               |              |
| <b>CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]</b>  |             |                            |               |              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1524</b> | <b>PÓLO DEMANDA DENGUE</b> |               | <b>-1524</b> |
| <b>CAIS VILA NOVA</b>   |             |                            |               |              |
| Sérgio Raul Aquino E Silva - Férias de 01 a 30/12   |             |                            |               | -48          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1268</b> | <b>1172</b>                | <b>92,43%</b> | <b>-96</b>   |
| <b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>  |             |                            |               |              |
| Rubens Sérgio Camargo - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.        |             |                            |               | -20          |
| Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação. |             |                            |               | -2           |
| Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.   |             |                            |               | -20          |
| Irma Juliana P. Capuzzo - Licenças Prêmio de 01/07 a 31/12/2015                               |             |                            |               | -224         |



|  |             |             |               |             |
|--|-------------|-------------|---------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>   | <b>1224</b> | <b>958</b>  | <b>78,27%</b> | <b>-266</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>  |             |             |               |             |
| Júlio César Pereira Rodrigues - Licença Médica de 11/11 a 10/12  |             |             |               | -292        |
| Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado  |             |             |               | -256        |
| Juliana De Melo Melgaco - Licença Por Interesse Particular a partir de 02/04 por tempo indeterminado                 |             |             |               | -128        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1460</b> | <b>784</b>  | <b>53,70%</b> | <b>-676</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>  |             |             |               |             |
| Rosa Maria Do Nascimento - Licença Prêmio de 19/08 a 16/11/15  |             |             |               | -26         |
| Janete Guimarães Alves - Dia 19/11 Atestado Médico   |             |             |               | -11         |
| Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Reposição em 16/11 do dia 16/10   |             |             |               | [+15]       |
| Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Licença Prêmio de 01/12/15 a 28/02/16   |             |             |               | -102        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1040</b> | <b>916</b>  | <b>88,08%</b> | <b>-124</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b>   |             |             |               |             |
| Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos. |             |             |               | -30         |
| Emivaldo Soares Martins - Licença Prêmio de 21/09 a 20/12  |             |             |               | -208        |
| Leonildo De Freitas Negretto - Férias de 07/12 a 05/01/16  |             |             |               | -52         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1040</b> | <b>750</b>  | <b>72,12%</b> | <b>-290</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO</b>  |             |             |               |             |
| Patricia Barbosa Gonçalves - Dia 19/11 Folga de Aniversário. Dia 20/11 Atestado Médico                               |             |             |               | -34         |
| Walter Eustaquio Ribeiro - Licença Médica – A partir do dia 10/03 – tempo indeterminado                              |             |             |               | -240        |
| Danuzia Muniz Camelo - Férias de 17/11 a 01/12   |             |             |               | -111        |
| Musbah Nader Kolailat - Férias de 07/12 a 06/01/16   |             |             |               | -48         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1572</b> | <b>1139</b> | <b>72,46%</b> | <b>-433</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>  |             |             |               |             |
| Dayra Elcira Penalba De Machado - Redução de Vagas atendimento Programa Hiperdia, Hanseníase e Viva Bem              |             |             |               | -52         |
| Olimpio Pereira Neto - Férias de 07/12 a 05/01/16  |             |             |               | -51         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>924</b>  | <b>821</b>  | <b>88,85%</b> | <b>-103</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>   |             |             |               |             |
| Rosaura Diniz Pimentel - Férias de 01 a 30/12  |             |             |               | -32         |
| Rosaura Diniz Pimentel - Férias de 01 a 30/12  |             |             |               | -44         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>368</b>  | <b>292</b>  | <b>79,35%</b> | <b>-76</b>  |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b>   |             |             |               |             |
| Caritas De Oliveira - Redução 01 vaga atendimento PSF. Autorizado pela coordenação                                   |             |             |               | -4          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>484</b>  | <b>480</b>  | <b>99,17%</b> | <b>-4</b>   |
| <b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>   |             |             |               |             |
| Ana Beatriz Diniz Batista De Aguiar Teixeira - Licença Maternidade a partir de 30/09                                 |             |             |               | -64         |
| Wania Márcia Rabelo - Dias 25 e 26/11 Congresso Nacional de Pediatria  |             |             |               | -20         |
| Ana Beatriz Diniz Batista De Aguiar Teixeira - Grade suspensa por tempo indeterminado a partir de 16/11              |             |             |               | -112        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1080</b> | <b>884</b>  | <b>81,85%</b> | <b>-196</b> |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>  |             |             |               |             |



| <b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>   |             |             |                |             |
|--|-------------|-------------|----------------|-------------|
| Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.             |             |             |                | -34         |
| João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF  |             |             |                | -4          |
| Rodrigo Rasmussen De Lima - 01 Consulta agendada em 23/11  |             |             |                | -1          |
| Joao Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF  |             |             |                | -12         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1808</b> | <b>1757</b> | <b>97,18%</b>  | <b>-51</b>  |
| <b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>  |             |             |                |             |
| <b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>  | <b>428</b>  | <b>339</b>  | <b>79,21%</b>  | <b>-89</b>  |
| Joana Angelica Carvalho Do Nascimento - Motivo Particular a partir de 21/07 por tempo indeterminado                          |             |             |                | -156        |
| José Gonçalves De Oliveira - Bloqueio de 04 vagas para atendimento ESF, autorizadas pelo Dr Clóvis da DAP.                   |             |             |                | -40         |
| James Nogueira Moraes Pimenta - Licença Médica a partir do dia 02/09 tempo indeterminado                                     |             |             |                | -144        |
| Tanit Ribeiro Carmo - Atendimento Alto Risco.  |             |             |                | -16         |
| Carlos Augusto Santos Rodrigues - Dia 26/11 – Capacitação Matriciamento  |             |             |                | -18         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1712</b> | <b>1338</b> | <b>78,15%</b>  | <b>-374</b> |
| <b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>  |             |             |                |             |
| Grazielle Blanco Rossi Nunes - Licença Maternidade a partir 04/11  |             |             |                | -192        |
| Ivan Sérgio Vaz Porto Júnior - 01 consulta agendada pela unidade em 16/11  |             |             |                | -1          |
| Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.                      |             |             |                | -4          |
| Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.                                    |             |             |                | -10         |
| Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.                         |             |             |                | -16         |
| Patricia Edwirges Figueira Marques - Grade suspensa por tempo indeterminado  |             |             |                | -192        |
| Priscilla Florêncio Vaz Alves da Silva - Férias de 01 a 30/12  |             |             |                | -48         |
| Lívia Maria da Silva e Melo - Reposição em 04/12 do dia 26/10  |             |             |                | [+20]       |
| Luciano Augusto Baylão - Férias fragmentadas de 26/11 a 10/12  |             |             |                | -96         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1616</b> | <b>1077</b> | <b>66,65%</b>  | <b>-539</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>   |             |             |                |             |
| Fabricio Valtville Montijo - De 19/11 a 04/12 Licença Matrimônio   |             |             |                | -160        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>828</b>  | <b>668</b>  | <b>80,68%</b>  | <b>-160</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>  |             |             |                |             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1456</b> | <b>1456</b> | <b>100,00%</b> | <b>0</b>    |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>   |             |             |                |             |
| <b>CAIS FINSOCIAL</b>  |             |             |                |             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>504</b>  | <b>504</b>  | <b>100,00%</b> | <b>0</b>    |
| <b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>  |             |             |                |             |
| Lino Felipe Da Silva - 16/11/2015 – Programa de Hanseníase   |             |             |                | -48         |
| Marlene Quimico Umeno - Redução de 08 vagas para atendimento PSF. Autorizado pela coordenação                                |             |             |                | -32         |
| Viviane Rose Gomes De Hollanda - Atendimento Alto Risco . Redução de vagas para atendimento psf. Autorizado pela coordenação |             |             |                | -40         |
| Camila Naomi Moraes Mochida - Licença Maternidade a partir de 01/12  |             |             |                | -36         |
| Jose Da Costa Cordeiro Filho - Férias de 01 a 30/12  |             |             |                | -116        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1476</b> | <b>1204</b> | <b>81,57%</b>  | <b>-272</b> |



| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE</b>  |             |             |                |              |
|--|-------------|-------------|----------------|--------------|
| <b>CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA</b>  |             |             |                |              |
| Marize Waillant Canellas - Grade suspensa a partir dia 12/09 tempo indeterminado                         |             |             |                | -64          |
| Divaldo Matos Santana - Redução 10 vagas atendimento PSF na segunda- feira. Autorizada pela coordenação. |             |             |                | -40          |
| Mônica Gonçalves Fernandes Pereira - Grade suspensa a partir dia 12/09 tempo indeterminado               |             |             |                | -56          |
| Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Licença Médica de 04/11 a 03/12                                    |             |             |                | -42          |
| Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Licença Médica de 04/11 a 03/12                                    |             |             |                | -34          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>788</b>  | <b>552</b>  | <b>70,05%</b>  | <b>-236</b>  |
| <b>CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]</b>   |             |             |                |              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2328</b> |             |                | <b>-2328</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b>   |             |             |                |              |
| Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF               |             |             |                | -10          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1640</b> | <b>1630</b> | <b>99,39%</b>  | <b>-10</b>   |
| <b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>   |             |             |                |              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>840</b>  | <b>840</b>  | <b>100,00%</b> | <b>0</b>     |
| <b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>  |             |             |                |              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1116</b> | <b>1164</b> | <b>104,30%</b> | <b>48</b>    |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>   |             |             |                |              |
| Carolina Borges Basilio - Transferida para outra unidade a partir de 03/11                               |             |             |                | -186         |
| Carmen Lúcia Nery Alves - Reposição em 16/11 do dia 12/11  |             |             |                | [+12]        |
| Carmen Lúcia Nery Alves - Reposição em 23/11 do dia 13/11  |             |             |                | [+12]        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>570</b>  | <b>408</b>  | <b>71,58%</b>  | <b>-162</b>  |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>  |             |             |                |              |
| <b>CAIS BAIRRO GOIA</b>  |             |             |                |              |
| Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia.        |             |             |                | -16          |
| Jhonatan Hawry Mourão Silva - Agenda Suspensa por tempo indeterminado a partir de 06/08                  |             |             |                | -180         |
| Wandenberg Monte Negro - Férias 27/10 a 26/11  |             |             |                | -204         |
| Elidia Célia Santillo Gomes - Atestado Médico de 12 a 20/11  |             |             |                | -52          |
| João Gomes Do Sacramento - Licença Premio 16/10 a 10/01/16   |             |             |                | -448         |
| Roseli Aparecida Resende - Dia 18/11 Atendimento Alto Risco  |             |             |                | -28          |
| Elidia Célia Santillo Gomes - Atendimento Alto Risco dia 24/11   |             |             |                | -21          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2772</b> | <b>1823</b> | <b>65,76%</b>  | <b>-949</b>  |
| <b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>   |             |             |                |              |
| Vinicius Montenegro Torres - Licença Médica. A partir de 13/01 tempo indeterminado.                      |             |             |                | -208         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1348</b> | <b>1140</b> | <b>84,57%</b>  | <b>-208</b>  |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>   |             |             |                |              |
| <b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>  |             |             |                |              |
| Harley Ricardo Rodrigues - 01 consulta agendada pela Unidade em 19/11                                    |             |             |                | -1           |
| Vauvenarques Fernandes - Autorizada pela Coordenação de 01 vaga/dia Atendimento Gestante. 01             |             |             |                | -14          |
| Fábio Guilherme da Silveira - 01 Consulta agendada pela Unidade em 24/11                                 |             |             |                | -1           |



|   |             |             |               |             |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Fábio Guilherme Da Silveira - 02 consultas agendadas pela unidade em 07 e 10/12   |             |             |               | -2          |
| Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 09/12 a 07/01/16  |             |             |               | -30         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1012</b> | <b>964</b>  | <b>95,26%</b> | <b>-48</b>  |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>   |             |             |               |             |
| Maria Goretti De Castro Dias - Licença Prêmio de 08/06 a 07/12/15   |             |             |               | -224        |
| Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF |             |             |               | -48         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1064</b> | <b>792</b>  | <b>74,44%</b> | <b>-272</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>  |             |             |               |             |
| Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado   |             |             |               | -244        |
| Talita Mendonça Fernandes - Férias 19/10 a 17/11  |             |             |               | -66         |
| Arlene Rodrigues Lyra - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 16/11  |             |             |               | -2          |
| Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado  |             |             |               | -180        |
| Maria Da Conceição Matos - 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci                          |             |             |               | -8          |
| Arlene Rodrigues Lyra - 2 consultas agendadas pela Unidade em 25 e 26/11  |             |             |               | -2          |
| Arlene Rodrigues Lyra - 03 consultas agendadas pela Unidade em 30/11 e 03/12  |             |             |               | -3          |
| Arlene Rodrigues Lyra - 01 consulta agendada pela Unidade em 07/12  |             |             |               | -1          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1756</b> | <b>1250</b> | <b>71,18%</b> | <b>-506</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>  |             |             |               |             |
| Irislene Ferreira Da Silva - Reposição dias 16 e 20/11 dos dias 11 e 13/11  |             |             |               | [+16]       |
| Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP a partir de 17/11                  |             |             |               | -16         |
| Irislene Ferreira Da Silva - Redução de vagas Atendimento PSF(01/dia)   |             |             |               | -9          |
| Arnoldo Ribeiro Hamu - Capacitação Geriatria dia 30/11. Férias de 01 a 30/12  |             |             |               | -56         |
| José Balduino Valente - Capacitação Geriatria 30/11   |             |             |               | -16         |
| Arnoldo Ribeiro Hamu - Férias de 01 a 30/12   |             |             |               | -56         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1008</b> | <b>871</b>  | <b>86,41%</b> | <b>-137</b> |
| <b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>   |             |             |               |             |
| Maria Suely Gomes De Azara - Licença Prêmio de 09/09/2015 a 08/03/2016.   |             |             |               | -406        |
| André Ibrahim Bayeh - Reposição em 04/12 do dia 21/12   |             |             |               | {+12}       |
| Litemar Gualberto de Souza Júnior – Férias  |             |             |               | 24          |
| Henrique De Paula Mendoca Neto - Reposição em 04/12 do dia 22/12  |             |             |               | [+16]       |
| Andre Ibrahim Bayeh - Reposição em 04/12 do dia 21/12   |             |             |               | [+12]       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1752</b> | <b>1352</b> | <b>77,17%</b> | <b>-400</b> |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>   |             |             |               |             |
| <b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>   |             |             |               |             |
| Mychelly Di Castro Molinari Curado - Reposição em 20/11 do dia 30/09  |             |             |               | [+20]       |
| Angelica Lomazzi - Licença por Interesse Particular a partir de 02/08 sem previsão de retorno                                   |             |             |               | -256        |
| Fabírcia Ferreira De Moura - Licença Médica a partir do dia 16/11 por tempo indeterminado                                       |             |             |               | -260        |
| Mychelly Di Castro Molinari Curado - Dia 27/11 reposição Do dia 22/10   |             |             |               | [+20]       |
| Talita Clementino Moraes E Cunha - Atestado Médico dia 24/11. Dia 26/11 Estágio   |             |             |               | -33         |



| TOTAL  | 3014        | 2505        | 83,11%        | -509        |
|--|-------------|-------------|---------------|-------------|
| <b>CIAMS JARDIM AMERICA</b>  |             |             |               |             |
| Afonso Rufino De Sousa - Licença Prêmio -De 01/10 a 29/12  |             |             |               | -256        |
| Jacinto José De Almeida - Férias 04/11 a 03/12   |             |             |               | -125        |
| Maria Edna Pereira Quaresma - Dia 25/11 Grupo Hiperdia.  |             |             |               | -8          |
| Vera Lúcia Nunes De Carvalho - Férias de 16 a 30/11  |             |             |               | -59         |
| Vera Lúcia Nunes De Carvalho - Férias de 16 a 30/11  |             |             |               | -11         |
| Carla Vanessa De Sousa - Reposição em 07/12 do dia 03/12   |             |             |               | [+14]       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2260</b> | <b>1822</b> | <b>80,62%</b> | <b>-438</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>   |             |             |               |             |
| Gutemberg da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado |             |             |               | -176        |
| Rodrigo Eduardo De Brito - Atestado Médico dia 16/11. Férias de 18/11 a 02/12                          |             |             |               | -48         |
| Martha Lorena Rivera - Licença Prêmio de 22/06 a 21/12/15  |             |             |               | -128        |
| Rodrigo Eduardo De Brito - Férias de 18/11 a 02/12   |             |             |               | -48         |
| Paulo Vicente Mota Ribeiro - 02 consultas agendadas pela Unidade em 30/11 e 02/12                      |             |             |               | -2          |
| Rodrigo Eduardo De Brito - Férias de 18/11 a 02/12   |             |             |               | -28         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1549</b> | <b>1119</b> | <b>72,24%</b> | <b>-430</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]</b>   |             |             |               |             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1316</b> |             |               | <b>1316</b> |

## 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 **31 (trinta e um)** equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;

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

**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.

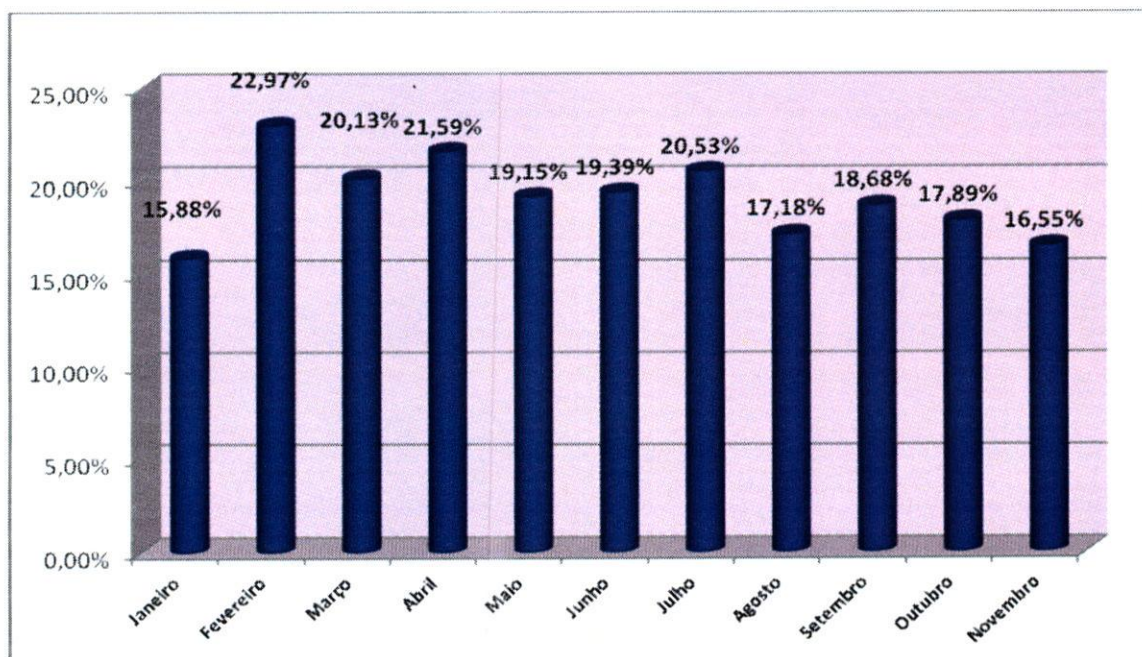
### **Visualização de Vagas**



- 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 30 de Novembro/15 foi observado o agendamento de 4.422 (quatro mil quatrocentos e vinte e dois) consultas, o que equivale a 16,55% (dezessete ponto oitenta e nove) 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 30 de Novembro/15 foram convertidas 3.807 (três mil oitocentos e sete) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

### Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica

Mês de Novembro de 2015

| Data       | Dia da Semana | Quantidade |
|------------|---------------|------------|
| 01/11/2015 | domingo       | 0          |
| 02/11/2015 | segunda-feira | 182        |
| 03/11/2015 | terça-feira   | 199        |
| 04/11/2015 | quarta-feira  | 209        |
| 05/11/2015 | quinta-feira  | 142        |
| 06/11/2015 | sexta-feira   | 0          |
| 07/11/2015 | sábado        | 0          |
| 08/11/2015 | domingo       | 245        |
| 09/11/2015 | segunda-feira | 263        |
| 10/11/2015 | terça-feira   | 216        |
| 11/11/2015 | quarta-feira  | 206        |
| 12/11/2015 | quinta-feira  | 114        |
| 13/11/2015 | sexta-feira   | 0          |
| 14/11/2015 | sábado        | 0          |
| 15/11/2015 | domingo       | 230        |
| 18/11/2015 | quarta-feira  | 207        |
| 19/11/2015 | quinta-feira  | 143        |
| 20/11/2015 | sexta-feira   | 0          |
| 21/11/2015 | sábado        | 0          |
| 22/11/2015 | domingo       | 225        |
| 23/11/2015 | segunda-feira | 232        |
| 24/11/2015 | terça-feira   | 204        |
| 25/11/2015 | quarta-feira  | 191        |
| 26/11/2015 | terça-feira   | 136        |
| 27/11/2015 | quarta-feira  | 0          |
| 28/11/2015 | quinta-feira  | 0          |



|              |             |              |
|--------------|-------------|--------------|
| 29/11/2015   | sexta-feira | 234          |
| 30/11/2015   | sábado      | 229          |
| <b>Total</b> |             | <b>3.807</b> |

### Planos de Saúde

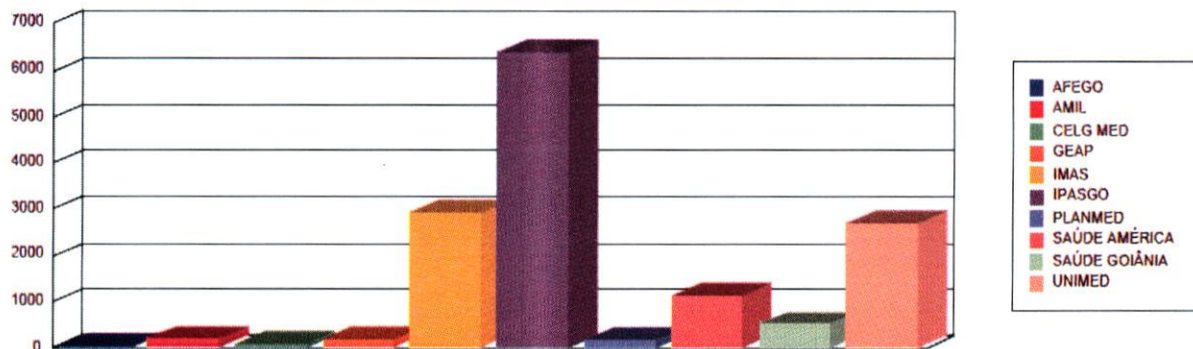
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Novembro/15 mais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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 14.420 (quatorze quatrocentos e vinte) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Novembro/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          | 42             |
| AMIL           | 206            |
| CELGMED        | 111            |
| GEAP           | 186            |
| IMAS           | 2.921          |
| IPASGO         | 6.399          |
| PLANMED        | 183            |
| SAUDE AMÉRICA  | 1.120          |
| SAÚDE GOIÂNIA  | 526            |
| UNIMED         | 2.726          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>14.420</b>  |





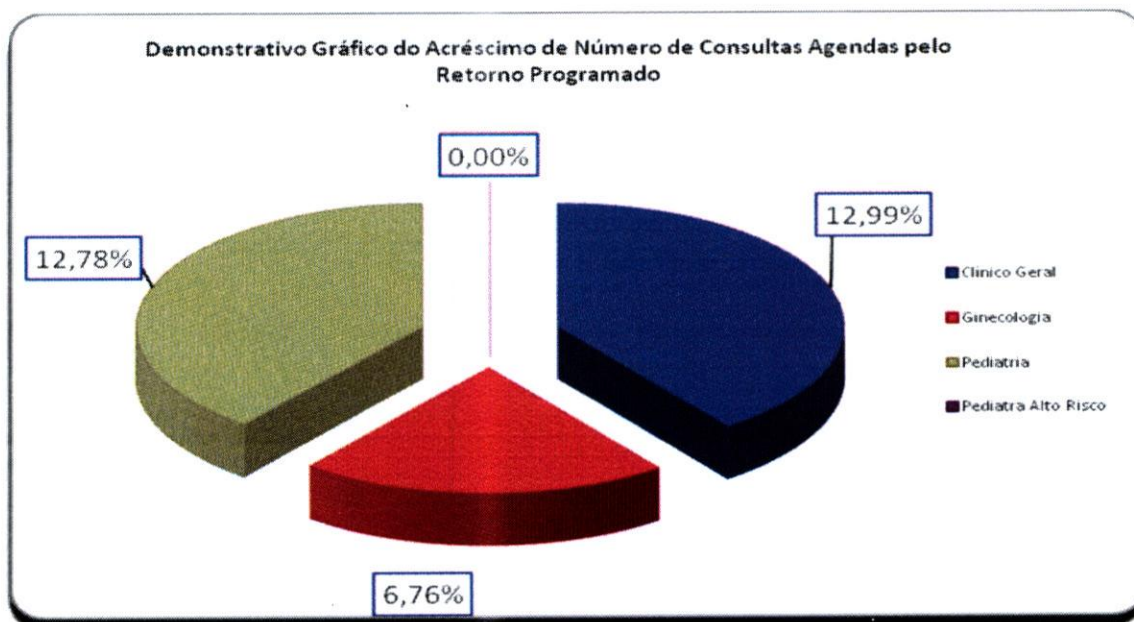
### Sobras de Vagas

- 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 **Novembro/2015** houve um acréscimo total de 10,93% (dez ponto noventa e três por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



| Especialidade        | Consultas Teleconsulta | Retorno Programado | Total         | Acréscimo     |
|----------------------|------------------------|--------------------|---------------|---------------|
| Clínico Geral        | 13.068                 | 1.697              | 14.765        | 12,99%        |
| Ginecologia          | 10.009                 | 677                | 10.686        | 6,76%         |
| Pediatria            | 8.054                  | 1.029              | 9.083         | 12,78%        |
| Pediatria Alto Risco | 8                      | 0                  | 8             | 0,00%         |
| <b>Total</b>         | <b>31.139</b>          | <b>3.661</b>       | <b>34.542</b> | <b>10,93%</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 atendimentos 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 de 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 feita uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o Agente 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.

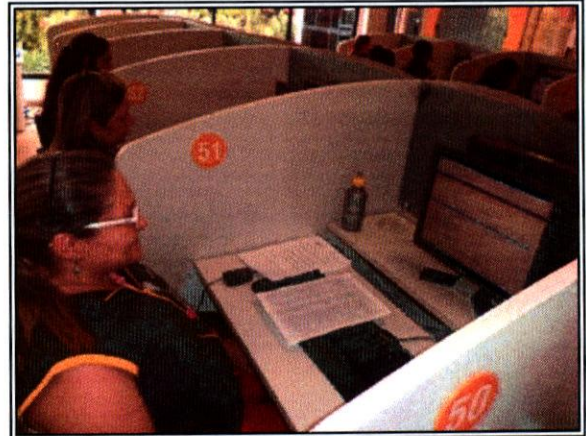
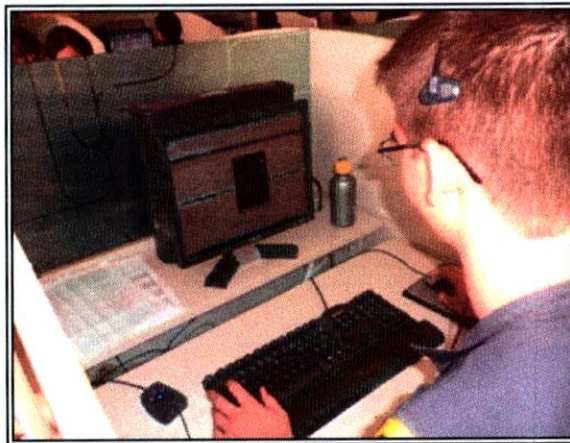
Goiânia-GO, 08 de Dezembro de 2015.

  
**Tatiane Lemes Moreira**  
Assessoria de Planejamento

## CONSULTAS ESPECIALIZADAS

A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito do SUS, é um desafio inadiável para todos os poderes públicos, os gestores, as entidades técnico-científicas, a sociedade civil organizada e organismos internacionais. Um dos grandes desafios do gestor é administrar o total da oferta de consultas especializadas da rede municipal de saúde de Goiânia-Go visando elevar o grau de acessibilidade dos usuários do SUS municipal.

No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta por Supervisores e Agentes de Atendimento, que procedem o contato com o usuário para confirmação das consultas agendadas, com repasse dos dados ao usuário solicitante.



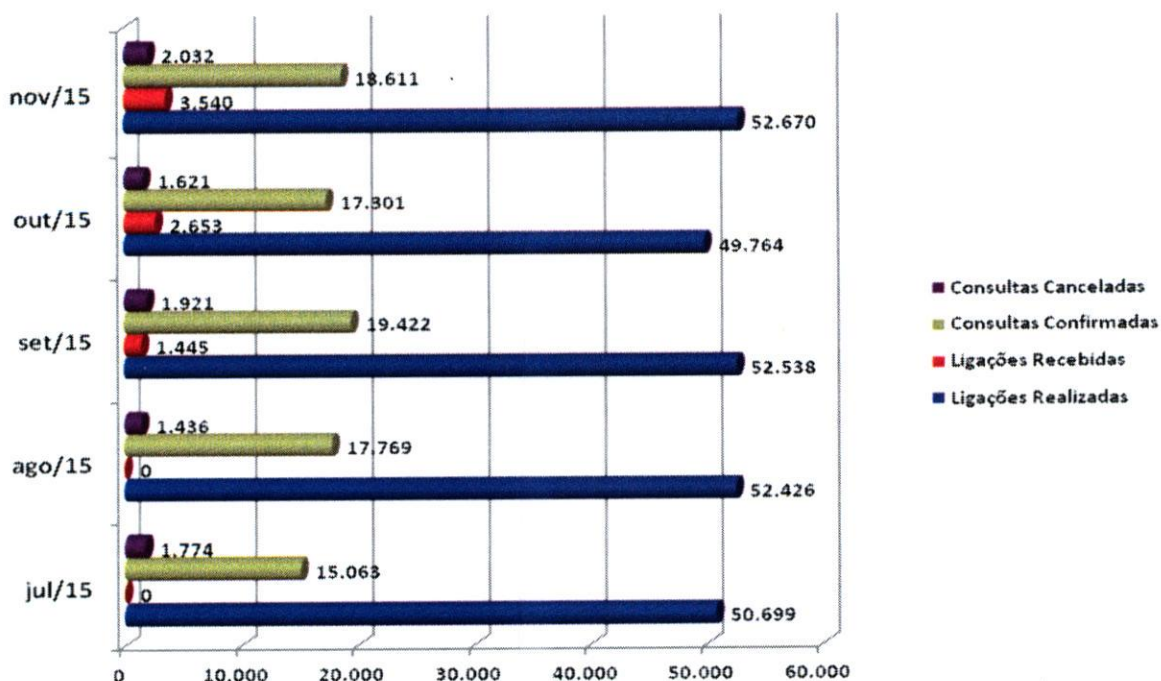
- Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com o demonstrativo a seguir, desde sua implantação, a Central de Consultas Especializadas efetuou 258.097 (duzentos e cinquenta e oito mil e noventa e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 7.638 (sete mil seiscentos e trinta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 258.097 (duzentos e cinquenta e oito mil e noventa e sete) ligações realizadas resultaram em 88.166 (oitenta e oito mil cento e sessenta e seis) consultas confirmadas e 8.784 (oito mil setecentos e oitenta e quatro) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.



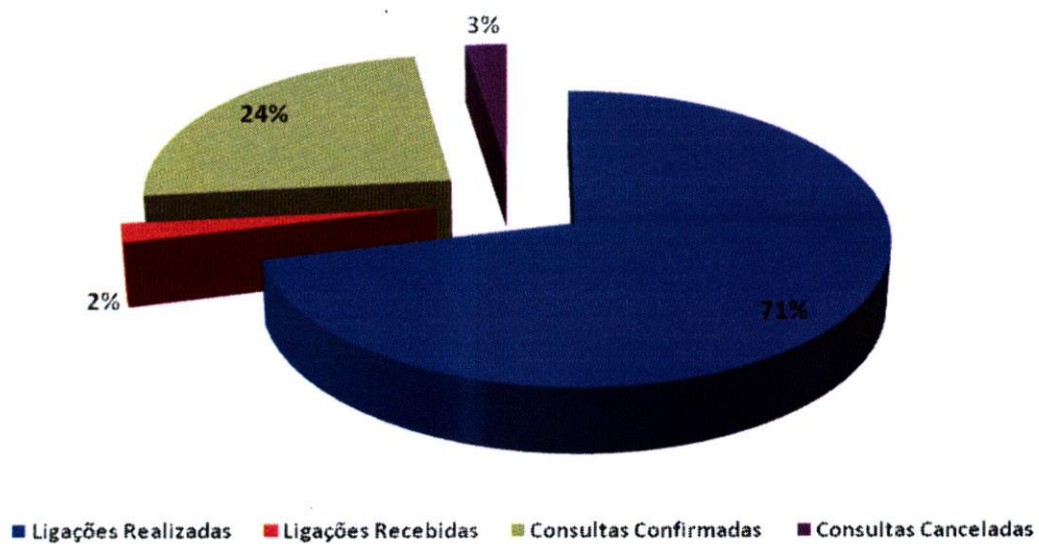
### DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS

| Mês                | Ligações Realizadas | Ligações Recebidas | Consultas Confirmadas | Consultas Canceladas |
|--------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|
| <b>Julho/15</b>    | 50.699              | 0                  | 15.063                | 1.774                |
| <b>Agosto/15</b>   | 52.426              | 0                  | 17.769                | 1.436                |
| <b>Setembro/15</b> | 52.538              | 1.445              | 19.422                | 1.921                |
| <b>Outubro/15</b>  | 49.764              | 2.653              | 17.301                | 1.621                |
| <b>Novembro</b>    | 52.670              | 3.540              | 18.611                | 2.032                |
| <b>TOTAL</b>       | <b>258.097</b>      | <b>7.638</b>       | <b>88.166</b>         | <b>8.784</b>         |

**Evolução Mensal do Número de Consultas Especializadas agendadas**



### Demonstrativo Gráfico de Produção/2015 - Consultas Especializadas



Goiânia-GO, 08 de Dezembro de 2015.

  
**Tatiane Lemes Moreira**  
Assessoria de Planejamento

## 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.

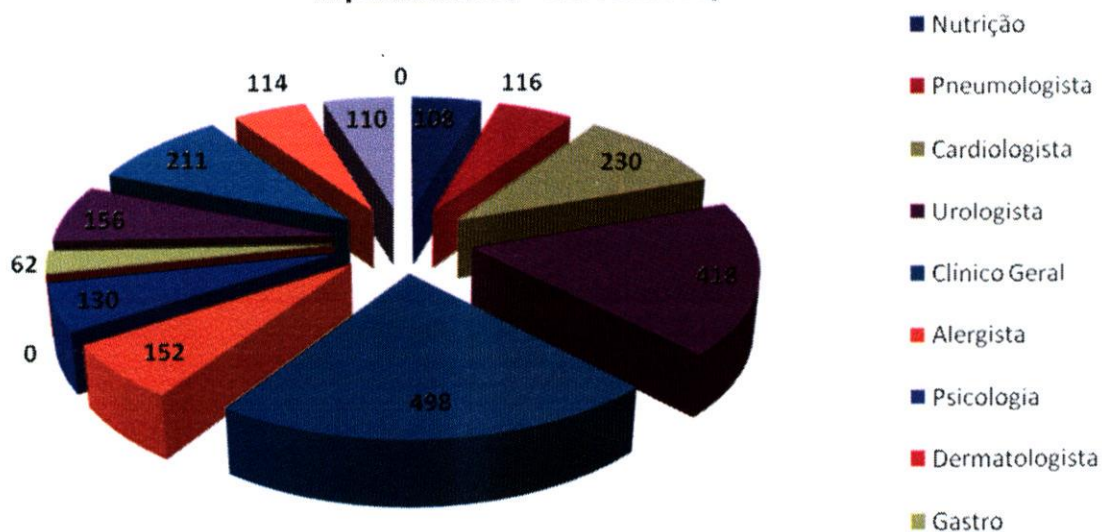
Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do Ciams Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conforme o Plano de Trabalho, conta com 21 profissionais atuando para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

- A Seguir encontra-se o demonstrativo gráfico dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Novembro/15.

| <b>Produção Ambulatorial – Mês de Novembro/15</b> |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>Especialidade</b>                              | <b>Quantitativo/Atendimento</b> |
| Nutrição  | 108                             |
| Pneumologista                                     | 116                             |
| Cardiologista                                     | 230                             |
| Urologista  | 418                             |
| Clínico Geral                                     | 498                             |
| Alergista   | 152                             |
| Psicologia  | 130                             |
| Dermatologista                                    | 0                               |
| Gastro  | 62                              |
| Ginecologista                                     | 156                             |
| Ginecologista                                     | 211                             |
| Ginecologista                                     | 114                             |
| Pediatra  | 110                             |
| Pequenas Cirurgias                                | 0                               |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>2305</b>                     |

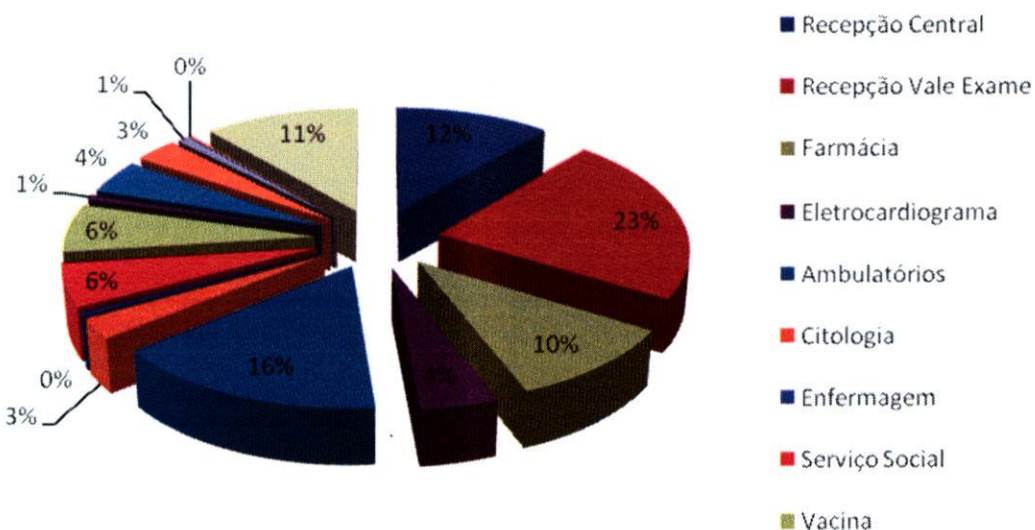


**Demonstrativo Gráfico da Produtividade Mensal por especialidade - Novembro/15**



| Procedimentos                          | Quantitativo/Atendimento |
|--|--------------------------|
| Recepção Central                       | 1.488                    |
| Recepção Vale Exame                    | 3.430                    |
| Farmácia                               | 1.482                    |
| Eletrocardiograma                      | 584                      |
| Ambulatórios                           | 2.201                    |
| Citologia                              | 142                      |
| Enfermagem                             | 50                       |
| Serviço Social                         | 916                      |
| Vacina                                 | 1504                     |
| Crescimento do bebê/Teste Pezinho      | 46                       |
| Epidemiologia                          | 584                      |
| Cartão SUS                             | 390                      |
| Centro de Especialidades Odontológicas | 90                       |
| Clinico Adulto Odonto/Complemento      | 1                        |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>12.908</b>            |

### Demonstrativo Gráfico dos Atendimentos realizados no mês de Novembro/15



### Centros de Especialidades Odontológicas - CEO

| Especialidade       | Quantitativo/Atendimento |
|---------------------|--------------------------|
| Endodontia          | 90                       |
| Periodontia         | 1                        |
| Bucomaxilo          | 0                        |
| Pacientes Especiais | 0                        |
| Odontopediatra      | 0                        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>91</b>                |

### Procedimentos realizados no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO

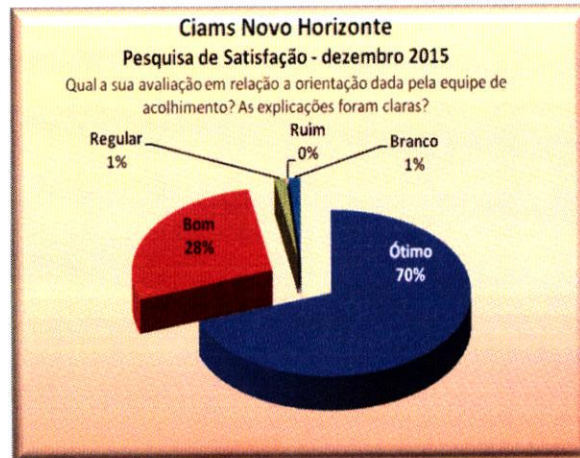
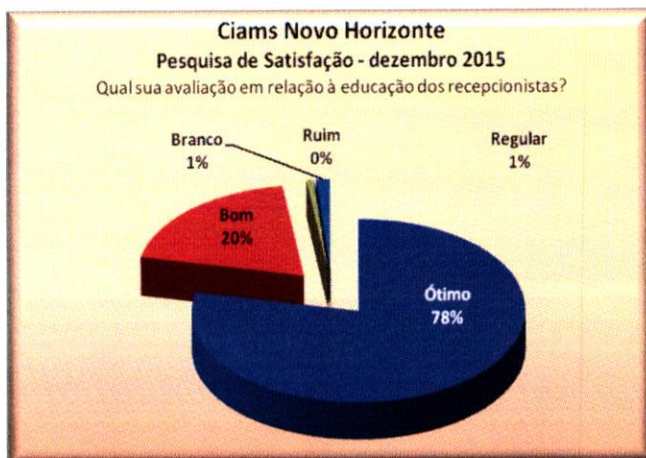
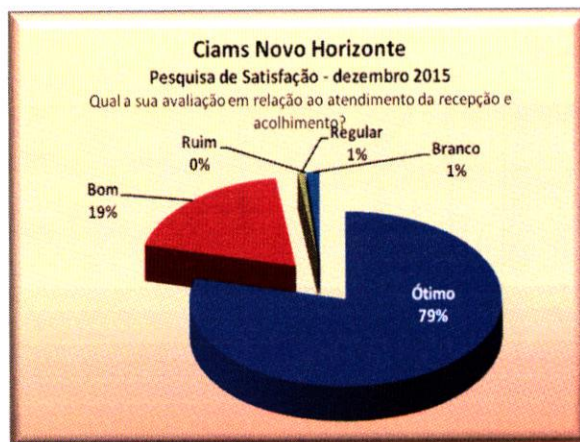
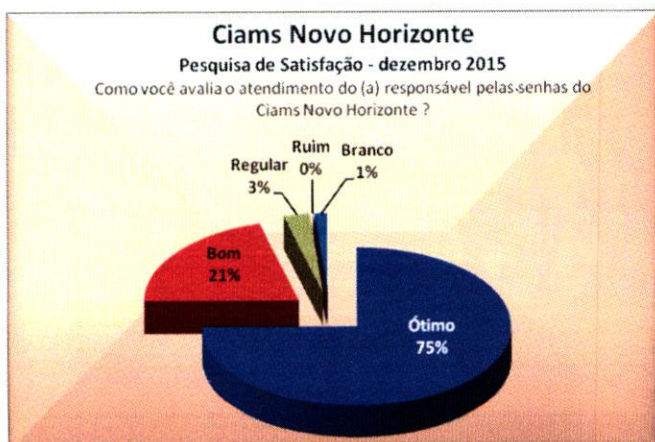




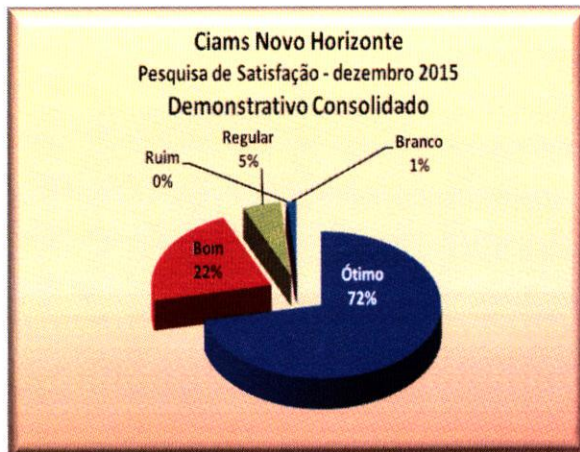
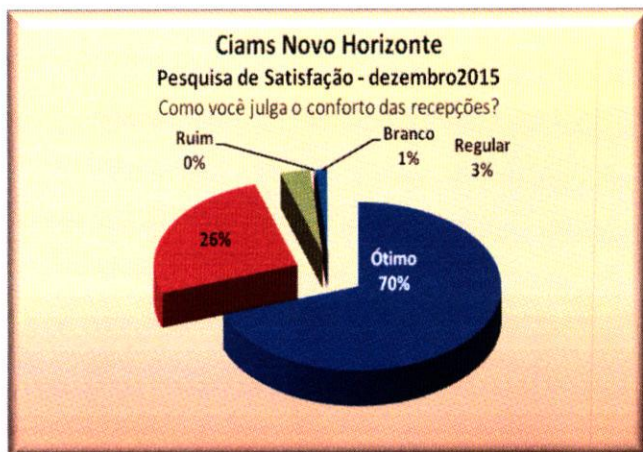
- Com o intuito de aprimorar o serviço de acolhimento e recepção da Unidade de Saúde, foi implantada no dia 25 de Novembro/14 a pesquisa de satisfação dos usuários do CIAMS Novo Horizonte. Apresentamos a seguir o resultado obtido no mês de Novembro/15.

### COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

| ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE |  | Ótimo      | Bom | Regular | Ruim | Branco |
|--------------------------------|--|------------|-----|---------|------|--------|
| PERGUNTAS                      |  |            |     |         |      |        |
| 1ª                             | Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?                   | 111        | 31  | 4       | 0    | 2      |
| 2ª                             | Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?                                  | 117        | 28  | 1       | 0    | 2      |
| 3ª                             | Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?   | 116        | 29  | 1       | 0    | 2      |
| 4ª                             | Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras? | 103        | 41  | 2       | 0    | 2      |
| 5ª                             | Como você julga o conforto das recepções?  | 103        | 38  | 5       | 0    | 2      |
| <b>RESPONDENTES</b>            |  | <b>148</b> |     |         |      |        |







Goiânia-GO, 08 de Dezembro de 2015.

  
**Tatiane Lemes Moreira**  
Assessoria de Planejamento

## ANEXOS

- anexo 01** Informativo – Megafones publicados em Novembro / 15
- anexo 02** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- anexo 03** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias
- anexo 04** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças
- anexo 05** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- anexo 06** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).



## Teleconsulta comemora o Halloween com decoração temática e concurso de fantasias

Pelo terceiro ano consecutivo, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta comemorou o Dia das Bruxas. No dia 30 de outubro, os colaboradores foram recebidos para trabalhar com o prédio decorado tenebrosamente, e com doces e balas, que simbolizaram a brincadeira “Gostosuras ou Travessuras”. Além disso, um concurso de melhor caracterização foi promovido para incentivar a interação entre os agentes de atendimento e motivar a comemoração de datas festivas.

Quem entrou no prédio sede do Teleconsulta se surpreendeu com a estrutura montada para lembrar a data. Foram teias de aranhas, abóboras e fantasmas pendurados e espalhados por todo o call center. A decoração motivou os colaboradores a entrarem no clima e se divertirem ainda mais com a caracterização, é o que conta uma das ganhadoras do concurso, Maria Clara.

A agente de atendimento trabalha há cinco meses no Instituto, e participou pela primeira vez da brincadeira. Fã da saga do filme “Motoqueiro Fantasma”, a colaboradora se inspirou no anti-herói sobrenatural da Marvel, vivido por Nicolas Cage, para se fantasiar. “Eu queria me fantasiar de algo que fosse assustador,



Colaboradores saíram da rotina de atendimento e se divertiram com a decoração, concurso de fantasias e distribuição de balas. Esta é a terceira edição do evento

mas que fugisse do comum. E aí tive a ideia de ser a motoqueira fantasma. Gostei muito da atividade, é um momento de distração e interações com os colegas de trabalho.”

No turno matutino, uma das campeãs foi a enfermeira Rafaela Mota. A colaboradora ficou irreconhecível ao

adotar uma peruca ruiva, um chapéu de bruxa e pintar o rosto em formato de esqueleto. “Eu me fantasiei para incentivar os agentes a entrarem na brincadeira também. Acredito que essas atividades motivam os colaboradores e deixam o ambiente de trabalho mais divertido”, comenta.

## Colaboradoras participam de palestra sobre equilíbrio entre vida e trabalho

A gerente de Recursos Humanos do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), Déborah Costa e a gerente de Desenvolvimento de Pessoas do Hospital Alberto Rassi – HGG, Eliana Valim, participaram no dia 22 de outubro, no K Hotel em Goiânia, do evento “Vida e trabalho: o equilíbrio dinâmico”, promovido pela Sodexo, empresa especializada em serviços de qualidade de vida.

O encontro é realizado todos os anos em várias capitais do País, no intuito de replicar as melhores práticas

de RH. A palestra que dá nome ao evento foi ministrada por Dorival Donação, administrador de empresas com especialização em Recursos Humanos e Marketing pela FGV-SP e em Business pela Pace University – New York. Entre outras qualificações, Dorival também é colunista da Revista Melhor Gestão de Pessoas.

De acordo com a gerente de RH do Idtech, Deborah Costa, em um dos momentos da palestra foi abordada sobre as dimensões e contextos da vida pessoal. “Foi muito interessante. O palestrante alertou que precisamos



saber equilibrar entre família, amigos, rede de relacionamentos, que é o nosso networking e os cuidados com si mesmo”, afirmou.



## Grade de Consultas por Profissional

terça-feira, 1 de dezembro de 2015 às 18:28h.

Tipo de Consulta: Todas

|                        |                                  |                                 | Marcada      | Cancelada    | Outros     | Total        |
|------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| CAIS BAIRRO GOIÁ       | CLINICO GERAL                    | ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR     | 205          | 1            | 2          | 208          |
|                        |                                  | INDRA GONELLA FONTENELLE        | 153          | 18           | 2          | 173          |
|                        |                                  | WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT   | 149          | 21           | 0          | 170          |
|                        |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>507</b>   | <b>40</b>    | <b>4</b>   | <b>551</b>   |
|                        | GINECOLOGIA                      | ALFREDO PUPPINI FARIAS          | 141          | 40           | 0          | 181          |
|                        |                                  | ERWIN MOREIRA DA ROCHA          | 161          | 12           | 0          | 173          |
|                        |                                  | EULI JOSE BRAGA                 | 168          | 21           | 3          | 192          |
|                        |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>470</b>   | <b>73</b>    | <b>3</b>   | <b>546</b>   |
|                        | PEDIATRIA                        | ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES     | 62           | 25           | 8          | 95           |
|                        |                                  | MARCIO CAETANO QUEIROZ          | 229          | 18           | 21         | 268          |
|                        |                                  | NIVALDO DAVID AMARAL            | 288          | 16           | 23         | 327          |
|                        |                                  | ROSELI APARECIDA RESENDE        | 181          | 0            | 15         | 196          |
|                        |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>760</b>   | <b>59</b>    | <b>67</b>  | <b>886</b>   |
|                        | PEDIATRIA ALTO RISCO             | ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES     | 1            | 0            | 7          | 8            |
|                        |                                  | ROSELI APARECIDA RESENDE        | 2            | 0            | 24         | 26           |
|                        |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>3</b>     | <b>0</b>     | <b>31</b>  | <b>34</b>    |
|                        | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                 |              | <b>1.740</b> | <b>172</b> | <b>105</b>   |
| CAIS Candida de Morais | CLINICO GERAL                    | CAMILA NAOMI MORAES MOCHIDA     | 77           | 0            | 3          | 80           |
|                        |                                  | CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA       | 684          | 0            | 12         | 696          |
|                        |                                  | JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO    | 221          | 60           | 5          | 286          |
|                        |                                  | LINCO FELIPE DA SILVA           | 108          | 0            | 2          | 110          |
|                        |                                  | NILMAR FELICIANO DA SILVA       | 254          | 0            | 8          | 262          |
|                        |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>1.344</b> | <b>60</b>    | <b>30</b>  | <b>1.434</b> |
|                        | GINECOLOGIA                      | ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR | 232          | 30           | 1          | 263          |
|                        |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>232</b>   | <b>30</b>    | <b>1</b>   | <b>263</b>   |
|                        | PEDIATRIA                        | MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS    | 184          | 26           | 5          | 215          |

|                                  |                                  |                                 | Marcada                 | Cancelada    | Outros     | Total      |              |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| CAIS Candida de<br>Morais        | PEDIATRIA                        | VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVALC | 89                      | 72           | 3          | 164        |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>273</b>              | <b>98</b>    | <b>8</b>   | <b>379</b> |              |
|                                  | PEDIATRIA ALTO<br>RISCO          | VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVALC | 0                       | 8            | 12         | 20         |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>0</b>                | <b>8</b>     | <b>12</b>  | <b>20</b>  |              |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                 |                         | <b>1.849</b> | <b>196</b> | <b>51</b>  | <b>2.096</b> |
| CAIS Chácara do<br>Governador    | CLINICO GERAL                    | IVAN SÉRGIO PORTO JÚNIOR        | 193                     | 40           | 0          | 233        |              |
|                                  |                                  | LIVIA MARIA DA SILVA E MELO     | 286                     | 164          | 10         | 460        |              |
|                                  |                                  | PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D | 99                      | 15           | 0          | 114        |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>578</b>              | <b>219</b>   | <b>10</b>  | <b>807</b> |              |
|                                  | GINECOLOGIA                      | DANIELLE MORENO CASTANHO BERT   | 129                     | 28           | 0          | 157        |              |
|                                  |                                  | LUCIANO AUGUSTO BAYLAO          | 147                     | 30           | 18         | 195        |              |
|                                  |                                  | PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV  | 109                     | 6            | 3          | 118        |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>385</b>              | <b>64</b>    | <b>21</b>  | <b>470</b> |              |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                 |                         | <b>963</b>   | <b>283</b> | <b>31</b>  | <b>1.277</b> |
|                                  | CAIS Finsocial                   | CLINICO GERAL                   | VIVIANE FRANCO CARNEIRO | 159          | 191        | 1          | 351          |
| <b>Total da Especialidade</b>    |                                  |                                 | <b>159</b>              | <b>191</b>   | <b>1</b>   | <b>351</b> |              |
| PEDIATRIA                        |                                  | JEFFERSON BROCKESTAYER FILHO    | 234                     | 56           | 23         | 313        |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>234</b>              | <b>56</b>    | <b>23</b>  | <b>313</b> |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                  |                                 | <b>393</b>              | <b>247</b>   | <b>24</b>  | <b>664</b> |              |
| CAIS JARDIM<br>NOVO MUNDO        | CLINICO GERAL                    | CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG    | 285                     | 0            | 6          | 291        |              |
|                                  |                                  | JANDIRENE RODRIGUES DA COSTA R  | 128                     | 7            | 1          | 136        |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>413</b>              | <b>7</b>     | <b>7</b>   | <b>427</b> |              |
|                                  | GINECOLOGIA                      | BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU | 178                     | 0            | 7          | 185        |              |
|                                  |                                  | JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA      | 376                     | 0            | 17         | 393        |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>554</b>              | <b>0</b>     | <b>24</b>  | <b>578</b> |              |
|                                  | PEDIATRIA                        | ELIANE OLIMPIO DE SOUZA         | 227                     | 0            | 9          | 236        |              |
|                                  |                                  | TANIT RIBEIRO CARMO             | 219                     | 0            | 19         | 238        |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>446</b>              | <b>0</b>     | <b>28</b>  | <b>474</b> |              |
|                                  | PEDIATRIA ALTO<br>RISCO          | TANIT RIBEIRO CARMO             | 3                       | 0            | 13         | 16         |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>3</b>                | <b>0</b>     | <b>13</b>  | <b>16</b>  |              |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                 |                         | <b>1.416</b> | <b>7</b>   | <b>72</b>  | <b>1.495</b> |

|                                  |                                  |                                | Marcada                    | Cancelada    | Outros     | Total        |              |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| CAIS Parque das Amendoeiras      | CLINICO GERAL                    | ANTONIO ALESSANDRO PARIS       | 236                        | 0            | 1          | 237          |              |
|                                  |                                  | EDUARDO SANTANA                | 132                        | 0            | 6          | 138          |              |
|                                  |                                  | HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO | 165                        | 0            | 2          | 167          |              |
|                                  |                                  | MICHELE RONCATO FRANCA         | 176                        | 0            | 6          | 182          |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>709</b>                 | <b>0</b>     | <b>15</b>  | <b>724</b>   |              |
|                                  | GINECOLOGIA                      | CARLOS CESAR BORGES            | 142                        | 0            | 6          | 148          |              |
|                                  |                                  | RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA      | 158                        | 1            | 22         | 181          |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>300</b>                 | <b>1</b>     | <b>28</b>  | <b>329</b>   |              |
|                                  | PEDIATRIA                        | JOAO SERAFIM FILHO             | 59                         | 18           | 174        | 251          |              |
|                                  |                                  | JONAS JOSE DE SOUZA            | 102                        | 0            | 216        | 318          |              |
|                                  |                                  | LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO | 149                        | 0            | 161        | 310          |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>310</b>                 | <b>18</b>    | <b>551</b> | <b>879</b>   |              |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                |                            | <b>1.319</b> | <b>19</b>  | <b>594</b>   | <b>1.932</b> |
|                                  | CAIS VILA NOVA                   | CLINICO GERAL                  | CARLOS ALBERTO CASCAO      | 188          | 18         | 1            | 207          |
| FABRICIO QUEIROZ CORREIA         |                                  |                                | 121                        | 63           | 0          | 184          |              |
| GISLAINE SALES GOMES             |                                  |                                | 188                        | 3            | 0          | 191          |              |
| ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA         |                                  |                                | 246                        | 0            | 2          | 248          |              |
| <b>Total da Especialidade</b>    |                                  |                                | <b>743</b>                 | <b>84</b>    | <b>3</b>   | <b>830</b>   |              |
| GINECOLOGIA                      |                                  | DAVID GONCALVES DE MORAIS      | 198                        | 1            | 8          | 207          |              |
|                                  |                                  | SERGIO RAUL AQUINO E SILVA     | 170                        | 0            | 5          | 175          |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>368</b>                 | <b>1</b>     | <b>13</b>  | <b>382</b>   |              |
| PEDIATRIA                        |                                  | MARILDA DE FREITAS MACEDO      | 266                        | 33           | 21         | 320          |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>266</b>                 | <b>33</b>    | <b>21</b>  | <b>320</b>   |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                  |                                | <b>1.377</b>               | <b>118</b>   | <b>37</b>  | <b>1.532</b> |              |
| Centro de Saúde Água Branca      |                                  | CLINICO GERAL                  | FABRICIO VALTVILLE MONTIJO | 153          | 0          | 12           | 165          |
|                                  | NILSON PEREIRA PINTO             |                                | 275                        | 28           | 4          | 307          |              |
|                                  | <b>Total da Especialidade</b>    |                                | <b>428</b>                 | <b>28</b>    | <b>16</b>  | <b>472</b>   |              |
|                                  | GINECOLOGIA                      | LEANDRO MATOS                  | 159                        | 55           | 3          | 217          |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>159</b>                 | <b>55</b>    | <b>3</b>   | <b>217</b>   |              |
|                                  | PEDIATRIA                        | HELIO GONCALVES PINHO          | 175                        | 60           | 28         | 263          |              |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>175</b>                 | <b>60</b>    | <b>28</b>  | <b>263</b>   |              |



|                                  |                                      | Marcada                         | Cancelada                     | Outros     | Total      |              |            |
|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------|------------|--------------|------------|
| Centro de Saúde                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b>     | <b>762</b>                      | <b>143</b>                    | <b>47</b>  | <b>952</b> |              |            |
| CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA | CLINICO GERAL                        | GEOVANE JOSE DE LIMA            | 431                           | 37         | 12         | 480          |            |
|                                  |                                      | OSMAR MATIAS DE ABREU           | 243                           | 24         | 24         | 291          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>674</b>                    | <b>61</b>  | <b>36</b>  | <b>771</b>   |            |
|                                  | GINECOLOGIA                          | AZOR ALVES                      | 177                           | 7          | 28         | 212          |            |
|                                  |                                      | JOSE JANOS RAVEN NUNES          | 195                           | 41         | 18         | 254          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>372</b>                    | <b>48</b>  | <b>46</b>  | <b>466</b>   |            |
|                                  | PEDIATRIA                            | MARIA APARECIDA LOPES REIS      | 93                            | 15         | 200        | 308          |            |
|                                  |                                      | SEBASTIAO MACEDO MACHADO        | 78                            | 0          | 242        | 320          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>171</b>                    | <b>15</b>  | <b>442</b> | <b>628</b>   |            |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b>     |                                 | <b>1.217</b>                  | <b>124</b> | <b>524</b> | <b>1.865</b> |            |
| Centro de Saúde Criméia Leste    | CLINICO GERAL                        | HUMBERTO PEREIRA MAIA           | 303                           | 15         | 5          | 323          |            |
|                                  |                                      | TULIO CESAR MAGALHAES           | 294                           | 35         | 4          | 333          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>597</b>                    | <b>50</b>  | <b>9</b>   | <b>656</b>   |            |
|                                  | GINECOLOGIA                          | DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO | 176                           | 22         | 6          | 204          |            |
|                                  |                                      | RUBENS SERGIO CAMARGO           | 168                           | 0          | 15         | 183          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>344</b>                    | <b>22</b>  | <b>21</b>  | <b>387</b>   |            |
|                                  | PEDIATRIA                            | MARIA LUCIA DA SILVA            | 207                           | 23         | 11         | 241          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>207</b>                    | <b>23</b>  | <b>11</b>  | <b>241</b>   |            |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b>     |                                 | <b>1.148</b>                  | <b>95</b>  | <b>41</b>  | <b>1.284</b> |            |
|                                  | Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | CLINICO GERAL                   | ANTONIO GOMES TELES           | 344        | 0          | 4            | 348        |
| JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES    |                                      |                                 | 40                            | 40         | 0          | 80           |            |
| <b>Total da Especialidade</b>    |                                      |                                 | <b>384</b>                    | <b>40</b>  | <b>4</b>   | <b>428</b>   |            |
| GINECOLOGIA                      |                                      | SERGIO RAUL AQUINO E SILVA      | 193                           | 3          | 6          | 202          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>193</b>                    | <b>3</b>   | <b>6</b>   | <b>202</b>   |            |
| PEDIATRIA                        |                                      | ELENILSON DE GODOY ALVES        | 238                           | 0          | 30         | 268          |            |
|                                  |                                      | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>238</b>                    | <b>0</b>   | <b>30</b>  | <b>268</b>   |            |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                      | <b>815</b>                      | <b>43</b>                     | <b>40</b>  | <b>898</b> |              |            |
| Centro de Saúde Fama             |                                      | CLINICO GERAL                   | DIVINA MARGARIDA FRANCO       | 291        | 0          | 2            | 293        |
|                                  |                                      |                                 | <b>Total da Especialidade</b> | <b>291</b> | <b>0</b>   | <b>2</b>     | <b>293</b> |
|                                  | GINECOLOGIA                          | CARLOS ANTONIO CARNEIRO         | 156                           | 45         | 0          | 201          |            |

|   |                                  |                                  | Marcada                         | Cancelada    | Outros     | Total        |              |
|---|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde Fama                        | GINECOLOGIA                      | ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALV    | 124                             | 15           | 0          | 139          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>280</b>                      | <b>60</b>    | <b>0</b>   | <b>340</b>   |              |
|   | PEDIATRIA                        | JANETE GUIMARAES ALVES           | 163                             | 0            | 29         | 192          |              |
|   |                                  | ROSSENY DA COSTA MARINHO JUNIO   | 155                             | 14           | 54         | 223          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>318</b>                      | <b>14</b>    | <b>83</b>  | <b>415</b>   |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b>            |                                  |                                  | <b>889</b>                      | <b>74</b>    | <b>85</b>  | <b>1.048</b> |              |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | CLINICO GERAL                    | AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU    | 625                             | 73           | 6          | 704          |              |
|   |                                  | RODOLFO CARVALHO CUNHA           | 278                             | 88           | 0          | 366          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>903</b>                      | <b>161</b>   | <b>6</b>   | <b>1.070</b> |              |
|   | GINECOLOGIA                      | CIRENE CRISTINA BORGES           | 207                             | 15           | 2          | 224          |              |
|   |                                  | WILSON RODRIGUES DOS SANTOS      | 178                             | 15           | 3          | 196          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>385</b>                      | <b>30</b>    | <b>5</b>   | <b>420</b>   |              |
|   | PEDIATRIA                        | MIRNA MARIANO LEO                | 247                             | 52           | 21         | 320          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>247</b>                      | <b>52</b>    | <b>21</b>  | <b>320</b>   |              |
|   | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                  |                                 | <b>1.535</b> | <b>243</b> | <b>32</b>    | <b>1.810</b> |
|   | CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA | CLINICO GERAL                    | LORENA CRISTINA RODRIGUES DOS R | 339          | 0          | 9            | 348          |
| <b>Total da Especialidade</b>               |                                  |                                  | <b>339</b>                      | <b>0</b>     | <b>9</b>   | <b>348</b>   |              |
| GINECOLOGIA                                 |                                  | CLAUDIO APARECIDO DOMINGOS DE    | 11                              | 89           | 1          | 101          |              |
|   |                                  | DIVALDO MATOS SANTANA            | 130                             | 4            | 14         | 148          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>141</b>                      | <b>93</b>    | <b>15</b>  | <b>249</b>   |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b>            |                                  |                                  | <b>480</b>                      | <b>93</b>    | <b>24</b>  | <b>597</b>   |              |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | CLINICO GERAL                    | VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO  | 280                             | 20           | 5          | 305          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>280</b>                      | <b>20</b>    | <b>5</b>   | <b>305</b>   |              |
|   | GINECOLOGIA                      | CARLOS CESAR BORGES              | 179                             | 26           | 13         | 218          |              |
|   |                                  | DANIEL DE OLIVEIRA               | 183                             | 0            | 11         | 194          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>362</b>                      | <b>26</b>    | <b>24</b>  | <b>412</b>   |              |
|   | PEDIATRIA                        | MARA RUBIA DE PAIVA              | 109                             | 16           | 98         | 223          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>109</b>                      | <b>16</b>    | <b>98</b>  | <b>223</b>   |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b>            |                                  |                                  | <b>751</b>                      | <b>62</b>    | <b>127</b> | <b>940</b>   |              |
| Centro de Saúde Marinho Lemos               | CLINICO GERAL                    | ANA BEATRIZ DINIZ BATISTA DE AGU | 0                               | 176          | 0          | 176          |              |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>    | <b>0</b>                        | <b>176</b>   | <b>0</b>   | <b>176</b>   |              |

|   |                                    |                                | Marcada               | Cancelada  | Outros     | Total        |              |
|---|------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde<br>Merinho Lemos        | GINECOLOGIA                        | GILSON MOURA DE BRITO          | 211                   | 29         | 2          | 242          |              |
|   |                                    | TULIO ALVES SARDINHA           | 183                   | 33         | 5          | 221          |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>394</b>            | <b>62</b>  | <b>7</b>   | <b>463</b>   |              |
|   | PEDIATRIA                          | MARIA LUCIA DA SILVA           | 198                   | 16         | 53         | 267          |              |
|   |                                    | WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO   | 128                   | 16         | 43         | 187          |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>326</b>            | <b>32</b>  | <b>96</b>  | <b>454</b>   |              |
|   | PEDIATRIA ALTO<br>RISCO            | WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO   | 0                     | 0          | 27         | 27           |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>0</b>              | <b>0</b>   | <b>27</b>  | <b>27</b>    |              |
|   | <b>Total da Unidade de Saúde</b>   |                                |                       | <b>720</b> | <b>270</b> | <b>130</b>   | <b>1.120</b> |
| Centro de Saúde<br>Norte Ferroviário    | CLINICO GERAL                      | LEONILDO DE FREITAS NEGRETO    | 146                   | 34         | 3          | 183          |              |
|   |                                    | TANIA MARA LOURENCO            | 191                   | 50         | 1          | 242          |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>337</b>            | <b>84</b>  | <b>4</b>   | <b>425</b>   |              |
|   | GINECOLOGIA                        | MARCELO FERNANDO RANULFO       | 145                   | 91         | 8          | 244          |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>145</b>            | <b>91</b>  | <b>8</b>   | <b>244</b>   |              |
|   | PEDIATRIA                          | CELIA MENDONCA DA SILVA BORGES | 134                   | 16         | 112        | 262          |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>134</b>            | <b>16</b>  | <b>112</b> | <b>262</b>   |              |
|   | <b>Total da Unidade de Saúde</b>   |                                |                       | <b>616</b> | <b>191</b> | <b>124</b>   | <b>931</b>   |
|   | Centro de Saúde<br>Parque Amazonia | CLINICO GERAL                  | EDMAR RODRIGUES ALVES | 246        | 46         | 2            | 294          |
| HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO           |                                    |                                | 272                   | 15         | 2          | 289          |              |
| <b>Total da Especialidade</b>           |                                    |                                | <b>518</b>            | <b>61</b>  | <b>4</b>   | <b>583</b>   |              |
| GINECOLOGIA                             |                                    | PAULO VICENTE MOTA RIBEIRO     | 191                   | 1          | 2          | 194          |              |
|   |                                    | RODRIGO EDUARDO DE BRITO       | 66                    | 23         | 0          | 89           |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>257</b>            | <b>24</b>  | <b>2</b>   | <b>283</b>   |              |
| PEDIATRIA                               |                                    | IZABELLA NEVES ARAUJO          | 202                   | 30         | 6          | 238          |              |
|   |                                    | MARIA IVETE DE LIMA SANTOS     | 202                   | 0          | 10         | 212          |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>404</b>            | <b>30</b>  | <b>16</b>  | <b>450</b>   |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b>        |                                    |                                | <b>1.179</b>          | <b>115</b> | <b>22</b>  | <b>1.316</b> |              |
| Centro de Saúde<br>Parque<br>Anhanguera | CLINICO GERAL                      | HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO | 346                   | 20         | 7          | 373          |              |
|   |                                    | <b>Total da Especialidade</b>  | <b>346</b>            | <b>20</b>  | <b>7</b>   | <b>373</b>   |              |
|   | GINECOLOGIA                        | ANDRE IBRAHIM BAYEH            | 230                   | 15         | 12         | 257          |              |
|   |                                    | DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS   | 178                   | 26         | 6          | 210          |              |



|   |                                   |                                 | Marcada                       | Cancelada    | Outros     | Total        |              |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde<br>Parque<br>Anhanguera           | GINECOLOGIA                       | LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JUN  | 172                           | 10           | 4          | 186          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>580</b>                    | <b>51</b>    | <b>22</b>  | <b>653</b>   |              |
|   | PEDIATRIA                         | IVAN ISAAC                      | 252                           | 53           | 16         | 321          |              |
|   |                                   | MARIA SUELY GOMES DE AZARA      | 0                             | 128          | 0          | 128          |              |
|   |                                   | VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG | 249                           | 52           | 16         | 317          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>501</b>                    | <b>233</b>   | <b>32</b>  | <b>766</b>   |              |
|   | <b>Total da Unidade de Saúde</b>  |                                 |                               | <b>1.427</b> | <b>304</b> | <b>61</b>    | <b>1.792</b> |
| Centro de Saúde<br>Parque Industrial<br>João Braz | CLINICO GERAL                     | ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA       | 176                           | 52           | 3          | 231          |              |
|   |                                   | ARIANNE CALVAO COLLUS           | 298                           | 25           | 9          | 332          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>474</b>                    | <b>77</b>    | <b>12</b>  | <b>563</b>   |              |
|   | GINECOLOGIA                       | JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO    | 134                           | 33           | 0          | 167          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>134</b>                    | <b>33</b>    | <b>0</b>   | <b>167</b>   |              |
|   | PEDIATRIA                         | CARINA BARBOSA BULAMARQUE       | 287                           | 31           | 4          | 322          |              |
|   |                                   | RICARDO MARQUEZ DA FONSECA      | 288                           | 20           | 14         | 322          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>575</b>                    | <b>51</b>    | <b>18</b>  | <b>644</b>   |              |
|   | <b>Total da Unidade de Saúde</b>  |                                 |                               | <b>1.183</b> | <b>161</b> | <b>30</b>    | <b>1.374</b> |
|   | CENTRO DE<br>SAÚDE SETOR<br>PERIM | CLINICO GERAL                   | WILKER SABINO CAMPOS DA SILVA | 334          | 0          | 12           | 346          |
| <b>Total da Especialidade</b>                     |                                   |                                 | <b>334</b>                    | <b>0</b>     | <b>12</b>  | <b>346</b>   |              |
| GINECOLOGIA                                       |                                   | CAIRO JOSE RODRIGUES            | 165                           | 28           | 4          | 197          |              |
|   |                                   | EURIPEDES JOSE DE SOUZA I       | 194                           | 25           | 10         | 229          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>359</b>                    | <b>53</b>    | <b>14</b>  | <b>426</b>   |              |
| PEDIATRIA   |                                   | RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA      | 182                           | 20           | 163        | 365          |              |
|   |                                   | TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR | 200                           | 39           | 33         | 272          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>382</b>                    | <b>59</b>    | <b>196</b> | <b>637</b>   |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b>                  |                                   |                                 | <b>1.075</b>                  | <b>112</b>   | <b>222</b> | <b>1.409</b> |              |
| Centro de Saúde<br>Vila Boa                       |                                   | CLINICO GERAL                   | PAULO RODRIGUES SIQUEIRA      | 336          | 16         | 1            | 353          |
|   | <b>Total da Especialidade</b>     |                                 | <b>336</b>                    | <b>16</b>    | <b>1</b>   | <b>353</b>   |              |
|   | GINECOLOGIA                       | JOSE AMELIO DE SOUSA            | 211                           | 12           | 7          | 230          |              |
|   |                                   | SAULO GONCALVES DE MENDONCA     | 100                           | 23           | 3          | 126          |              |
|   |                                   | SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA        | 111                           | 13           | 2          | 126          |              |
|   |                                   | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>422</b>                    | <b>48</b>    | <b>12</b>  | <b>482</b>   |              |

|                                  |                                  |                               | Marcada    | Cancelada  | Outros       | Total        |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Centro de Saúde<br>Vila Boa      | PEDIATRIA                        | MIRELA JACOMO LOYOLA CRUVINEL | 167        | 48         | 3            | 218          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>167</b> | <b>48</b>  | <b>3</b>     | <b>218</b>   |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                               | <b>925</b> | <b>112</b> | <b>16</b>    | <b>1.053</b> |
| Centro de Saúde<br>Vila Canaã    | CLINICO GERAL                    | DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA | 244        | 13         | 8            | 265          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>244</b> | <b>13</b>  | <b>8</b>     | <b>265</b>   |
|                                  | GINECOLOGIA                      | FRANCESCO RICCIO              | 172        | 30         | 6            | 208          |
|                                  |                                  | OLIMPIO PEREIRA NETO          | 200        | 57         | 4            | 261          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>372</b> | <b>87</b>  | <b>10</b>    | <b>469</b>   |
|                                  | PEDIATRIA                        | ARACELY ROSA DE OLIVEIRA      | 127        | 20         | 182          | 329          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>127</b> | <b>20</b>  | <b>182</b>   | <b>329</b>   |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                               | <b>743</b> | <b>120</b> | <b>200</b>   | <b>1.063</b> |
| Centro de Saúde<br>Vila Clemente | CLINICO GERAL                    | CAROLINA BORGES BASÍLIO       | 0          | 131        | 0            | 131          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>0</b>   | <b>131</b> | <b>0</b>     | <b>131</b>   |
|                                  | GINECOLOGIA                      | CARMEN LUCIA NERY ALVES       | 191        | 13         | 3            | 207          |
|                                  |                                  | EROS DE SOUSA                 | 180        | 72         | 9            | 261          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>371</b> | <b>85</b>  | <b>12</b>    | <b>468</b>   |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                               | <b>371</b> | <b>216</b> | <b>12</b>    | <b>599</b>   |
| Centro de Saúde<br>Vila Mauá     | CLINICO GERAL                    | TALITA MENDONÇA FERNANDES     | 354        | 0          | 7            | 361          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>354</b> | <b>0</b>   | <b>7</b>     | <b>361</b>   |
|                                  | GINECOLOGIA                      | ARLENE RODRIGUES LYRA         | 186        | 15         | 7            | 208          |
|                                  |                                  | EULI JOSE BRAGA               | 172        | 44         | 6            | 222          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>358</b> | <b>59</b>  | <b>13</b>    | <b>430</b>   |
|                                  | PEDIATRIA                        | EDNA MARIA FERREIRA           | 208        | 15         | 32           | 255          |
|                                  |                                  | MARIA DA CONCEICAO MATOS MACH | 380        | 30         | 68           | 478          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>588</b> | <b>45</b>  | <b>100</b>   | <b>733</b>   |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                  | <b>1.300</b>                  | <b>104</b> | <b>120</b> | <b>1.524</b> |              |
| Centro de Saúde<br>Vila Moraes   | GINECOLOGIA                      | ALINE DE ALMEIDA E SOUZA      | 188        | 41         | 4            | 233          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>188</b> | <b>41</b>  | <b>4</b>     | <b>233</b>   |
|                                  | PEDIATRIA                        | ROSAURA DINIZ PIMENTEL        | 149        | 12         | 27           | 188          |
|                                  |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>149</b> | <b>12</b>  | <b>27</b>    | <b>188</b>   |
|                                  | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                               | <b>337</b> | <b>53</b>  | <b>31</b>    | <b>421</b>   |

|                                   |                                  |                               | Marcada                      | Cancelada  | Outros     | Total        |              |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|
| CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA | CLINICO GERAL                    | FABIO BROCKESTAYER            | 303                          | 20         | 2          | 325          |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>303</b>                   | <b>20</b>  | <b>2</b>   | <b>325</b>   |              |
|                                   | PEDIATRIA                        | CARITAS DE OLIVEIRA           | 229                          | 16         | 33         | 278          |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>229</b>                   | <b>16</b>  | <b>33</b>  | <b>278</b>   |              |
|                                   | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                               |                              | <b>532</b> | <b>36</b>  | <b>35</b>    | <b>603</b>   |
| Centro de Saúde Vila União        | CLINICO GERAL                    | ARNOLDO RIBEIRO HAMU          | 183                          | 0          | 2          | 185          |              |
|                                   |                                  | JOSE BALDOINO VALENTE         | 287                          | 1          | 3          | 291          |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>470</b>                   | <b>1</b>   | <b>5</b>   | <b>476</b>   |              |
|                                   | GINECOLOGIA                      | IRISLENE FERREIRA DA SILVA    | 178                          | 0          | 15         | 193          |              |
|                                   |                                  | MARCIA REGINA FREIRE          | 174                          | 0          | 6          | 180          |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>352</b>                   | <b>0</b>   | <b>21</b>  | <b>373</b>   |              |
|                                   | PEDIATRIA                        | ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA   | 170                          | 8          | 12         | 190          |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>170</b>                   | <b>8</b>   | <b>12</b>  | <b>190</b>   |              |
|                                   | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                               |                              | <b>992</b> | <b>9</b>   | <b>38</b>    | <b>1.039</b> |
|                                   | CIAMS Jardim América             | CLINICO GERAL                 | ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL | 141        | 43         | 2            | 186          |
| BERNARDO PAULA NETO               |                                  |                               | 189                          | 57         | 1          | 247          |              |
| MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA       |                                  |                               | 164                          | 0          | 5          | 169          |              |
| <b>Total da Especialidade</b>     |                                  |                               | <b>494</b>                   | <b>100</b> | <b>8</b>   | <b>602</b>   |              |
| GINECOLOGIA                       |                                  | Dollana Martins Brasil        | 158                          | 14         | 2          | 174          |              |
|                                   |                                  | FLORISBELA DIAS VASQUES       | 196                          | 2          | 7          | 205          |              |
|                                   |                                  | JACINTO JOSE DE ALMEIDA       | 8                            | 0          | 0          | 8            |              |
|                                   |                                  | VERA LUCIA NUNES DA SILVA     | 101                          | 1          | 1          | 103          |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>463</b>                   | <b>17</b>  | <b>10</b>  | <b>490</b>   |              |
| PEDIATRIA                         |                                  | CARLA VANESSA DE SOUSA        | 176                          | 63         | 29         | 268          |              |
|                                   |                                  | MARIA INES DA SILVA PIRES     | 115                          | 31         | 19         | 165          |              |
|                                   |                                  | MARLY ARRUDA CAMARGO          | 137                          | 12         | 16         | 165          |              |
|                                   |                                  | TANIA MOREIRA NOBREGA         | 130                          | 19         | 4          | 153          |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>558</b>                   | <b>125</b> | <b>68</b>  | <b>751</b>   |              |
| PEDIATRIA ALTO RISCO              |                                  | MARLY ARRUDA CAMARGO          | 2                            | 1          | 19         | 22           |              |
|                                   |                                  | <b>Total da Especialidade</b> | <b>2</b>                     | <b>1</b>   | <b>19</b>  | <b>22</b>    |              |
| <b>Total da Unidade de Saúde</b>  |                                  |                               | <b>1.517</b>                 | <b>243</b> | <b>105</b> | <b>1.865</b> |              |



|                            |  |                                 | Marcada                       | Cancelada    | Outros     | Total        |              |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| CIAMS Novo Horizonte       | CLINICO GERAL                              | MARINA CARLA SOARES MADEIRA     | 149                           | 20           | 0          | 169          |              |
|                            |  | RUBER PAULO DE OLIVEIRA GOMES   | 256                           | 0            | 0          | 256          |              |
|                            |  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>405</b>                    | <b>20</b>    | <b>0</b>   | <b>425</b>   |              |
|                            | GINECOLOGIA                                | FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM | 167                           | 0            | 6          | 173          |              |
|                            |  | HARLEY RICARDO RODRIGUES        | 140                           | 14           | 0          | 154          |              |
|                            |  | VAUVENARQUES FERNANDES DA SIL   | 87                            | 0            | 1          | 88           |              |
|                            |  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>394</b>                    | <b>14</b>    | <b>7</b>   | <b>415</b>   |              |
|                            | PEDIATRIA                                  | ISAURA ARAUJO SANTOS LOBO       | 328                           | 0            | 12         | 340          |              |
|                            |  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>328</b>                    | <b>0</b>     | <b>12</b>  | <b>340</b>   |              |
|                            | <b>Total da Unidade de Saúde</b>           |                                 |                               | <b>1.127</b> | <b>34</b>  | <b>19</b>    | <b>1.180</b> |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico | CLINICO GERAL                              | FABRICIA FERREIRA DE MOURA      | 104                           | 15           | 0          | 119          |              |
|                            |  | MYCHELLE DI CASTRO MOLINARI CU  | 237                           | 60           | 3          | 300          |              |
|                            |  | TALITA CLEMENTINO MORAES E CUNH | 269                           | 16           | 0          | 285          |              |
|                            |  | VICENTE JOSE VITA               | 320                           | 16           | 3          | 339          |              |
|                            |  | VILMAR PIRES DE PAIVA           | 326                           | 20           | 6          | 352          |              |
|                            |  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>1.256</b>                  | <b>127</b>   | <b>12</b>  | <b>1.395</b> |              |
|                            | GINECOLOGIA                                | ARISMAR PEREIRA DE RESENDE      | 203                           | 0            | 9          | 212          |              |
|                            |  | CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL      | 200                           | 35           | 3          | 238          |              |
|                            |  | DIVINO PEREIRA DE MIRANDA       | 266                           | 0            | 11         | 277          |              |
|                            |  | EBERTH FRANCO VENCIO            | 140                           | 16           | 5          | 161          |              |
|                            |  | MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA  | 113                           | 23           | 3          | 139          |              |
|                            |  | THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO   | 120                           | 12           | 6          | 138          |              |
|                            |  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>1.042</b>                  | <b>86</b>    | <b>37</b>  | <b>1.165</b> |              |
|                            | PEDIATRIA                                  | CLAUDIO RAUL TAVARES            | 47                            | 0            | 5          | 52           |              |
|                            |  | PEDRO DIMAS MACHADO FILHO       | 179                           | 16           | 3          | 198          |              |
|                            |  | THEODORA NUNES DRUMMOND         | 214                           | 74           | 11         | 299          |              |
|                            |  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>440</b>                    | <b>90</b>    | <b>19</b>  | <b>549</b>   |              |
|                            | <b>Total da Unidade de Saúde</b>           |                                 |                               | <b>2.738</b> | <b>303</b> | <b>68</b>    | <b>3.109</b> |
|                            | CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO | CLINICO GERAL                   | GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO  | 316          | 0          | 7            | 323          |
|                            |  |                                 | PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO | 229          | 84         | 3            | 316          |
|                            |  |                                 | <b>Total da Especialidade</b> | <b>545</b>   | <b>84</b>  | <b>10</b>    | <b>639</b>   |

|   |                                  |                                 | Marcada       | Cancelada    | Outros       | Total         |
|---|----------------------------------|---------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| CS CIDADE<br>JARDIM –<br>MICHELLE MUNIZ<br>DO CARMO | GINECOLOGIA                      | CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P | 158           | 14           | 1            | 173           |
|   |                                  | MUSBAH NADER KOLAILAT           | 152           | 37           | 6            | 195           |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>310</b>    | <b>51</b>    | <b>7</b>     | <b>368</b>    |
|   | PEDIATRIA                        | DANUZIA MUNIZ CAMELO            | 86            | 14           | 15           | 115           |
|   |                                  | VERA MARIA CAETANO MENDES       | 165           | 26           | 43           | 234           |
|   |                                  | <b>Total da Especialidade</b>   | <b>251</b>    | <b>40</b>    | <b>58</b>    | <b>349</b>    |
|   | <b>Total da Unidade de Saúde</b> |                                 |               | <b>1.106</b> | <b>175</b>   | <b>75</b>     |
| <b>Total Geral</b>                                  |                                  |                                 | <b>34.542</b> | <b>4.477</b> | <b>3.142</b> | <b>42.161</b> |

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





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

| Data  | Unidade de Saúde / Solicitante | Solicitante | Médico                                 | CRM   | Motivo / Resolução da Solicitação   | STATUS        |
|-------|--------------------------------|-------------|--|-------|---|---------------|
| 03/11 | Ciams Novo Horizonte           | Franciely   | Isaura Araújo Santos                   | 7331  | Férias ( 09/12 a 07/01/16). Agenda não gerada conferido SICAA. (Cleber)   | NO PRAZO      |
| 04/11 | CS Setor Perim                 | Werlane     | Euripedes Jose de Souza                | 3652  | Férias ( 14/12 a 12/01/2016). Agenda gerada, conferindo SICAA. (Informado para unidade cancelar as vagas geradas). (Cleber) | NO PRAZO      |
| 05/11 | CS Vila União                  | Paola       | Arnoldo Ribeiro Hamú                   | 4224  | Férias (de 01 a 30/12/2015). Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)   | NO PRAZO      |
| 05/11 | CS Setor Rodoviário            | Jhully      | Danúzia Muniz Camelo                   | 4510  | Férias (17/11 a 01/12). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)   | FORA DO PRAZO |
| 05/11 | Cais Chácara do Governador     | Rocifran    | Luciano Augusto Baylao                 | 7701  | Férias (26/11 a 10/12). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)   | NO PRAZO      |
| 09/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico     | Eleusa      | Thelma Walkiria Sirio Guirado          | 4835  | Férias ( 04/01 a 02/02). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)  | NO PRAZO      |
| 09/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico     | Eleusa      | Thelma Walkiria Sirio Guirado          | 4835  | Férias ( 03/02 a 03/03). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)  | NO PRAZO      |
| 11/11 | Ciams Jardim América           | Tatiane     | Vera Lúcia Nunes                       | 4041  | Férias ( 16 a 30/11). Agenda não gerada, conferido SICAA. (Cleber)  | FORA DO PRAZO |
| 12/11 | Cais Vila Nova                 | Ednay       | Sérgio Raul Aquino e Silva             | 6715  | Férias ( 01 a 30/12). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA. (Angélica)                                | NO PRAZO      |
| 16/11 | CS Vila Boa                    | Valéria     | Maria Goretti Castro Dias              | 3659  | Férias (08/12 a 06/01). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA. (Angélica)                              | NO PRAZO      |
| 18/11 | CS Setor Perim                 | Werlane     | Eurípedes José de Souza                | 3652  | Férias (de 14/12/15 a 12/01/16). Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)   | NO PRAZO      |
| 18/11 | CS Vila Canaã                  | Paulo César | Olimpio Pereira Neto                   | 3264  | Férias (07/12/2015 a 05/01/2016). Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)  | NO PRAZO      |
| 20/11 | CS Fama                        | Nelma       | Divina Margarida Franco                | 3940  | Férias ( 15/12 a 13/01/16).. Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)  | NO PRAZO      |
| 20/11 | Cais Chácara do Governador     | Rocifran    | Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva | 12788 | Férias ( 01 a 30/12). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)   | NO PRAZO      |
| 20/11 | CS Vila Moraes                 | Shirley     | Rosaura Diniz Pimentel                 | 5229  | Férias (01 a 30/12). Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)   | FORA DO PRAZO |

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

|       |                            |         |                                   |      |  |               |
|-------|----------------------------|---------|-----------------------------------|------|--|---------------|
| 20/11 | Cais Candida de Moraes     | Samara  | José Da Costa Cordeiro Filho      | 3982 | Férias ( 01 a 30/12). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)  | NO PRAZO      |
| 20/11 | Cs Cidade Jardim           | Jhully  | Vera Maria Caetano Mendes         | 5924 | Férias ( 01 a 30/12). Agenda gerada conferido SICAA. Ciente do cancelamento de primeira consulta e retorno da unidade. (Bianca)  | FORA DO PRAZO |
| 20/11 | Cs Cidade Jardim           | Jhully  | Musbah Nader Kolailat             | 5953 | Férias (07/12 a 06/01). Agenda gerada conferido SICAA. Ciente do cancelamento de retorno da unidade. (Bianca)  | NO PRAZO      |
| 24/11 | Ciams Novo Horizonte       | Márcio  | Harley Ricardo Rodrigues          | 6652 | Férias ( 22 a 20/01/2016) . Não tem agenda gerada de 1º consulta. Srº Márcio ficou ciente da necessidade de cancelar retornos agendados pela Unidade nos dias 22 e 23/12. (Regina) | ***           |
| 25/11 | CS Parque Anhanguera       | Ariany  | Valquiria Monteiro De Lima Borges | 3608 | Férias ( 28/12 a 11/01/16). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)  | NO PRAZO      |
| 25/11 | CIAMS Setor Pedro Ludovico | Eleusa  | Theodora Nunes Drummond           | 4060 | Férias ( 14/12 a 28/12). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)   | NO PRAZO      |
| 25/11 | Ciams Novo Horizonte       | 7383    | Ruber Paulo De Oliveira Gomes     | 7383 | Férias ( 04/01 a 18/01/16). Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)  | NO PRAZO      |
| 25/11 | Centro de Saúde Fama       | Nelma   | Divina Margarida Franco           | 3940 | Férias ( 15/12 a 13/01/2016) Agenda não gerada conferido SICAA .Foi reforçado sobre o cancelamento das da grade de 1º e retorno com Srª Nelma. ( Regina)                           | NO PRAZO      |
| 25/11 | Centro de Saúde Fama       | Nelma   | Janete Guimarães Alves            | 5326 | Férias ( 08/01/2016 a 22/01/2016) Agenda não gerada conferido SICAA. Foi reforçado sobre o cancelamento das da grade de 1º consulta e retorno com Srª Nelma. (Regina)              | NO PRAZO      |
| 25/11 | CS Parque Anhanguera       | Cláudia | Litemar Gualberto De Souza Júnior | 7222 | Férias (04/01 a 18/01/2016). Agenda não gerada conferido SICAA. (Regina)   | NO PRAZO      |
| 25/11 | CS Parque Anhanguera       | Cláudia | Ivan Isaac                        | 2213 | Férias ( 21/12 a 04/01/2016). Agenda não gerada conferido SICAA. (Regina)  | NO PRAZO      |
| 26/11 | Centro de Saúde Vila Boa   | Lourdes | José Amélio De Sousa              | 4599 | Férias ( 04/01 a 18/01/2016). Agenda não gerada conferido SICAA. (Regina)  | NO PRAZO      |
| 26/11 | Centro de Saúde Vila Boa   | Lourdes | Maria Goretti Castro Dias         | 3659 | Férias ( 08/12 a 06/01/2016). Agenda não gerada conferido SICAA. (Regina)  | NO PRAZO      |
| 26/11 | Centro de Saúde Vila Boa   | Lourdes | Suzete Assis De Oliveira          | 4291 | Férias ( 19/01 a 02/02/2016). Agenda gerada conferido SICAA. Srª Lourdes ciente da necessidade de cancelar 1º consulta e retorno na Unidade. (Regina)                              | NO PRAZO      |



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

|       |                                |            |                                     |      |  |               |
|-------|--------------------------------|------------|-------------------------------------|------|--|---------------|
| 26/11 | CS Jardim Guanabara III        | Vilma      | Claudio Aparecido Domingos De Sousa | 8556 | Férias (21 a 31/12). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno, conferido SICAA.( <i>Angélica</i> )   | NO PRAZO      |
| 26/11 | CS Norte Ferroviário           | Dorvinha   | Leonildo De Freitas Negreto         | 3981 | Férias (07/12 a 05/01/2016). Agenda não gerada conferido SICCA. ( <i>Regina</i> )  | FORA DO PRAZO |
| 27/11 | CS Norte Ferroviário           | Dorvalina  | Célia Mendonça da Silva Borges      | 5552 | Férias(04 a 18/01/16). Agenda não gerada conferido SICAA. ( <i>Paulo</i> )   | FORA DO PRAZO |
| 26/11 | CS Parque Industrial João Braz | Reinaldo   | André De Oliveira Santana           | 7751 | Férias (30/11 a 17/12). Foram canceladas 34 vagas disponíveis e remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma:<br><u>Dr Arianne Calvao Collus</u><br>- 07 consultas do dia 30/11 para o dia 04/12;<br><u>Cais Bairro Goia - Indra Gonella Fontenelle</u><br>- 02 consultas do dia 30/11 para o dia 30/11;<br>- 03 consultas do dia 01/12 para o dia 30/11;<br>- 03 consultas do dia 02/12 para o dia 30/11.<br><u>Cais Bairro Goia - Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga</u><br>- 03 consultas do dia 03/12 para o dia 03/12.<br>Obs.: O sr ° Reinaldo, fica ciente em cancelar a agenda do profissional, a partir do dia 07/12 a 17/12; de 1ª consulta e retorno. ( <i>Angélica</i> ) | FORA DO PRAZO |
| 27/11 | CS Parque Amazonia             | Marceli    | Edmar Rodrigues Alves               | 2826 | Férias (16/12 a 30/12). Agenda não gerada, conferindo pelo Sicaa. ( <i>Cleber</i> )  | NO PRAZO      |
| 27/11 | CS Jardim Balneário Meia Ponte | Maria José | Mirna Mariano Leão                  | 1461 | Férias (30/11 a 14/12). Foram canceladas 53 vagas disponíveis e remanejadas 27 consultas agendadas da seguinte forma:<br><u>Cs Setor Perim - Rodrigo Caetano De Almeida</u><br>- 07 consultas do dia 30/11 para o dia 02/12;<br>- 07 consultas do dia 01/12 para o dia 02/12;<br>- 07 consultas do dia 02/12 para o dia 03/12;<br>- 05 consultas do dia 03/12 para o dia 03/12;<br>- 01 consulta do dia 04/12 para o dia 03/12.( <i>Angélica</i> )   | FORA DO PRAZO |



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

SALA DE SITUAÇÃO  
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
 Referência: NOVEMBRO / 2015 (LICENÇA)

| Data  | Unidade de Saúde / Solicitante   | Solicitante | Médico                              | CRM  | Motivo / Resolução da Solicitação  | STATUS |
|-------|----------------------------------|-------------|-------------------------------------|------|--|--------|
| 03/11 | Cais Jardim Balneário Meia Ponte | Maria José  | Augusto César Pereira               | 4915 | <b>Licença Médica (03 a 05/11).</b> Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 82 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 18 consultas do dia 03/11 para o dia 06/11;<br>- 13 consultas do dia 03/11 para o dia 09/11;<br>- 05 consultas do dia 04/11 para o dia 09/11;<br>- 17 consultas do dia 04/11 para o dia 10/11;<br>- 05 consultas do dia 04/11 para o dia 11/11;<br>- 24 consultas do dia 05/11 para o dia 11/11. ( <b>Cleber</b> )   | ***    |
| 03/11 | CS Parque Anhanguera             | Ariane      | Maria Suely Gomes De Azara          | 3622 | <b>Licença Prêmio (03/11 a 03/02).</b> Foram canceladas 87 vagas disponíveis e remanejadas 31 consultas agendadas da seguinte forma:<br><b>dr IVAN ISAAC</b><br>- 01 consulta do dia 03/11 para o dia 03/11;<br>- 11 consultas do dia 03/11 para o dia 04/11;<br>- 04 consultas do dia 03/11 para o dia 05/11;<br>- 04 consultas do dia 04/11 para o dia 05/11;<br>- 06 consultas do dia 05/11 para o dia 06/11;<br>- 04 consultas do dia 09/11 para o dia 09/11.<br>OBS.: A sr <sup>a</sup> Ariane, fica ciente em cancelar a agenda de 1ª consulta e retorno, a partir do dia 16/11. ( <b>Angélica</b> ) | ***    |
| 03/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico       | Eleusa      | Fabrcia Ferreira De Moura           | 8014 | <b>Licença Médica por Tempo Indeterminado (A partir do dia 16/11).</b> Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno; conferido SICAA.<br>( <b>Angélica</b> )   | ***    |
| 03/11 | CS Esplanada do Anicuns          | Gildete     | Júlio César Pereira Rodrigues       | 3466 | <b>Licença Médica (11/11 a 09/12).</b> Foram canceladas 30 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas todas para o dia 13/11, com o profissional <b>Dr ° Antônio Gomes Teles</b> na mesma unidade. Ciente do cancelamento primeira consulta e retorno da unidade.(Bianca)  | ***    |
| 05/11 | CS Jardim Guanabara              | Dalva       | Cláudio Aparecido Domingos de Sousa | 8556 | <b>Licença Médica (04 a 06/11).</b> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma:<br><b>Dr ° Divaldo Matos Santana</b><br>- 05 consultas do dia 04/11 para o dia 10/11;<br>- 03 consultas do dia 05/11 para o dia 11/11. ( <b>Bianca</b> )   | ***    |
| 09/11 | CS Jardim Guanabara              | Adjar       | Cláudio Aparecido Domingos          | 8556 | <b>Licença Médica (04/11 a 03/12).</b> Foram canceladas 68 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma :  | ***    |



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: NOVEMBRO / 2015 (LICENÇA)

|       |                        |         |                                  |       |   |          |
|-------|------------------------|---------|----------------------------------|-------|---|----------|
|       |                        |         |                                  |       | <u>Drº: Divaldo Matos</u><br>- 03 consultas do dia 09/11 para o dia 11/11;<br>- 04 consultas do dia 10/11 para o dia 12/11;<br>- 02 consultas do dia 11/11 para o dia 16/11;<br>- 02 consultas do dia 12/11 para o dia 16/11;<br>- 02 consultas do dia 13/11 para o dia 16/11. (Cleber)   |          |
| 20/11 | CS Fama                | Nelma   | Rosseney Da Costa Marinho Júnior | 6769  | <u>Licença Prêmio ( 01/12 a 28/02/16)</u> . Agenda não gerada conferido SICAA.(Angélica)  | NO PRAZO |
| 20/11 | Cais Candida de Moraes | Samara  | Camila Naomi Moraes Mochida      | 14758 | <u>Licença Maternidade ( A partir do dia 01/12)</u> . Agenda não gerada conferido SICAA.(Angélica)  | NO PRAZO |
| 27/11 | CS Parque Amazonia     | Marceli | Edmar Rodrigues Alves            | 2826  | <u>Licença Médica ( 30/11 a 14/12)</u> . Foram canceladas 32 vagas disponíveis e remanejadas 38 consultas agendadas da seguinte forma :<br><u>Drº: Humberto Fernandes Martins</u><br>- 07 consultas do dia 30/11 para o dia 01/12;<br>- 05 consultas do dia 30/11 para o dia 02/12;<br>- 01 consulta do dia 02/12 para o dia 02/12;<br>- 07 consultas do dia 02/12 para o dia 03/12;<br>- 04 consultas do dia 02/12 para o dia 04/12;<br>- 05 consultas do dia 03/12 para o dia 04/12;<br><u>Ciams Setor Pedro Ludovico</u><br><u>Drº: Vicente Jose</u><br>- 03 consultas do dia 03/12 para o dia 02/12;<br>- 03 consultas do dia 04/12 para o dia 02/12;<br>- 03 consultas do dia 04/12 para o dia 03/12. <b>Obs: Informado para unidade cancelar as vagas geradas. (Cleber)</b> | ***      |



**Anexo 05      Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e  
Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.**



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

| Data  | Unidade de Saúde / Solicitante | Solicitante | Médico                             | CRM   | Motivo / Resolução da Solicitação  | STATUS               |
|-------|--------------------------------|-------------|------------------------------------|-------|--|----------------------|
| 03/11 | CS Vila Clemente               | Vanilda     | Carolina Borges Basílio            | 12782 | <i>Motivo de Falta (03/11)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:<br><u>Cs Setor Perim - Wilker Sabino Campos Da Silva</u><br>- 07 consultas para o dia 04/11;<br>- 13 consultas para o dia 10/11.( <i>Angélica</i> )   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 03/11 | CS Setor Rodoviário            | Daniela     | Musbah Nader Kolailat              | 5953  | <i>Atestado Médico (04/11)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 05 consultas para o dia 05/11;<br>- 05 consultas para o dia 09/11. ( <i>Regina</i> )  | ***                  |
| 04/11 | CS Marinho Lemos               | Ana Maria   | Gilson Moura De Brito              | 6313  | <i>Atestado Médico (17/11)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA.<br>( <i>Angélica</i> )   | ***                  |
| 04/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico     | Eleusa      | Mychelly Di Castro Molinari Curado | 16648 | <i>Atestado Médico (03/11)</i> . Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma:<br><u>Dr Talita Clementino Moraes E Cunha</u><br>- 12 consultas para o dia 10/11;<br>- 07 consultas para o dia 12/11.( <i>Angélica</i> )  | ***                  |
| 04/11 | Cais Bairro Goiá               | Carlos      | Antônio De Melo Anes Júnior        | 9868  | <i>Congresso Brasileiro de Psiquiatria (03 e 04/11)</i> . Foram remanejadas 26 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 12 consultas para o dia 10/11;<br>- 09 consultas para o dia 11/11;<br><u>Dr Indra Gonella Fontenelle</u><br>- 05 consultas para o dia 11/11.( <i>Angélica</i> ) | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 04/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico     | Eleusa      | Talita Clementino Moraes E Cunha   | 15167 | <i>Atestado Médico (24/11)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA.<br>( <i>Angélica</i> )   | ***                  |
| 04/11 | Cais Finsocial                 | Carmen      | Jefferson Brockestayer Filho       | 7880  | <i>Falta (03/11)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 26 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 22 consultas para o dia 06/11;<br>- 04 consultas para o dia 10/11. ( <i>Cleber</i> )  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 04/11 | Cais Chácara do Governador     | Rocifran    | Livia Maria da Silva               | 14797 | <i>Atestado Médico (03,04 e 06/11)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 72 consultas agendadas da seguinte forma:   | ***                  |

● ● ● TELECON-UNIT ● ●  
**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
Referência: NOVEMBRO / 2015 (POR FALTA)

|       |                            |           |                                     |       |   |                      |
|-------|----------------------------|-----------|-------------------------------------|-------|---|----------------------|
|       |                            |           |                                     |       | <p><u>Dr<sup>o</sup>: Priscilla Florencio Vaz</u><br/> - 10 consultas do dia 03/11 para o dia 09/11;<br/> - 10 consultas do dia 03/11 para o dia 10/11;<br/> <b>Ciams Setor Pedro Ludovico</b><br/> <u>Dr<sup>o</sup>: Vilmar Pires de Paiva</u><br/> - 03 consultas do dia 04/11 para o dia 05/11;<br/> - 12 consultas do dia 04/11 para o dia 09/11;<br/> - 18 consultas do dia 04/11 para o dia 11/11;<br/> - 06 consultas do dia 04/11 para o dia 12/11;<br/> <b>Ciams Setor Pedro Ludovico</b><br/> <u>Dr<sup>o</sup>: Fabricia Ferreira de Moura</u><br/> - 07 consultas do dia 06/11 para o dia 12/11;<br/> - 06 consultas do dia 06/11 para o dia 10/11. (Cleber)</p> |                      |
| 04/11 | CS Água Branca             | Ana Maria | Hélio Gonçalves Pinho               | 3393  | <b>Folga de Aniversário(13/11)</b> . Foram canceladas 11 vagas disponíveis e não houve pacientes remanejados. (Angélica)  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 04/11 | Cais Vila Nova             | Siria     | Carlos Alberto Cascão               | 2621  | <b>Capacitação em Matriciamento (04/11)</b> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 03 consultas para o dia 09/11;<br>- 06 consultas para o dia 10/11. (Cleber)   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 04/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa    | Talita Clementino Moraes e Cunha    | 15167 | <b>Atestado Médico (24/11)</b> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)   | ***                  |
| 04/11 | CS Parque Amazônia         | Milaide   | Rodrigo Eduardo De Brito            | 12301 | <b>Atestado Médico (12,13 e 16/11)</b> . Foram canceladas 20 vagas disponíveis. Do dia 16/11 agenda não gerada conferido SICAA. (Bianca)  | ***                  |
| 04/11 | Cais Candida de Moraes     | Rafael    | Elaine Bites De Carvalho E Ferreira | 10807 | <b>Folga de Aniversário (10/11)</b> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas todas para o dia 09/11, com o mesmo profissional. (Bianca)   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 04/11 | CS Rodoviário              | Daniela   | Christiane Caetano L. L. Pontes     | 9574  | <b>Atestado Médico (05 e 06/11)</b> . Foram remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 10 consultas do dia 05/11 para o dia 10/11;<br>- 07 consultas do dia 06/11 para o dia 11/11;<br>- 02 consultas do dia 06/11 para o dia 09/11 com <b>Dr Musbah Nader</b> . (Regina)   | ***                  |
| 05/11 | CS Água Branca             | Analice   | Leandro Matos                       | 4891  | <b>Atestado Médico (06/11)</b> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas para o dia 10/11. (Angélica)  | ***                  |





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

|       | Governador                 |           |   |       | remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 10 consultas para o dia 16/11;<br>- 04 consultas para o dia 17/11. (Cleber)  |                      |
|-------|----------------------------|-----------|---|-------|--|----------------------|
| 09/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa    | Célio Da Silva Rocha Vidal              | 6349  | <i>Congresso Brasileiro Ginecologia ( 12 e 13/11)</i> . Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas para o dia 16/11. (Angélica)  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 09/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa    | Eberth Franco Vencio                    | 5791  | <i>Congresso Brasileiro Ginecologia ( 12 e 13/11)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas para o dia 16/11. (Angélica)  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 09/11 | Cais Candida de Moraes     | Sandra    | Elaine Bites De Carvalho E Ferreira     | 10807 | <i>Grade Equivocada ( 09/11)</i> . Foram remanejadas 30 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 08 consultas para o dia 10/11;<br>- 07 consultas para o dia 16/11;<br>- 15 consultas para o dia 17/11. (Angélica)                          | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 09/11 | CIAMS Jardim América       | Luciana   | Bernardo Paula Neto                     | 2399  | <i>Atestado Médico (10/11)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 04 consultas para o dia 11/11;<br>- 07 consultas para o dia 12/11;<br>- 09 consultas para o dia 17/11. (Bianca)                              | ***                  |
| 09/11 | CIAMS Jardim América       | Luciana   | Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos | 5710  | <i>Atestado Médico (09/11)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 05 consultas para o dia 12/11;<br>- 04 consultas para o dia 16/11;<br>- 02 consultas para o dia 17/11. (Bianca) | ***                  |
| 09/11 | CAIS Chácara do Governador | Oneida    | Danielle Moreno Castanho Bertolini      | 12596 | <i>Atestado Médico ( 09/11)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 06 consultas para o dia 12/11;<br>- 03 consultas para o dia 13/12. ( Regina)   | ***                  |
| 10/11 | CS Setor Rodoviário        | Conceição | Musbah Nader Kolailat                   | 5953  | <i>Folga de Aniversario ( 16/11)</i> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 17/11, com o mesmo profissional. (Cleber)   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 10/11 | Cais Chácara do Governador | Joseane   | Lívia Maria da Silva                    | 14797 | <i>Atestado Médico ( 10 e 11/11)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 07 consultas do dia 10/11 para o dia 16/11;<br>- 01 consulta do dia 11/11 para o dia 16/11;   | ***                  |



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

|       |                            |           |                                   |       |  |                      |
|-------|----------------------------|-----------|-----------------------------------|-------|--|----------------------|
|       |                            |           |                                   |       | - 08 consultas do dia 11/11 para o dia 17/11. (Cleber)   |                      |
| 10/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa    | Maria Elizabeth De Moraes Tavares | 4805  | Atestado Médico ( 13/11). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 16/11. (Angélica)  | ***                  |
| 10/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa    | Theodora Nunes Drummond           | 4060  | Atestado Médico (10/11- Período Vespertino). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 14 consultas agendadas para o dia 16/11.(Angélica)   | ***                  |
| 10/11 | Ciams Jardim América       | Tatiane   | Adriana Fernandes Cardoso         | 5710  | Atestado Médico ( 10/11). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 01 consulta para o dia 17/11;<br>- 08 consultas para o dia 18/11;<br>- 02 consultas para o dia 19/11. (Cleber) | ***                  |
| 10/11 | Ciams Jardim América       | Tatiane   | Maria Inês Da Silva Pires         | 3752  | Atestado Médico ( 16 e 18/11). Foram canceladas 20 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada para o dia 19/11. (Angélica)  | ***                  |
| 10/11 | CS Água Branca             | Análicé   | Fabrcio Valtville Montijo         | 12497 | Falta ( 19/11 a 04/12). Agenda não gerada, Conferindo SICAA. (Cleber)  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 10/11 | Ciams Novo Horizonte       | Fernanda  | Harley Ricardo Rodrigues          | 6652  | Atestado Médico ( 11/11). Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 07 consultas para o dia 16/11;<br>- 01 consulta pra o dia 17/11. (Cleber)                                      | *<br>***             |
| 10/11 | CS Setor Perim             | Werbaine  | Tereza Cristina Da Rocha Medeiros | 4558  | Motivo Particular (19 e 20/11). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Bianca)  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 10/11 | CS Setor Perim             | Deja      | Eurípides José De Souza I         | 3652  | Atestado Médico (12/11). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas todas para o dia 16/11, com o mesmo profissional. (Bianca)   | ***                  |
| 11/11 | CS Setor Rodoviário        | Conceição | Vera Maria Caetano                | 5924  | Atestado Médico ( 11/11). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 05 consultas para o dia 12/11;<br>- 06 consultas para o dia 13/11. (Cleber)       | ***                  |
| 11/11 | Ciams Jardim América       | Tatiane   | Vera Lúcia Nunes                  | 4041  | Motivo Particular ( 03 e 07/12). Agenda não gerada, conferido SICAA. (A profissional fará reposição nos dias 30/11 e 11/12, autorizado pela coordenação. (Cleber)  | <b>NO PRAZO</b>      |
| 11/11 | Ciams Jardim América       | Luciana   | Bernardo Paula Neto               | 2399  | Atestado Médico (11 e 12/11). Foram remanejadas 37 consultas   | ***                  |

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

|       |                      |          |   |       |   |                      |
|-------|----------------------|----------|---|-------|---|----------------------|
|       |                      |          |   |       | agendadas da seguinte forma :<br>- 02 consultas do dia 11/11 para o dia 17/11;<br>- 07 consultas do dia 11/11 para o dia 18/11;<br>- 10 consultas do dia 11/11 para o dia 19/11;<br><b>Centro de Saúde Parque Amazônia</b><br><u>Drº Edmar Rodrigues Alves</u><br>- 04 consultas do dia 12/11 para o dia 13/11;<br>- 08 consultas do dia 12/11 para o dia 16/11;<br>- 06 consultas do dia 12/11 para o dia 18/11. ( <i>Regina</i> ) |                      |
| 11/11 | Ciams Jardim América | Luciana  | Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos | 5710  | <b>Atestado Médico (11/11).</b> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:<br><b>CS Parque Amazonia</b><br><u>Drº Humberto Fernandes Martins Soares</u><br>- 08 consultas para o dia 17/11;<br>- 02 consultas para o dia 18/11. ( <i>Bianca</i> )  | ***                  |
| 12/11 | CS Vila Moraes       | Shirley  | Aline de Almeida e Souza                | 10416 | <b>Atestado Médico (12e 13/11).</b> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 10 consultas do dia 12/11 para o dia 16/11;<br>- 08 consultas do dia 13/11 para o dia 17/11;<br>- 03 consultas do dia 13/11 para o dia 19/11. ( <i>Cleber</i> )   | ***                  |
| 12/11 | CS Setor Rodoviário  | Martinha | Danuzia Muniz Camelo                    | 4510  | <b>Atestado Médico (12/11).</b> Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 09 consultas para o dia 16/11;<br>- 05 consultas para o dia 18/11. ( <i>Cleber</i> )  | ***                  |
| 12/11 | Ciams Jardim América | Tatiane  | Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos | 5710  | <b>Atestado Médico (12/11).</b> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 07 consultas para o dia 19/11;<br>- 05 consultas para o dia 20/11. ( <i>Angélica</i> )   | ***                  |
| 12/11 | CS Criméia Leste     | Ana      | Maria Lúcia Da Silva                    | 3708  | <b>Motivo de Falta (12/11).</b> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 08 consultas para o dia 16/11;<br>- 02 consultas para o dia 17/11. ( <i>Angélica</i> )   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 12/11 | CIAMS Jardim América | Valeria  | Maria Edna Pereira Quaresma             | 4653  | <b>Congresso (26 e 27/11).</b> Agenda não gerada consulta de 1ª e retorno, conferido SICAA. ( <i>Regina</i> )   | <b>NO PRAZO</b>      |





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

|       |                                   |           |                                   |      |  |                      |
|-------|-----------------------------------|-----------|-----------------------------------|------|--|----------------------|
| 12/11 | Centro de Saúde Fama              | Nelma     | Carlos Antônio Carneiro           | 3054 | <i>Atestado Médico (16/11)</i> . Foram canceladas 7 vagas disponíveis e remanejadas 8 consultas agendadas da seguinte :<br>- 05 consultas para o dia 18/11;<br>- 03 consultas para o dia 19/11. ( <i>Regina</i> )  | ***                  |
| 12/11 | Cais Bairro Goiás                 | Máisa     | Alfredo Puppini Farias            | 5431 | <i>Motivo viagem (10/11)</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 07 consultas para o dia 19/11;<br>- 03 consultas para o dia 20/11. ( <i>Regina</i> )  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 12/11 | CS Parque Industrial João Braz    | Adete     | José Tavares De Morais Filho      | 4467 | <i>Atestado Médico (12 e 13/11)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte :<br>- 04 consultas do dia 12/11 para o dia 17/11;<br>- 06 consultas do dia 12/11 para o dia 19/11;<br>- 01 consulta do dia 12/11 para o dia 20/11;<br>- 09 consultas do dia 13/11 para o dia 20/11. ( <i>Regina</i> )  | ***                  |
| 12/11 | CS Norte Ferroviário              | Lúcia     | Leonildo De Freitas Negreto       | 3981 | <i>Atestado Médico (12/11)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 06 consultas para o dia 16/09;<br>- 04 consultas para o dia 17/09. ( <i>Bianca</i> )   | ***                  |
| 13/11 | Centro de Saúde Parque Anhanguera | Ariane    | André Ibrahim Bayeh               | 5374 | <i>Motivos Particulares (21 a 23/12)</i> . Autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci Rezende. Agenda gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA. (Obs.: O profissional fará reposições em: 04; 11; e 18/12.) A Sr <sup>a</sup> Ariane, fica ciente em cancelar a agenda de 1ª e retorno e gerar a agenda extra, correspondente aos dias de reposição. ( <i>Angélica</i> ) | <b>NO PRAZO</b>      |
| 13/11 | Cais Vila Nova                    | Ednay     | Marilda De Freitas Macedo         | 4195 | <i>Atestado Médico (13/11 -- Período Vespertino)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas para o dia 16/11, com a mesma profissional. ( <i>Angélica</i> )  | ***                  |
| 13/11 | Cais Novo Mundo                   | Raquel    | Carlos Augusto Santos Rodrigues   | 5038 | <i>Curso de Capacitação em Matriciamento(26/11)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. ( <i>Angélica</i> )   | <b>NO PRAZO</b>      |
| 13/11 | CS Marinho Lemos                  | Ana Maria | Gilson Moura De Brito             | 6313 | <i>Grade Equivocada (17/11)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas para o dia 18/11. ( <i>Angélica</i> )   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 13/11 | CS Parque Amazonia                | Marisa    | Humberto Fernandes Martins Soares | 8057 | <i>Atestado Médico (13/11)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 05 consultas para o dia 18/11;<br>- 07 consultas para o dia 19/11;   | ***                  |



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

|       |                            |         |  |       |   |               |
|-------|----------------------------|---------|--|-------|---|---------------|
|       |                            |         |  |       | - 03 consultas para o dia 20/11. ( <i>Bianca</i> )  |               |
| 16/11 | Cais das Amendoeiras       | Camila  | Henrique de Paula Mendonça                   | 15037 | <i>Matriciamento em Geriatria (26/11)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. Srª Cida ciente em cancelar retorno agendado pela unidade. ( <i>Paulo</i> )  | FORA DO PRAZO |
| 16/11 | Cais das Amendoeiras       | Camila  | Michele Roncato Franca                       | 11751 | <i>Matriciamento em Geriatria (26/11)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. ( <i>Paulo</i> )   | FORA DO PRAZO |
| 16/11 | Cais Vila Nova             | Ednay   | Fabrcício Queiroz Correia                    | 8825  | <i>Atestado Médico (16/11)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 04 consultas para o dia 19/11;<br>- 07 consultas para o dia 23/11. ( <i>Angélica</i> )   | ***           |
| 16/11 | CS Vila Clemente           | Vanilda | Eros de Sousa                                | 1973  | <i>Falta (16 a 19/11)</i> . Foram remanejadas 35 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 14 consultas do dia 16/11 para o dia 23/11;<br>- 01 consulta do dia 16/11 para o dia 24/11;<br>- 11 consultas do dia 17/11 para o dia 24/11;<br>- 06 consultas do dia 18/11 para o dia 25/11;<br>- 03 consultas do dia 19/11 para o dia 25/11. ( <i>Cleber</i> )  | FORA DO PRAZO |
| 16/11 | CS Marinho Lemos           | Léia    | Ana Beatriz Diniz Batista De Aguiar Teixeira | 19385 | <i>Grade Suspensa por tempo indeterminado ( a partir do dia 16/11)</i> . Foram canceladas 87 vagas disponíveis e remanejadas 53 consultas agendadas da seguinte forma:<br><i>Cais Vila Nova</i><br><i>Dr ° Zilmar Vidal De Oliveira</i><br>- 06 consultas do dia 16/11 para o dia 18/11;<br>- 10 consultas do dia 16/11 para o dia 23/11;<br>- 05 consultas do dia 17/11 para o dia 23/11;<br>- 08 consultas do dia 17/11 para o dia 24/11;<br>- 03 consultas do dia 17/11 para o dia 25/11;<br><i>Dr ° Fabricio Queiroz Correia</i><br>- 07 consultas do dia 18/11 para o dia 24/11;<br>- 02 consultas do dia 18/11 para o dia 25/11;<br><i>Dr ° Gislaine Sales Gomes</i><br>- 05 consultas do dia 19/11 para o dia 24/11;<br>- 03 consultas do dia 20/11 para o dia 24/11;<br>- 04 consultas do dia 23/11 para o dia 24/11. ( <i>Bianca</i> ) | ***           |
| 16/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa  | Vilmar Pires De Paiva                        | 3168  | <i>Falta de Energia (16/10)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:   | ***           |



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

|       |                            |         |                                   |       |  |                      |
|-------|----------------------------|---------|-----------------------------------|-------|--|----------------------|
|       |                            |         |                                   |       | - 12 consultas para o dia 23/11;<br>- 08 consultas para o dia 25/11. <i>(Angélica)</i>   |                      |
| 16/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa  | Thelma Walkiria Sirio Guirado     | 4835  | <i>Falta de Energia (16/10)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 07 consultas para o dia 23/11;<br>- 03 consultas para o dia 24/11. <i>(Angélica)</i>  | ***                  |
| 16/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa  | Maria Elizabeth De Moraes Tavares | 4805  | <i>Falta de Energia (16/10)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 07 consultas para o dia 23/11;<br>- 03 consultas para o dia 24/11. <i>(Angélica)</i>  | ***                  |
| 16/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa  | Theodora Nunes Drummond           | 4060  | <i>Falta de Energia (16/10- Período Matutino)</i> . Foram remanejadas 19 consultas agendadas para o dia 23/11; com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>   | ***                  |
| 17/11 | Cais Finsocial             | Sirlene | Viviane Franco Carneiro           | 12904 | <i>Motivo Particular (17/11)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 26 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 18 consultas para o dia 23/11;<br>- 08 consultas para o dia 24/11. <i>(Angélica)</i>   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 17/11 | Cais Vila Nova             | Ednay   | Marilda De Freitas Macedo         | 4195  | <i>Atestado Médico (18/11- Período Vespertino)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas para o dia 19/11, com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>  | ***                  |
| 17/11 | Cais Vila Nova             | Ednay   | Fabrcio Queiroz Correia           | 8825  | <i>Atestado Médico (17 e 18/11)</i> . Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 04 consultas do dia 17/11 para o dia 25/11;<br>- 05 consultas do dia 17/11 para o dia 26/11;<br>- 02 consultas do dia 18/11 para o dia 26/11;<br><u><i>Dr Carlos Alberto Cascão</i></u><br>- 01 consulta do dia 17/11 para o dia 23/11;<br><u><i>Dr Carlos Alberto Cascão</i></u><br>- 03 consultas do dia 18/11 para o dia 23/11;<br>- 04 consultas do dia 18/11 para o dia 24/11. <i>(Angélica)</i> | ***                  |
| 17/11 | CS Parque Amazônia         | Marceli | Izabella Neves Araujo             | 12486 | <i>Atestado Médico (18/11)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas para o dia 23/11; com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>  | ***                  |
| 17/11 | CS Água Branca             | Analice | Leandro Matos                     | 4891  | <i>Atestado Médico (24/11)</i> . Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas para o dia 25/1; com o mesmo   | ***                  |





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

|       |                            |             |                                   |      |   |               |
|-------|----------------------------|-------------|-----------------------------------|------|---|---------------|
|       |                            |             |                                   |      | profissional. (Angélica)  |               |
| 17/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa      | Maria Elizabeth De Moraes Tavares | 4805 | Atestado Médico (18//11). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas para o dia 20/11; com a mesma profissional. (Angélica)   | ***           |
| 17/11 | CS Parque Anhanguera       | Ariane      | Ivan Isaac                        | 2213 | Atestado Médico (17/11). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 06 consultas do dia 17/11 para o dia 19/11;<br>- 06 consultas do dia 17/11 para o dia 23/11. (Paulo)  | ***           |
| 17/11 | Cais Finsocial             | Sirlene     | Jefferson Brockestayer Filho      | 6878 | Motivo Particular ( 17/11- Período Vespertino). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma:<br><u>Cais Candida De Moraes - Viviane Rose Gomes De H. Cavalcanti</u><br>- 10 consultas para o dia 23/11;<br>- 04 consultas para o dia 24/11;<br><u>Cais Candida De Moraes -Marlene Quimico Umeno Santos</u><br>- 03consultas para o dia 25/11. (Angélica) | FORA DO PRAZO |
| 17/11 | CS Norte Ferroviário       | Dorvalina   | Tânia Mara Lourenço               | 6798 | Atestado Médico (18 e 19/11). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 10 consultas do dia 18/11 para o dia 23/11;<br>- 07 consultas do dia 19/11 praa o dia 25/11; (Bianca)  | ***           |
| 17/11 | CS Vila Canaã              | Paulo César | Olimpio Pereira Neto              | 3264 | Atestado Médico (18/11). Foram canceladas 08 vagas disponível e remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 06 consultas para o dia 19/11;<br>- 01 consulta para o dia 23/11. (Bianca)   | ***           |
| 17/11 | CAIS BAIRRO GOIÁ           | Haldynne    | Alfredo Puppini Farias            | 5431 | Atestado Médico ( 16/11). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 06 consultas para o dia 23/11;<br>- 04 consultas para o dia 24/11;<br>- 05 consultas para o dia 26/11. ( Regina)  | ***           |
| 17/11 | CAIS Candida de Moraes     | Rafael      | Marlene Quimico Umeno Santos      | 2818 | Atestado Médico (19/11). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 07 consultas para o dia 25/11;<br>- 09 consultas para o dia 26/11. (Bianca)   | ***           |
| 17/11 | CIAMS Jardim América       | Elfrida     | Tania Moreira Nobrega             | 9470 | Atestado Médico (18/11). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e  | ***           |



## SALA DE SITUAÇÃO

### REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: NOVEMBRO / 2015 (POR FALTA)

|       |                                |                 |                                 |       |   |                      |
|-------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------|-------|---|----------------------|
|       |                                |                 |                                 |       | remanejadas 07 consultas agendadas todas para o dia 23/11, com a mesma profissional. <i>(Bianca)</i>  |                      |
| 18/11 | CS Maria Dilce                 | Leandro         | Venício Evangelista Sousa Filho | 9333  | <i>Folga Adquirida (15 a 30/01/16)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. <i>(Paulo)</i>  | <b>NO PRAZO</b>      |
| 18/11 | Cais Parque das Amendoeiras    | Maria Aparecida | João Serafim Filho              | 5362  | <i>Atestado Médico (24/11)</i> . Foram canceladas 18 vagas disponíveis. <i>(Paulo)</i>  | ***                  |
| 18/11 | Ciams Jardim América           | Eliane          | Doliana Martins Brasil          | 8956  | <i>Atestado Médico (18/11)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas para o dia 23/11; com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>   | ***                  |
| 18/11 | CS Jardim Balneário Meia Ponte | Maria José      | Rodolfo Carvalho Cunha          | 14374 | <i>Atestado Médico (18 e 19/11)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 34 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 07 consultas do dia 18/11 para o dia 23/11;<br>- 10 consultas do dia 18/11 para o dia 24/11;<br>- 09 consultas do dia 19/11 para o dia 25/11;<br>- 08 consultas do dia 19/11 para o dia 26/11. <i>(Angélica)</i> | ***                  |
| 19/11 | CS Marinho Lemos               | Leia            | Túlio Alves Sardinha            | 5865  | <i>Atestado Médico (19/11)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas para o dia 23/11, com o mesmo profissional. <i>(Regina)</i>   | ***                  |
| 20/11 | Ciams Jardim América           | Eliane          | Tânia moreira nobrega           | 9470  | <i>Atestado Médico (19/11)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas para o dia 24/11; com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>   | ***                  |
| 20/11 | CS Norte Ferroviário           | Analice         | Hélio Gonçalves Pinho           | 3393  | <i>Atestado Médico (19/11)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 07 consultas para o dia 20/11;<br>- 05 consultas para o dia 23/11. <i>(Angélica)</i>  | ***                  |
| 19/11 | Cais Vila Nova                 | Ednay           | Fabrcio Queiroz Correia         | 8825  | <i>Falta (19/11)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma :<br><u>Dr<sup>o</sup>: Gislaine Sales</u><br>- 02 consultas para o dia 24/11;<br>- 08 consultas para o dia 25/11. <i>(Cleber)</i>  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 19/11 | CS Parque Anhanguera           | Ariany          | Diógenes Junqueira De Morais    | 2801  | <i>Motivo de Falta (19/11)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 10 consultas para o dia 23/11;  | <b>FORA DO PRAZO</b> |



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

|       |                            |            |                              |       |  |               |
|-------|----------------------------|------------|------------------------------|-------|--|---------------|
|       |                            |            |                              |       | - 01 consulta para o dia 25/11. <i>(Angélica)</i>  |               |
| 19/11 | CS Água Branca             | Analice    | Helio Gonçalves Pinho        | 3393  | <i>Atestado Médico (20/11)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 04 consultas para o dia 23/11;<br>- 08 consultas para o dia 25/11;<br>- 01 consulta para o dia 26/11. <i>(Cleber)</i>                 | ***           |
| 19/11 | CS Norte Ferroviário       | Cristina   | Marcelo Fernando Ranulfo     | 3969  | <i>Atestado Médico (23/11)</i> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas todas para o dia 24/11, com o mesmo profissional. <i>(Bianca)</i>  | ***           |
| 20/11 | CS Setor Perim             | Werlane    | Cairo José Rodrigues         | 6578  | <i>Atestado Médico (20/11)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 06 consultas do dia 20/11 para o dia 23/11;<br>- 02 consultas do dia 20/11 para o dia 24/11. <i>(Paulo)</i>  | ***           |
| 20/11 | CS João Braz               | Reinaldo   | Carina Barbosa Bulamarque    | 8695  | <i>Atestado Médico (20/11)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 08 consultas para o dia 23/11;<br>- 06 consultas para o dia 24/11. <i>(Angélica)</i>  | ***           |
| 20/11 | Cais Chácara do Governador | Rocifran   | Ivan Sérgio Porto Júnior     | 18968 | <i>Capacitação em Geriatria (26/11)</i> . Foram canceladas 20 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 09 consultas para o dia 24/11;<br><i>Dr Livia Maria Da Silva E Melo</i><br>- 11 consultas para o dia 24/11. <i>(Angélica)</i> | FORA DO PRAZO |
| 20/11 | CS Vila União              | Paola      | Jose Baldoino Valente        | 1023  | <i>Capacitação em Geriatria (30/11)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. <i>(Angélica)</i>   | NO PRAZO      |
| 20/11 | CS Vila União              | Paola      | Arnoldo Ribeiro Hamu         | 4224  | <i>Capacitação em Geriatria (30/11)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. <i>(Angélica)</i>   | NO PRAZO      |
| 20/11 | CS Água Branca             | Analice    | Nilson Pereira Pinto         | 2986  | <i>Matriciamento em Geriatria (26/11)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas todas para o dia 27/11, com o mesmo profissional. <i>(Cleber)</i>   | FORA DO PRAZO |
| 20/11 | Cais Finsocial             | Alessandra | Jefferson Brockestayer Filho | 7880  | <i>Motivo Particular (20/11 – período vespertino)</i> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas todas para o dia 24/11, com o mesmo profissional. <i>(Bianca)</i>   | FORA DO PRAZO |
| 20/11 | Cs Cidade Jardim           | Jhully     | Danuzia Muniz Camelo         | 4510  | <i>Folga de Aniversário (14/12)</i> . Agenda não gerada conferido  | NO PRAZO      |





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

|       |                            |             |                                      |       | SICAA. (Bianca)  |                      |
|-------|----------------------------|-------------|--------------------------------------|-------|--|----------------------|
| 20/11 | Cs Cidade Jardim           | Jhully      | Christiane Caetano Lima Lopes Pontes | 9574  | <i>Folga de Aniversário ( 16/12 ).</i> Agenda gerada conferido SICAA. Ciente do cancelamento de retorno da unidade. (Bianca)   | <b>NO PRAZO</b>      |
| 20/11 | CIAMS Jardim América       | Valéria     | Carla Vanessa De Sousa               | 8686  | <i>Motivo Particular ( 03/12- Período Vespertino).</i> Agenda não gerada conferido SICAA.(Obs.: A profissional fara reposição em 07/12 Período Matutino). A sr <sup>a</sup> Valéria da unidade, fica ciente de gerar a agenda extra de reposição, nesta data.( <i>Angélica</i> ) | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 20/11 | Centro de Saúde Fama       | Nelma       | Janete Guimaraes Alves               | 5326  | <i>Atestado Médico (05/01//2016).</i> Agenda não gerada conferido SICAA. ( <i>Regina</i> )   | ***                  |
| 20/11 | CS Parque Anhanguera       | Luzimar     | Henrique De Paula Mendoca Neto       | 15037 | <i>Motivo Pessoal ( 21,22,23,28 e 29/12).</i> Agenda não gerada conferido SICAA. Fará reposição dias 27/11, 04/12, 11/12, 18/12 e 08/01. (Bianca)  | <b>NO PRAZO</b>      |
| 23/11 | Cais Chácara do Governador | Rocifran    | Danielle Moreno Castanho Bertolini   | 12596 | <i>Atestado Médico (23/11 – Período matutino).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 05 consultas do dia 23/11 para o dia 26/11;<br>- 04 consultas do dia 23/11 para o dia 27/11;<br>- 02 consultas do dia 23/11 para o dia 30/11. (Paulo)        | ***                  |
| 23/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa      | Theodora Nunes Drummond              | 4060  | <i>Atestado Médico ( 23/11).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 39 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 33 consultas para o dia 30/11;<br>- 06 consultas para o dia 01/12. (Angélica)   | ***                  |
| 23/11 | Ciams Jardim América       | Eliane      | Marly Arruda Camargo                 | 2611  | <i>Atestado Médico ( 23/11).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas para o dia 30/11.( <i>Angélica</i> )   | ***                  |
| 23/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa      | Mychelly Di Castro Molinari Curado   | 16648 | <i>Grupo de Tabagismo (20/11).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 12 consultas para o dia 27/11;<br>- 08 consultas para o dia 30/11.( <i>Angélica</i> )  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 23/11 | CS Riviera                 | Célia Tânia | Geovane José De Lima                 | 5923  | <i>Matriciamento Geriatria (26/11).</i> Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas, todas para o dia 27/11 com o mesmo profissional. (Paulo)   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 23/11 | CS Riviera                 | Célia Tânia | Osmar Matias de Abreu                | 3743  | <i>Matriciamento Geriatria (26/11).</i> Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas, todas para o dia 27/11 com o mesmo profissional. (Paulo)   | <b>FORA DO PRAZO</b> |

|       |                            |              |                                 |       |  |                      |
|-------|----------------------------|--------------|---------------------------------|-------|--|----------------------|
| 23/11 | CS Parque Amazônia         | Mara Lúcia   | Izabella Neves Araujo           | 12486 | <i>Atestado Médico (25/11)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 7 consultas agendadas para o dia 26/11; com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>   | ***                  |
| 24/11 | CS Maria Dilce             | Leila        | Carlos César Borges             | 3475  | <i>Atestado Médico (24/11)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 04 consultas do dia 24/11 para o dia 25/11;<br>- 07 consultas do dia 24/11 para o dia 26/11. <i>(Paulo)</i>  | ***                  |
| 24/11 | CS Vila União              | Andressa     | Rosely Rosa De Castro Costa     | 5983  | <i>Atestado Médico (24/11)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 03 consultas do dia 24/11 para o dia 25/11;<br>- 05 consultas do dia 24/11 para o dia 26/11. <i>(Paulo)</i>  | ***                  |
| 24/11 | Cs Cidade Jardim           | Daniela      | Patricia Barbosa Gonçalves Lobo | 8007  | <i>Atestado Médico (23/11)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 06 consultas para o dia 26/11;<br>- 06 consultas para o dia 27/11;<br>- 08 consultas para o dia 30/11. <i>(Bianca)</i>   | ***                  |
| 24/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Maria Eleusa | Vicente José Vita               | 5669  | <i>Atestado Médico (24/11)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 04 consultas do dia 24/11 para o dia 27/11;<br>- 08 consultas do dia 24/11 para o dia 30/11;<br>- 04 consultas do dia 24/11 para o dia 01/12. <i>(Paulo)</i>   | ***                  |
| 24/11 | Cais Finsocial             | Elaine       | Viviane Franco Carneiro         | 12904 | <i>Motivo Particular ( 23/11- Período Vespertino)</i> . Foram canceladas 15 consultas agendadas para o dia 01/12; com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 24/11 | Ciams Jardim América       | Eliane       | Carla Vanessa de Sousa          | 8686  | <i>Atestado Médico (de 24 a 27/11)</i> . Foram canceladas 30 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 16 consultas do dia 24/11 para o dia 01/12;<br>- 04 consultas do dia 24/11 para o dia 04/12;<br>- 09 consultas do dia 26/11 para o dia 04/12;<br><i>Drª MARLY ARRUDA CAMARGO</i><br>- 04 consultas do dia 27/11 para o dia 01/12. <i>(Paulo)</i> | ***                  |
| 24/11 | Cais Finsocial             | Viviane      | Viviane Franco Carneiro         | 12904 | <i>Motivo Particular ( 24/11- Período Vespertino)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas para o dia 01/12.<br><i>Cais Candida de Moraes – Dr Cláudia Cássia De Almeida .</i>   | <b>FORA DO PRAZO</b> |



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

|       |                            |             |                                   |       |   |                      |
|-------|----------------------------|-------------|-----------------------------------|-------|---|----------------------|
|       |                            |             |                                   |       | (Angélica)  |                      |
| 24/11 | Cais Finsocial             | Viviane     | Viviane Franco Carneiro           | 12904 | <b>Motivo Particular (30/11).</b> Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 21 consultas agendadas da seguinte forma:<br><b><u>Cais Candida de Morais – Dr Cláudia Cássia De Almeida</u></b><br>- 08 consultas para o dia 02/12;<br>- 13 consultas para o dia 03/12. (Angélica) | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 24/11 | CS Parque Anhanguera       | Ariany      | Ivan Isaac                        | 2213  | <b>(Motivo de Reunião no HMI).</b> Foram remanejadas 18 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 12 consultas para o dia 30/11;<br>- 06 consultas para o dia 01/12. (Angélica)   | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 25/11 | Ciams Jardim América       | Eliane      | Maria Inês Da Silva Pires         | 3752  | <b>Atestado Médico ( 26/11).</b> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas para o dia 30/11; com a mesma profissional. (Angélica)  | ***                  |
| 25/11 | CS Fama                    | Nelma       | Rosseney Da Costa Marinho Junior  | 6769  | <b>Atestado Médico ( 27/11).</b> Foram canceladas 14 vagas disponíveis e não houve pacientes remanejados. (Angélica)  | ***                  |
| 25/11 | Centro de Saúde Vila Boa   | Flávia      | Saulo Gonçalves De Mendonça       | 6568  | <b>Motivo de Viagem ( 30/12).</b> Agenda gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA. (Obs.: O profissional fará reposição em 08/01/16 das 11h:00 as 15h:00). A srª Flávia fica ciente em cancelar a agenda do dia 30/11 gerar a agenda extra do dia 08/01. (Angélica)                | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 25/11 | Cais Vila Nova             | Ednay       | Carlos Alberto Cascão             | 2621  | <b>Atestado Médico ( 30/11).</b> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas para o dia 01/12; com o mesmo profissional. (Angélica)  | ***                  |
| 25/11 | CS Riviera                 | Célia Tânia | Geovane José de Lima              | 5923  | <b>Matriciamento Geriatria (26/11).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 09 consultas, agendadas todas para o mesmo profissional no dia 30/11. (Paulo)  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 25/11 | CIAMS Setor Pedro Ludovico | Eleusa      | Maria Elizabeth De Moraes Tavares | 4805  | <b>Atestado Médico ( 14/12).</b> Agenda não gerada conferido SICAA. (Angélica)  | ***                  |
| 25/11 | Centro de Saúde Vila Mauá  | Cristina    | Talita Mendonça Fernandes         | 15588 | <b>Falta ( 03/12).</b> Não teve nenhuma consulta agendada e foram canceladas 15 vagas disponíveis somente a partir das 11:00. (Regina)  | <b>FORA DO PRAZO</b> |
| 25/11 | CS Vila Canaã              | Joielly     | Dayra Elcira Penalba De Machado   | 4107  | <b>Atestado Médico ( 26/11).</b> Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 07 consultas para o dia 01/12;<br>- 06 consultas para o dia 02/12. (Regina)  | ***                  |



SALA DE SITUAÇÃO

REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: NOVEMBRO / 2015 (POR FALTA)

|       |                             |                 |   |      |   |          |
|-------|-----------------------------|-----------------|---|------|---|----------|
| 25/11 | Cais Candida de Moraes      | Rafael          | Jose Da Costa Cordeiro Filho            | 3982 | <p><i>Atestado Médico (25,26 e 30/11).</i> Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 47 consultas agendadas da seguinte forma:<br/> <i>Dr.ª Cláudia Cássia De Almeida</i><br/>                     - 18 consultas do dia 25/11 para o dia 01/12;<br/>                     - 02 consultas do dia 25/11 para o dia 03/12;<br/> <i>Dr.º Nilmar Feliciano Da Silva</i><br/>                     - 08 consultas do dia 26/11 para o dia 01/12;<br/>                     - 07 consultas do dia 26/11 para o dia 02/12;<br/>                     - 03 consultas do dia 26/11 para o dia 03/12;<br/> <i>Dr.º Linco Felipe Da Silva</i><br/>                     - 09 consultas do dia 30/11 para o dia 04/12. <i>(Bianca)</i></p> | ***      |
| 25/11 | Cais Parque Das Amendoeiras | Maria Aparecida | Carlos César Borges                     | 3475 | <p><i>Férias (14/11 a 12/01/2016).</i> Agenda não gerada de 1º consulta conferido SICAA. <i>Sr.ª Maria Aparecida</i> ficou ciente que será necessário o cancelamento de um retorno que foi agendado no dia 14/12 pela Unidade. <i>(Regina)</i></p>  | NO PRAZO |
| 26/11 | Ciams Jardim América        | Elfrida         | Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos | 5710 | <p><i>Atestado Médico (25/11).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:<br/>                     - 03 consultas para o dia 30/11;<br/>                     - 05 consultas para o dia 01/12;<br/>                     - 02 consultas para o dia 02/12. <i>(Bianca)</i></p>  | ***      |
| 26/11 | CIAMS Setor Pedro Ludovico  | Eleusa          | Celio Da Silva Rocha Vidal              | 6349 | <p><i>Atestado Médico (25/11).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas para o dia 30/11 com o mesmo profissional. <i>(Angélica)</i></p>  | ***      |
| 26/11 | Cais Vila Nova              | Ednay           | Fabricio Queiroz Correia                | 8825 | <p><i>Atestado Médico (26/11).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:<br/>                     - 04 consultas para o dia 30/11;<br/>                     - 04 consultas para o dia 01/12;<br/>                     - 02 consultas para o dia 02/12. <i>(Angélica)</i></p>  | ***      |
| 27/11 | CS Fama                     | Lúcia           | Rosa Maria Nascimento Gonçalves         | 3360 | <p><i>Atestado Médico (27/11).</i> Foram remanejadas 15 consultas, agendadas da seguinte forma:<br/>                     -09 consultas do dia 27/11 para o dia 30/11;<br/>                     -06 consultas do dia 27/11 para o dia 01/12. <i>(Paulo)</i></p>  | ***      |
| 27/11 | Cais Vila Nova              | Marcelo         | Marilda de Freitas Macedo               | 4195 | <p><i>Atestado Médico (27/11).</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas todas para o dia 30/11, com a mesma profissional. <i>(Cleber)</i></p>   | ***      |

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

|       |                                      |            |                                    |       |  |                 |
|-------|--------------------------------------|------------|------------------------------------|-------|--|-----------------|
| 27/11 | Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | Sirlene    | Sergio Raul Aquino E Silva         | 6715  | <i>Motivo Viagem ( 14,15 e 16/12).</i> Agenda gerada conferido SICAA. A Sª Sirlene; fica ciente do cancelamento de 1ª consulta e retorno. <i>(Angélica)</i>  | <b>NO PRAZO</b> |
| 27/11 | CS Parque Anhanguera                 | Ariany     | Valquiria Monteiro De Lima Borges  | 3608  | <i>Atestado Médico(27/11).</i> Foram canceladas 32 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 15 consultas para o dia 30/11;<br>- 12 consultas para o dia 02/12;<br>- 05 consultas para o dia 04/12. <i>(Angélica)</i>    | ***             |
| 27/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico           | Eleusa     | Talita Clementino Moraes E Cunha   | 15167 | <i>Falta de Energia ( 26/11).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas para o dia 03/12. <i>(Angélica)</i>   | ***             |
| 27/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico           | Eleusa     | Mychelly Di Castro Molinari Curado | 16648 | <i>Falta de Energia ( 26/11).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 08 consultas para o dia 01/12;<br>- 11 consultas para o dia 02/12;<br>- 01 consulta para o dia 03/12. <i>(Angélica)</i> | ***             |
| 27/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico           | Eleusa     | Pedro Dimas Machado Filho          | 4106  | <i>Falta de Energia ( 26/11).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 12 consultas para o dia 03/12;<br>- 06 consultas para o dia 04/12. <i>(Angélica)</i>                                    | ***             |
| 27/11 | CS Parque Industrial João Braz       | Vera Luci  | José Tavares Moraes Filho          | 4467  | <i>Redução de Vagas (11/12).</i> Foram canceladas 09 vagas disponíveis, para atendimento prevenção hormonal. <i>(Paulo)</i>  | ***             |
| 30/11 | CS Fama                              | Esmeralda  | Carlos Antonio Carneiro            | 3054  | <i>Atestado Médico (30/11).</i> Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 02/12, com o mesmo o profissional. <i>(Bianca)</i>   | ***             |
| 30/11 | Cais Bairro Goia                     | Carlos     | Wandenberg Monte Negro             | 3602  | <i>Atestado Médico ( 27/11).</i> Foram remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma :<br>- 02 consultas para o dia 01/12;<br>- 07 consultas para o dia 02/12;<br>- 10 consultas para o dia 03/12. <i>(Cleber)</i>  | ***             |
| 30/11 | CS Setor Cidade Jardim               | Maria José | Patricia Barbosa Gonçalves Lobo    | 8007  | <i>Atestado Médico ( 30/11).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma:<br>- 07 consultas para o dia 04/12;<br>- 11 consultas para o dia 07/12;<br>- 02 consultas para o dia 09/12. <i>(Angélica)</i> | ***             |





**Anexo 06      Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e  
Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência /  
outros).**

- - TELECONSULTA

**SALA DE SITUAÇÃO**  
**REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS**  
Referência: NOVEMBRO / 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> |
|-------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------------------|------------|--|---------------|
| 03/11       | Cais Vila Nova                        | Ednaí              | Fabício Queiroz Correia       | 8825       | <i>Alteração de Grade ( A partir do dia 16/11).</i> Foi autorizado pela Coordenação, Dr <sup>a</sup> Iraci Rezende. De que o profissional, passará a atender as quintas -feiras, e deixará de atender as sextas – feiras, a partir da data mencionada acima. <i>(Angélica)</i>   | ***           |
| 04/11       | CS Água Branca                        | Braz               | Fabricio Valtville Montijo    | 12497      | <i>Entrada na Unidade(A partir do dia 05/11).</i> O profissional passará atender na referida unidade a partir desta data, com quantitativo de 80 pacientes por semana; Atenderá de Terça a Sexta-feira 20 consultas ao dia, sendo 15 consultas de primeira e 05 consultas retorno. Agenda gerada e liberada para o 0800. <i>(Angélica)</i>                       | ***           |
| 05/11       | Ciams Novo Horizonte                  | Fernanda           | Harley Ricardo Rodrigues      | 6652       | <i>Bloqueio de Vaga ( 09/11).</i> Foi bloqueado uma vaga para criança menor 13 anos com o ginecologista Dr <sup>o</sup> : Harley Ricardo no Ciams Novo Horizonte no dia 09/11. Cujo o Nome e Julia Pereira Curado. A pendido da unidade. <i>(Cleber)</i> .   | ***           |
| 05/11       | Ciams Novo Horizonte                  | Fernanda           | Harley Ricardo Rodrigues      | 6652       | <i>Bloqueio de Vaga ( 09/11).</i> Foi bloqueado uma vaga para criança menor 13 anos com o ginecologista Dr <sup>o</sup> : Harley Ricardo no Ciams Novo Horizonte no dia 09/11. Cujo o Nome e Bethannya da Silva Cardoso . A pendido da unidade. <i>(Cleber)</i> .  | ***           |
| 10/11       | Ciams Novo Horizonte                  | Fernanda           | Harley Ricardo Rodrigues      | 6652       | <i>Bloqueio de Vaga ( 10/11).</i> Foi encaminhado e-mail solicitando atendimento ginecológico para Pte Isabella Sodre Gomes, menor de 13 anos. Foi agendada a consulta para o dia 16/11 as 07h:00min com o profissional Dr Harley Ricardo Rodrigues. A sr <sup>a</sup> Fernanda da unidade, fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i>                     | ***           |
| 10/11       | Ciams Setor Pedro Ludovico            | Eleusa             | Thelma Walkiria Sirio Guirado | 4835       | <i>Bloqueio de Vaga ( 10/11).</i> Foi encaminhado e-mail solicitando atendimento ginecológico para Pte; Geovana Alves De Sousa menor de 13 anos. Foi agendada a consulta para o dia 12/11 as 07h:00min com o profissional Dr <sup>a</sup> Thelma Walkiria Sirio Guirado. A sr <sup>a</sup> Fernanda da unidade, fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i> | ***           |
| 11/11       | Cais Vila Nova                        | Ednaí              | David Gonçalves De Moraes     | 6252       | <i>Alteração na grade ( A partir 23/11).</i> Autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci Rezende, de que o profissional passara a atender de segunda a quinta – feira, com o mesmo quantitativo de ptes/semana. <i>(Angélica)</i>  | ***           |
| 12/11       | Ciams Novo Horizonte                  | Fernanda           | Harley Ricardo Rodrigues      | 6652       | <i>Bloqueio de Vaga (16/11).</i> Foi encaminhado e-mail, solicitando atendimento ginecológico para PTE Isabella Vieira Gomes; menor de 13  | ***           |



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

|       |                            |              |                                   |      |   |     |
|-------|----------------------------|--------------|-----------------------------------|------|---|-----|
|       |                            |              |                                   |      | anos. Foi agendada a consulta no dia 16/11, as 07h:00min com o Dr ° Harley Ricardo Rodrigues. A sr ° Fernanda, da unidade fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i>  |     |
| 16/11 | Ciams Novo Horizonte       | Fernanda     | Harley Ricardo Rodrigues          | 6652 | <i>Bloqueio de Vaga ( 18/11)</i> . Foi bloqueado uma vaga para criança menor de 13 anos com o ginecologista Drº: Harley Ricardo no dia 18/11 as 08:30 Ciams Novo Horizonte para Isabella Sodre Gomes. <i>(Cleber)</i>   | *** |
| 17/11 | CS Esplanada do Anicuns    | André        | Sérgio Raul Aquino E Silva        | 6715 | <i>Bloqueio de Vaga (23/11)</i> . Foi encaminhado e-mail, solicitando atendimento ginecológica para pte Amanda da Silva Godoi, menor de 13 anos. Foi agendada a consulta no dia 23/11 as 07:30 com o profissional. O André ciente dos procedimentos. <i>(Bianca)</i>  | *** |
| 24/11 | Ciams Novo Horizonte       | Fernanda     | Harley Ricardo Rodrigues          | 6652 | <i>Bloqueio de Vaga ( 25/11)</i> . Foi encaminhado e-mail, solicitando atendimento ginecológico para PTE Jordana Vitoria Batista Magalhães, menor de 13 anos. Foi agendada a consulta no dia 25/11 as 07h:00min com o profissional Dr ° Harley Ricardo Rodrigues. A sr ° Fernanda da unidade, fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i>        | *** |
| 24/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Eleusa       | Maria Elizabeth De Moraes Tavares | 4805 | <i>Bloqueio de Vaga ( 25/11)</i> . Foi encaminhado e-mail, solicitando atendimento ginecológico para PTE Pamela Hander Sousa, menor de 13 anos. Foi agendada a consulta no dia 02/12 as 07h:00min com a profissional Dr ° Maria Elizabeth De Moraes Tavares. A sr ° Eleusa da unidade, fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i>               | *** |
| 25/11 | Ciams Setor Pedro Ludovico | Maria Eleusa | Cláudio Raul Tavares              | 4804 | <i>Entrada na Unidade (a partir de 27/11)</i> . O profissional passará a atender na referida unidade a partir de 27/11 com atendimento às segundas, terças, quartas (duas grades) e sexta-feira a partir das 07h00min com 12 PTEs/dia, perfazendo 60 PTEs/semana. Agenda gerada e liberada ao 0800. <i>(Paulo)</i>                                    | *** |
| 25/11 | CS Esplanada do Anicuns    | Sirlene      | Sérgio Raul Aquino E Silva        | 6715 | <i>Bloqueio de Vaga ( 30/11)</i> . Foi encaminhado e-mail solicitando atendimento ginecológico para PTE Suellen Luiza Rizzo, menor de 13 anos. Foi agendada a consulta para o dia 30/11 as 07h:30min com o profissional Dr ° Sérgio Raul Aquino E Silva. A sr ° Sirlene da unidade, fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i>                  | *** |
| 25/11 | CS Esplanada do Anicuns    | Sirlene      | Sérgio Raul Aquino E Silva        | 6715 | <i>Bloqueio de Vaga ( 30/11)</i> . Foi encaminhado e-mail solicitando atendimento ginecológico para PTE Dheinielli Tamires Anacleto Da Cruz , menor de 13 anos. Foi agendada a consulta para o dia 30/11 as 07h:30min com o profissional Dr ° Sérgio Raul Aquino E Silva. A sr ° Sirlene da unidade, fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i> | *** |



●●●●●●●●  
TELECONSULTA

## SALA DE SITUAÇÃO

## REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: NOVEMBRO / 2015 (DIVERSOS)

|       |                         |       |                             |      |  |     |
|-------|-------------------------|-------|-----------------------------|------|--|-----|
| 27/11 | CS Balneário Meia Ponte | Neuda | Wilson Rodrigues dos Santos | 6192 | <i>Redução de Vagas (a partir de 01/12). Autorizado pela Coordenação, redução de 10 vagas semanais para atendimento de demanda de PSF. (Paulo)</i> | *** |
|-------|-------------------------|-------|-----------------------------|------|--|-----|