

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 06 – FEVEREIRO /2016  
- DÉCIMO SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO –  
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

- TELECONSULTA
- CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS
- CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME
- CIAMS NOVO HORIZONTE



## Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 06 – Décimo Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Fevereiro/2016

### SUMÁRIO

	Pág. n.º
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....</b>	<b>05</b>
<b>1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....</b>	<b>07</b>
1.1. Espaço Físico.....	07
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>12</b>
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
<b>3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>16</b>
3.1. Dados Estatísticos.....	16
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).....	16
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).....	17
3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Fevereiro de 2016.....	18
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18

<b>3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Fevereiro de 2016 .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Fevereiro/16 .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010 .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011 .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012 .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013 .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014 .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015 .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.16. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 e 2016.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.17. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2016.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Fevereiro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016 .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>	<b>35</b>



3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	36
3.1.22 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	38
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	39
3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	40
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	41
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	42
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	43
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	44
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	45
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À FEVEREIRO / 16.....</b>	<b>46</b>
4.1. Pontos Positivos .....	50
4.2. Pontos Negativos .....	101
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....	102
<b>CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>115</b>
<b>CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....</b>	<b>118</b>
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>126</b>

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 06 – FEVEREIRO /16**  
**- 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 Fevereiro/16 a agendou 30.580 (trinta mil quinhentos e oito) consultas básicas não- emergenciais.

No mês de Fevereiro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 149.391 (cento e quarenta e nove mil trezentos e noventa e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 36.495 (trinta e seis mil quatrocentos e noventa e cinco).

Dos 149.391 (cento e quarenta e nove mil trezentos e noventa e um), 36.495 (trinta e seis mil quatrocentos e noventa e cinco) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 112.896 (cento e doze mil oitocentos e noventa e seis) 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 75.423 (setenta e cinco mil quatrocentos e vinte e três) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de

abrangência e 6.481 (seis mil quatrocentos e oitenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Janeiro/16, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um) para 149.391 (cento e quarenta e nove mil trezentos e noventa e um), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta) para 36.495 (trinta e seis mil quatrocentos e noventa e cinco).

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 Fevereiro/16 estendeu suas atividades à 29 (vinte e nove) equipes, representando aproximadamente 116.000 (cento e dezesseis 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 29 de Fevereiro/16 foi observado o agendamento de 4.078 (quatro mil e setenta e oito) consultas, o que equivale a 17,62% (dezessete ponto sessenta e dois por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinsertas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Fevereiro/2016 houve um acréscimo total de 12,33% (doze ponto trinta 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 2.869 (dois mil oitocentos e sessenta e nove) agendamentos, seguido do CAIS Cândida de Moraes (1.505) e CAIS Parque das Amendoeiras (1.379). Entre os Centros de Saúde, o Centro de Saúde Parque Jardim Balneário Meia Ponte se despontou com (1.245), seguido do Centro de Saúde Conjunto Riviera (1.177) e Centro de Saúde Água Branca (930). No mês de Fevereiro/16, 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: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Parque das Amendoeiras, CIAMS Jardim América, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Água Branca, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Vila Santa Helena e Centro de Saúde Parque Amazônia.

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 29 de Fevereiro/16 foram convertidas 2.909 (dois mil novecentos e nove) 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. E no mês de Fevereiro/16 efetuou 44.337 (quarenta e quatro mil trezentos e trinta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 4.938 (quatro mil novecentos e trinta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 44.337 (quarenta e quatro mil trezentos e trinta e sete) ligações realizadas resultaram em 14.571 (quatorze mil quinhentos e setenta e um) consultas confirmadas e 1.945 (hum mil novecentos e quarenta e cinco) 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 Fevereiro/2016, 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 frequentes e a identificação de quantidade de frequência que

um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

### 1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

## 2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

### 2.1. Horário de Funcionamento

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

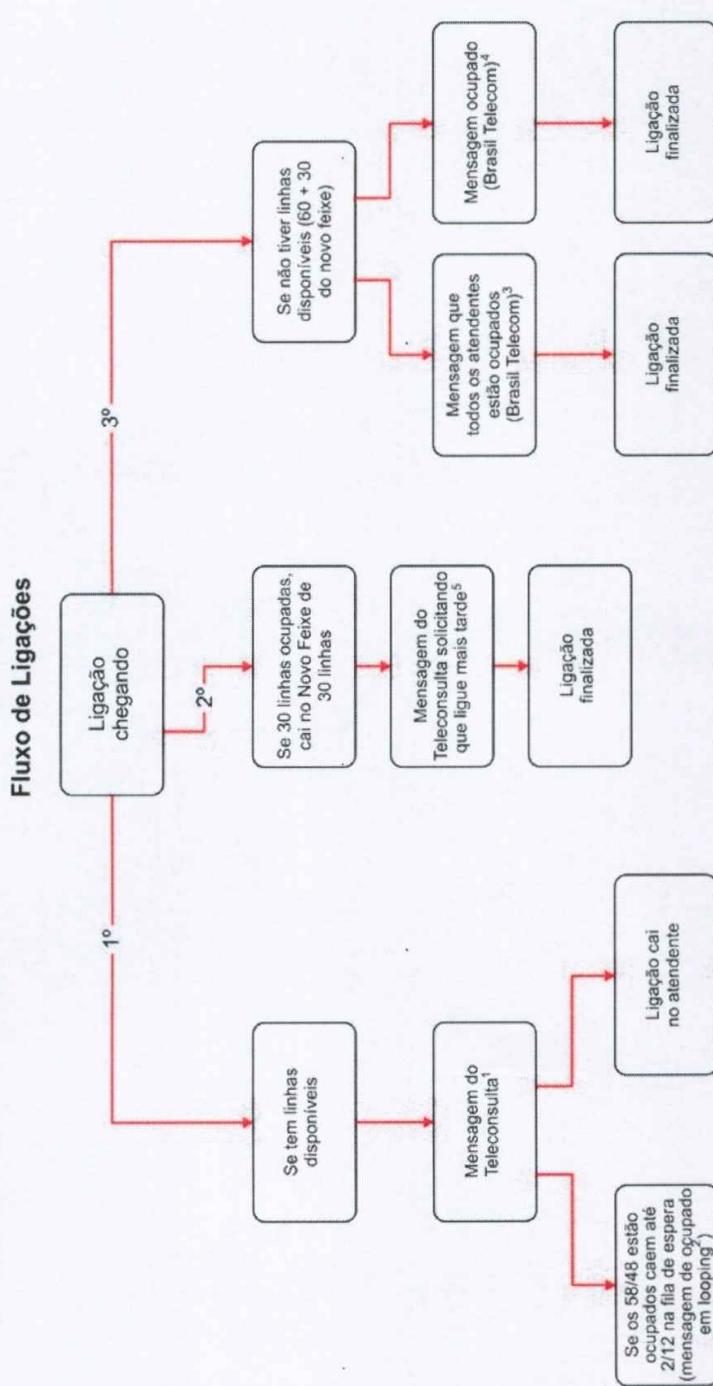
Turno.	Horário
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

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.



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



**Mensagens:**

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

No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;

#### 2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Fevereiro/16 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 FEVEREIRO / 2016.

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

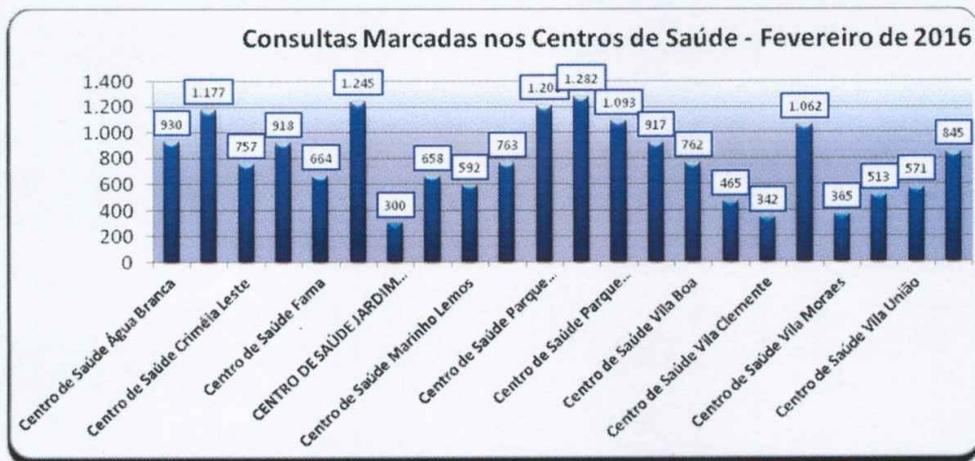
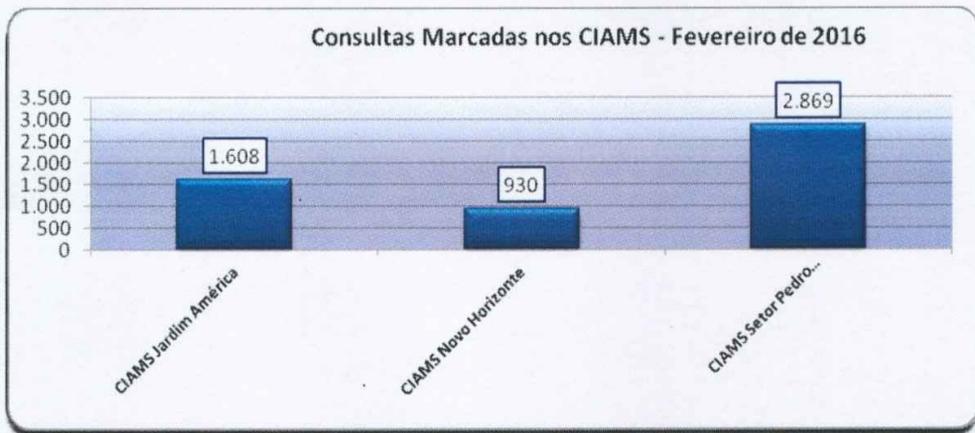
#### 3.1. Dados Estatísticos

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 Fevereiro / 16.

#### 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).

Fevereiro / 2016			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	6.479	6.884	13.363
GINECOLOGIA	3.804	5.162	8.966
PEDIATRIA	3.099	5.142	8.241
PEDIATRIA ALTO RISCO	7	3	10
<b>Total</b>	<b>13.389</b>	<b>17.191</b>	<b>30.580</b>

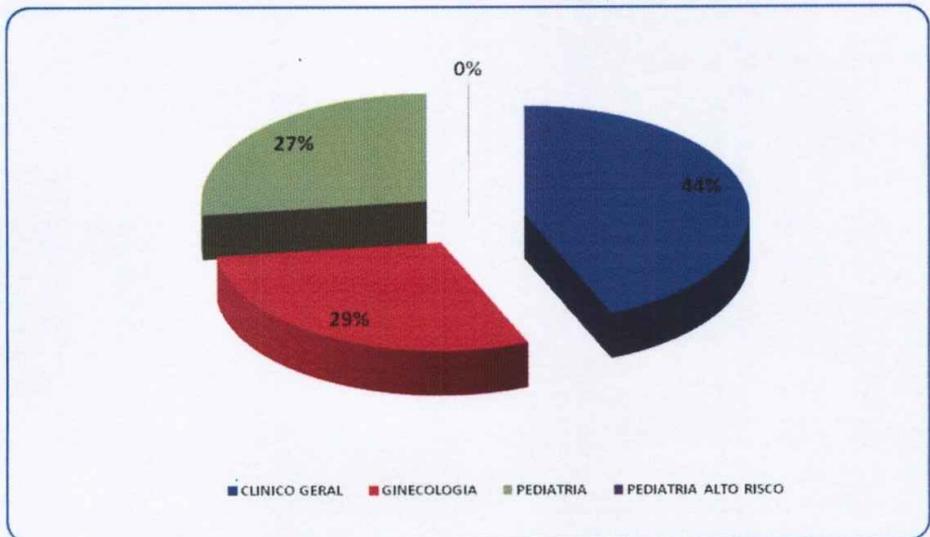
### 3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



**Consultas Marcadas na Maternidade Dona Iris  
 Fevereiro de 2016**



**3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Fevereiro/16.**



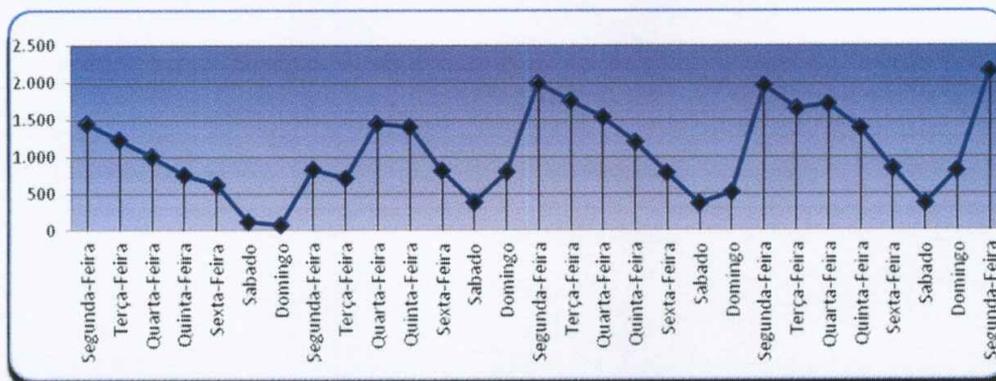
**3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.**

Fevereiro – 2016					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	568	407	803	1	1.779
CAIS Candida de Moraes	1.027	176	300	2	1.505

CAIS Chácara do Governador	339	370	0	0	<b>709</b>
CAIS Finsocial	193	52	88	0	<b>333</b>
CAIS Jardim Novo Mundo	352	328	386	4	<b>1.070</b>
CAIS Parque das Amendoeiras	753	271	355	0	<b>1.379</b>
CAIS Vila Nova	526	331	50	0	<b>907</b>
Centro de Saúde Água Branca	543	195	192	0	<b>930</b>
Centro De Saúde Conjunto Riviera	646	363	168	0	<b>1.177</b>
Centro de Saúde Criméia Leste	288	292	177	0	<b>757</b>
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	518	150	250	0	<b>918</b>
Centro de Saúde Fama	239	214	211	0	<b>664</b>
Centro de Saúde Jardim Balneário Meja Ranta	672	280	293	0	<b>1.245</b>
Centro De Saúde Jardim Guanabara	257	43	0	0	<b>300</b>
Centro de Saúde Maria Dilce	210	326	122	0	<b>658</b>
Centro de Saúde Marinho Lemos	0	227	362	3	<b>592</b>
Centro de Saúde Norte Ferroviário	278	359	126	0	<b>763</b>
Centro de Saúde Parque Amazonia	469	271	468	0	<b>1.208</b>
Centro de Saúde Parque Anhanguera	273	415	594	0	<b>1.282</b>
Centro de Saúde Parque Industrial João Droz	448	139	506	0	<b>1.093</b>
Centro De Saúde Setor Perim	258	232	427	0	<b>917</b>
Centro de Saúde Vila Boa	270	363	129	0	<b>762</b>
Centro de Saúde Vila Canaã	260	37	168	0	<b>465</b>
Centro de Saúde Vila Clemente	0	342	0	0	<b>342</b>
Centro de Saúde Vila Mauá	237	292	533	0	<b>1.062</b>
Centro de Saúde Vila Moraes	0	217	148	0	<b>365</b>
Centro De Saúde Vila Santa Helena	513	0	0	0	<b>513</b>
Centro de Saúde Vila União	460	85	26	0	<b>571</b>
CIAMS Jardim América	736	633	239	0	<b>1.608</b>
CIAMS Novo Horizonte	248	412	270	0	<b>930</b>
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.480	781	608	0	<b>2.869</b>
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	302	301	242	0	<b>845</b>
Maternidade Dona Iris	0	62	0	0	<b>62</b>
<b>Total</b>	<b>13.363</b>	<b>8.966</b>	<b>8.241</b>	<b>10</b>	<b>30.580</b>

### 3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Fevereiro de 2016.

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/02/2016	Segunda-Feira	4,40%	663	373	410	0	1.446
02/02/2016	Terça-Feira	3,70%	489	348	379	1	1.217
03/02/2016	Quarta-Feira	3,06%	355	335	315	1	1.006
04/02/2016	Quinta-Feira	2,29%	257	243	252	0	752
05/02/2016	Sexta-Feira	1,90%	327	176	120	0	623
06/02/2016	Sabado	0,36%	53	23	43	0	119
07/02/2016	Domingo	0,23%	45	16	13	0	74
08/02/2016	Segunda-Feira	2,50%	459	219	142	0	820
09/02/2016	Terça-Feira	2,15%	345	192	171	0	708
10/02/2016	Quarta-Feira	4,39%	668	373	402	0	1.443
11/02/2016	Quinta-Feira	4,28%	612	399	393	1	1.405
12/02/2016	Sexta-Feira	2,47%	395	184	231	1	811
13/02/2016	Sabado	1,15%	118	130	129	0	377
14/02/2016	Domingo	2,40%	325	269	195	0	789
15/02/2016	Segunda-Feira	6,06%	817	636	538	0	1.991
16/02/2016	Terça-Feira	5,34%	805	494	454	0	1.753
17/02/2016	Quarta-Feira	4,64%	659	437	430	0	1.526
18/02/2016	Quinta-Feira	3,63%	491	339	361	2	1.193
19/02/2016	Sexta-Feira	2,38%	346	202	234	1	783
20/02/2016	Sabado	1,10%	124	139	100	0	363
21/02/2016	Domingo	1,58%	211	147	160	0	518
22/02/2016	Segunda-Feira	5,95%	941	575	438	0	1.954
23/02/2016	Terça-Feira	5,04%	753	485	416	1	1.655
24/02/2016	Quarta-Feira	5,19%	798	474	434	0	1.706
25/02/2016	Quinta-Feira	4,23%	558	374	457	0	1.389
26/02/2016	Sexta-Feira	2,55%	374	258	205	0	837
27/02/2016	Sabado	1,10%	118	139	104	1	362
28/02/2016	Domingo	2,47%	309	295	206	0	810
29/02/2016	Segunda-Feira	6,54%	948	692	509	1	2.150
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>13.363</b>	<b>8.966</b>	<b>8.241</b>	<b>10</b>	<b>30.580</b>



### 3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Fevereiro/16.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	16.493	2.163	14.330	13.363	892	12.471	75	93,25%	14.255	99,48%
Ginecologia	11.252	1.690	9.562	8.966	440	8.526	156	93,77%	9.406	98,37%
Pediatria	11.562	1.679	9.883	8.241	338	7.903	1.304	83,39%	8.579	86,81%
Pediatria Alto Risco	86	6	80	10	0	10	70	12,50%	10	12,50%
<b>Total Geral</b>	<b>39.393</b>	<b>5.538</b>	<b>33.775</b>	<b>30.580</b>	<b>1.670</b>	<b>28.910</b>	<b>1.605</b>	<b>90,54%</b>	<b>32.240</b>	<b>95,46%</b>

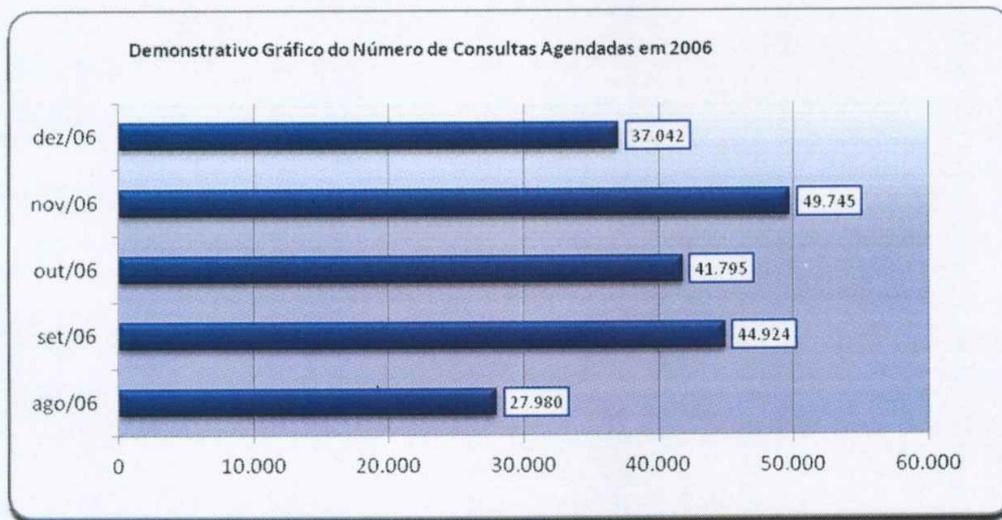
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Fevereiro/16 39.393 (trinta e nove mil trezentos e noventa e três) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 5.538 (cinco mil quinhentos e trinta e oito) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 33.775 (trinta e três mil setecentos e setenta e cinco) vagas. Destas 1.670 (hum mil seiscentos e setenta) consultas já agendadas foram remanejadas e 1.605 (hum mil seiscentos e cinco) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 32.240 (trinta e dois mil duzentos e quarenta) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 95,46% (noventa e cinco ponto quarenta e seis 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	27.980
	Set.	18.377	11.855	14.692	44.924
	Out.	16.988	10.855	13.952	41.795
	Nov.	20.738	12.849	16.158	49.745
	Dez.	15.725	9.652	11.665	37.042
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>84.425</b>	<b>51.548</b>	<b>65.513</b>	<b>201.486</b>

\* de 04 a 31/08

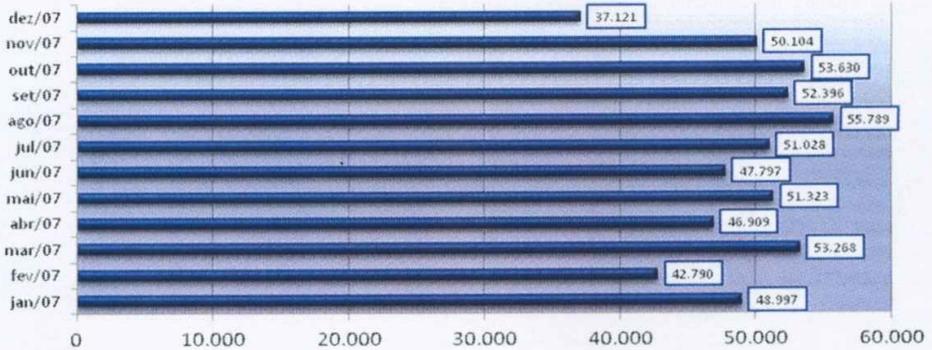


### 3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



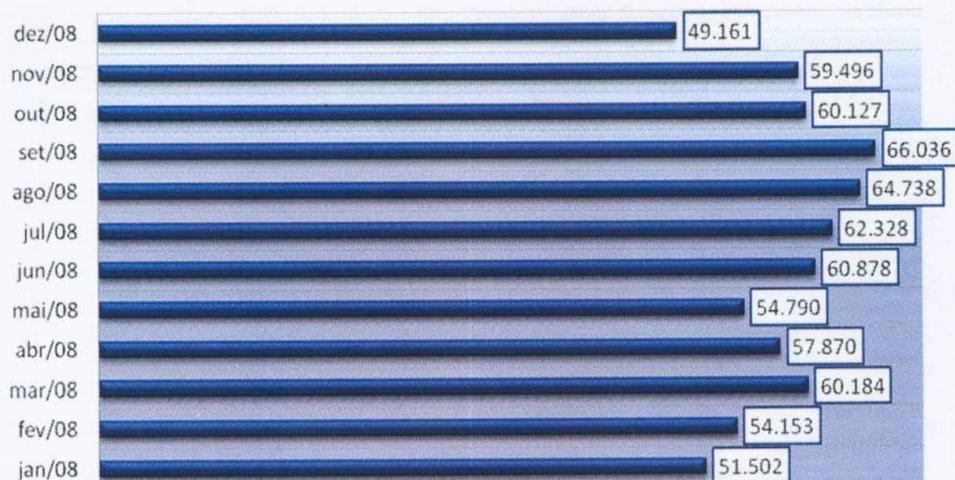
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



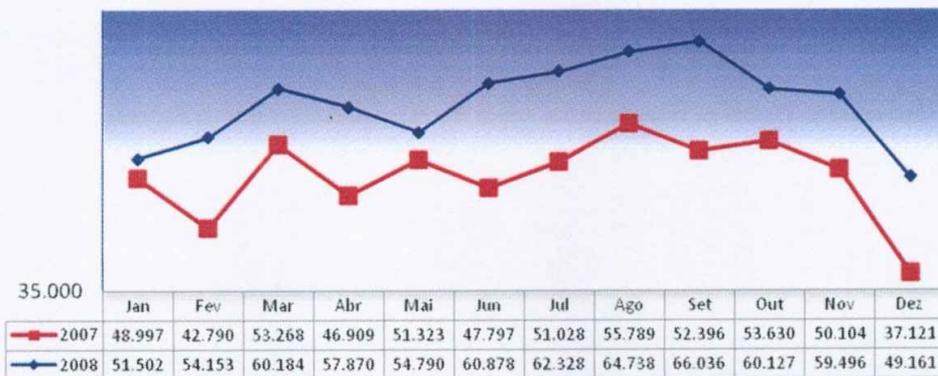
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



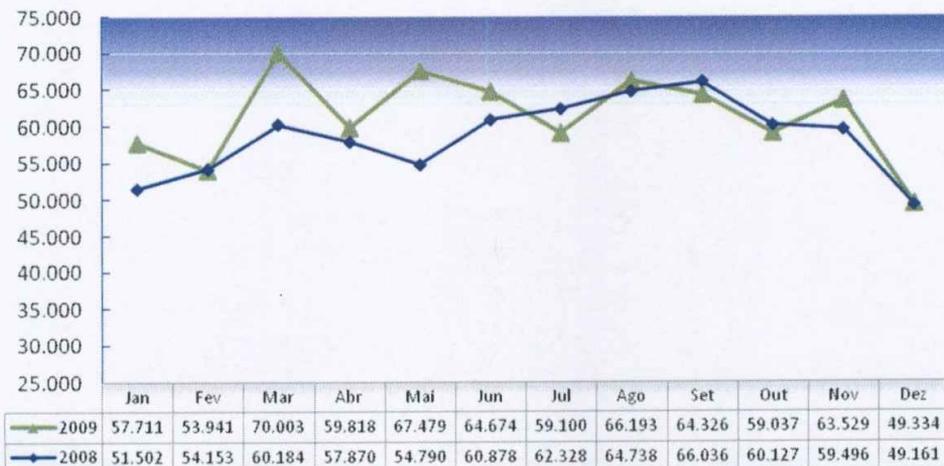
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008**



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479
	Jun/09	32.492	15.742	16.440	64.674
	Jul/09	27.913	14.569	16.618	59.100
	Ago/09	30.539	16.906	18.748	66.193
	Set/09	31.028	17.199	16.099	64.326
	Out/09	28.559	15.398	15.080	59.037
	Nov/09	31.272	16.618	15.639	63.529
	Dez/09	24.713	13.450	11.171	49.334
<b>Total</b>		<b>353.151</b>	<b>188.237</b>	<b>193.757</b>	<b>735.145</b>

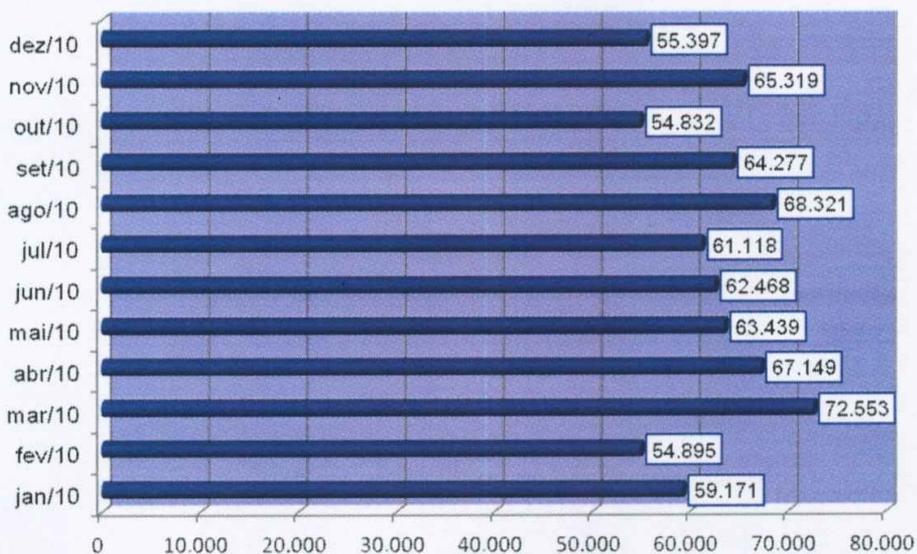
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas  
 Mês-a-Mês dos anos de 2008 e 2009.**



### 3.1.9. 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>

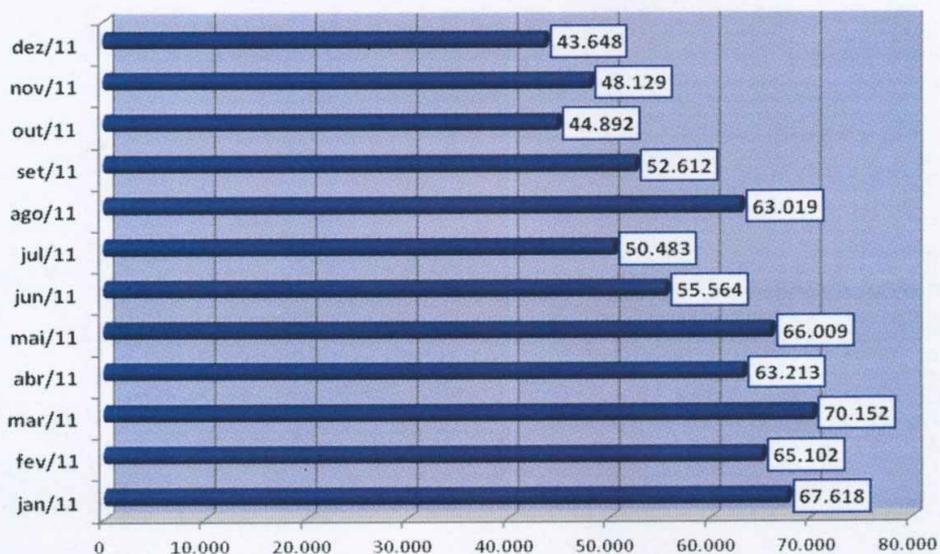
**Demoinstrativo gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2010**



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

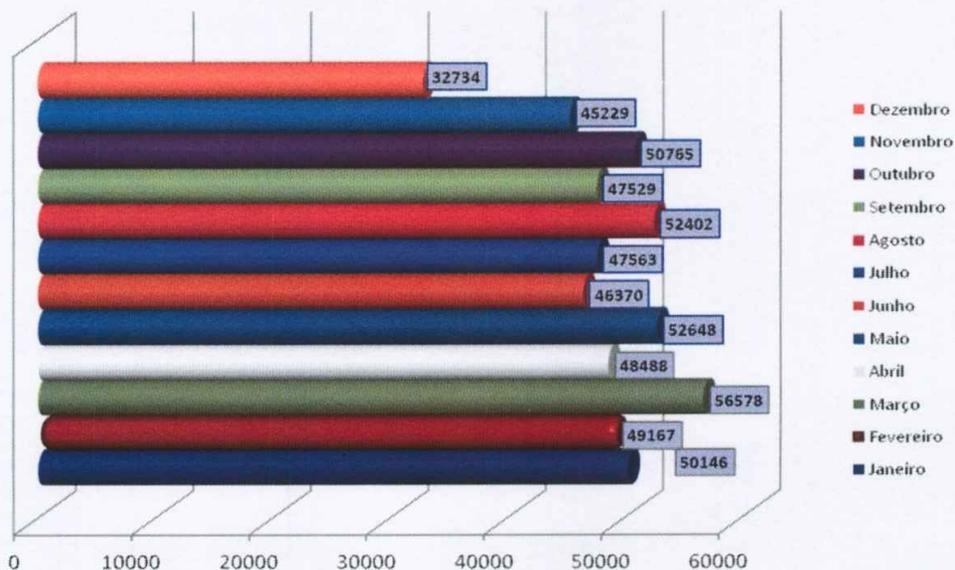
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clinico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	67.618
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	65.102
	Março	36.519	16.809	16.824	70.152
	Abril	32.298	15.666	15.249	63.213
	Maio	33.965	16.488	15.556	66.009
	Junho	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**



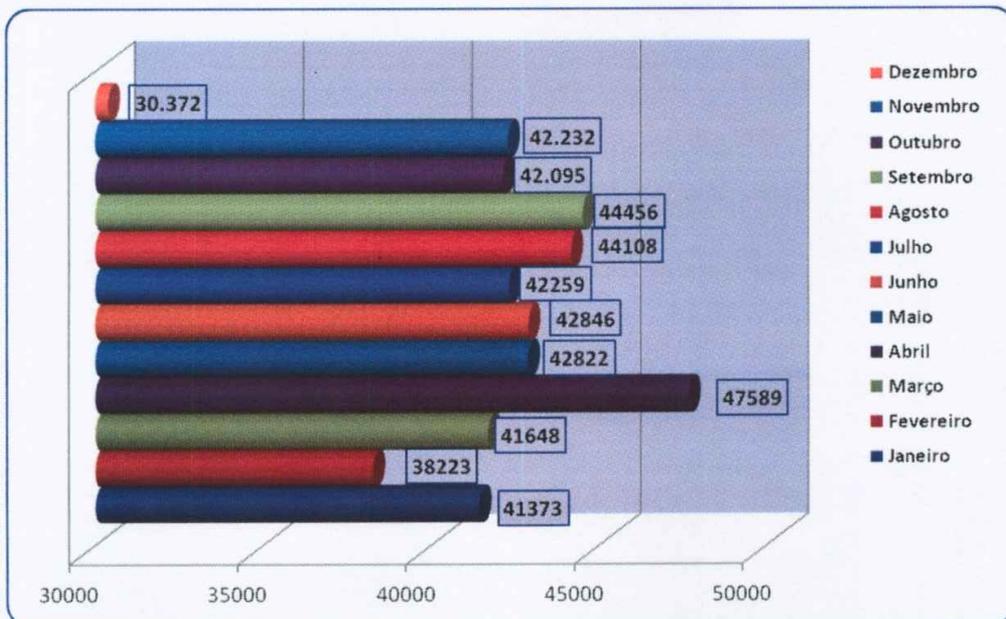
**3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.**

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
	Mai	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>



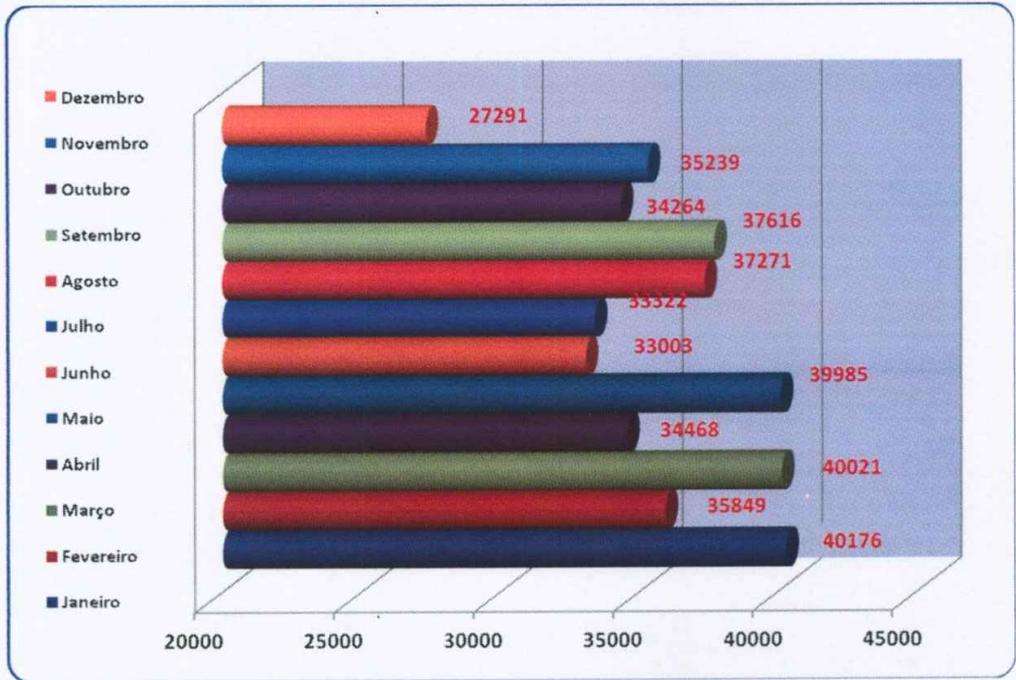
### 3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

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
	Maio	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>



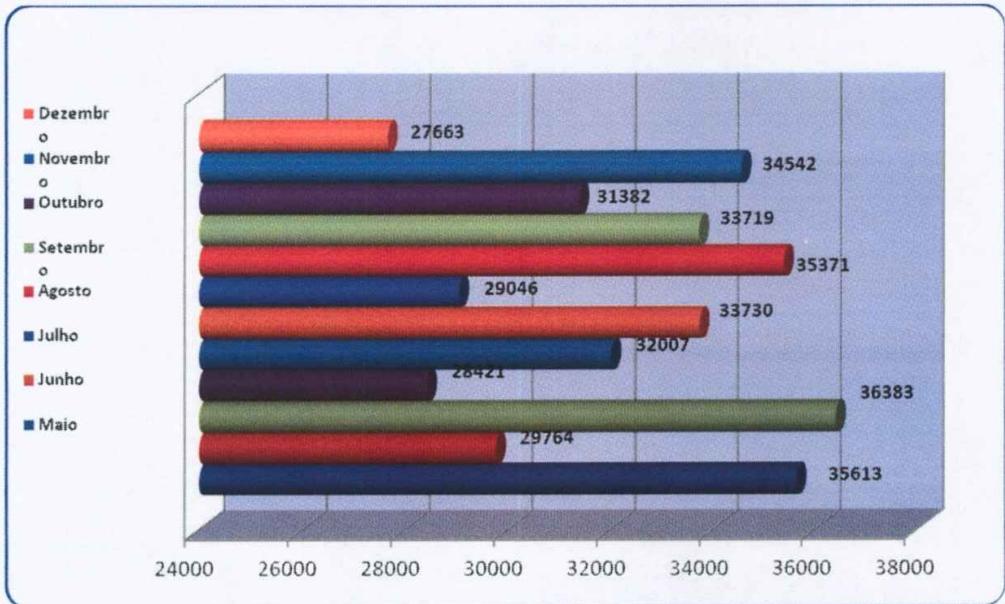
**3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.**

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	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
	Maiο	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>



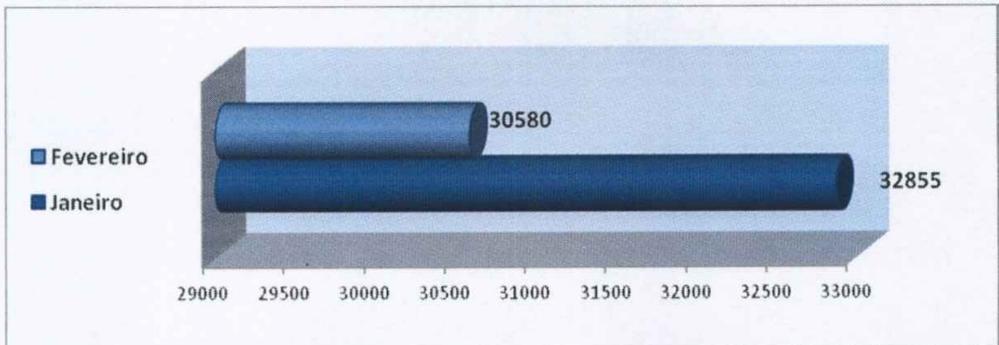
### 3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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
	Maio	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
	Dezembro	12.593	8.518	6.552	27.663
<b>Total</b>		<b>159.723</b>	<b>120.145</b>	<b>107.773</b>	<b>387.641</b>



### 3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.

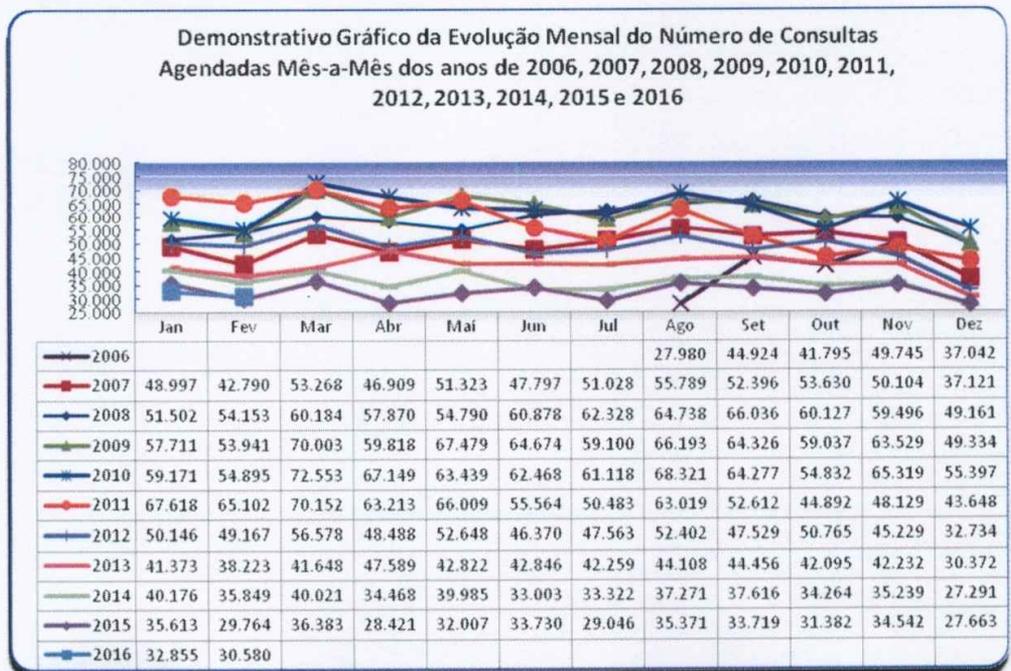
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
<b>Total</b>		<b>29.017</b>	<b>18.210</b>	<b>16.208</b>	<b>63.435</b>



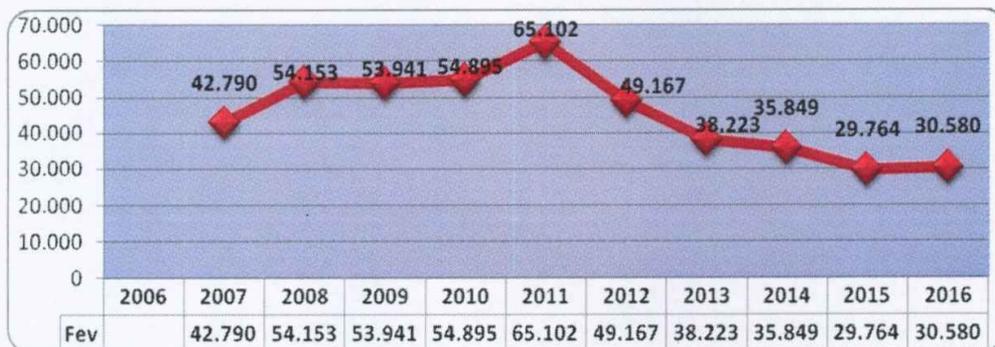
### 3.1.16. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico 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 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 29/02/2016	29.017	18.210	16.208	63.435
<b>Total</b>	<b>2.615.246</b>	<b>1.506.434</b>	<b>1.505.969</b>	<b>5.627.649</b>	<b>2.615.246</b>

### 3.1.17. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2016.



**3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Fevereiro nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 e 2016.**



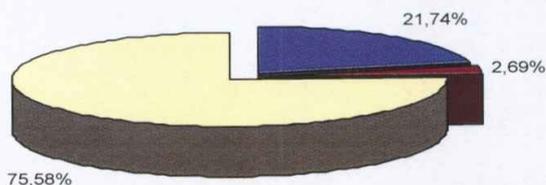
**3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.**

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>

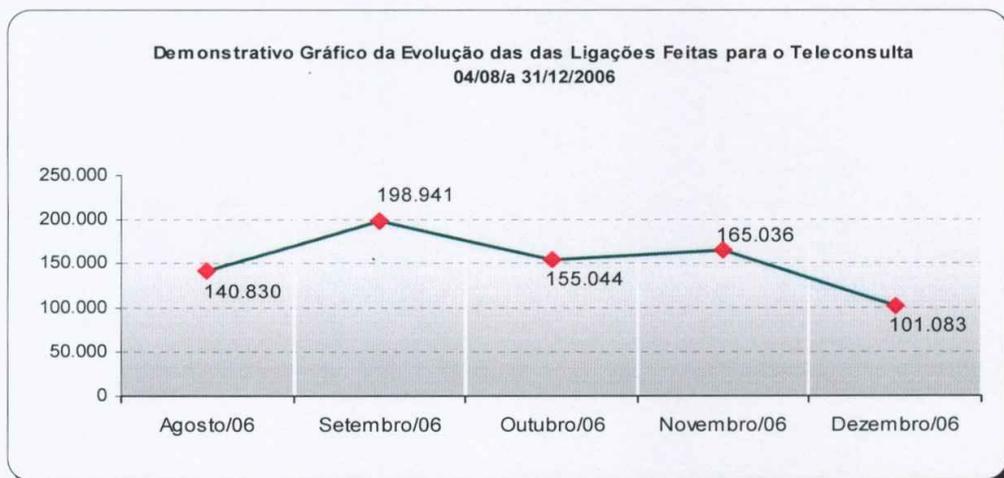
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

\*\* 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



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

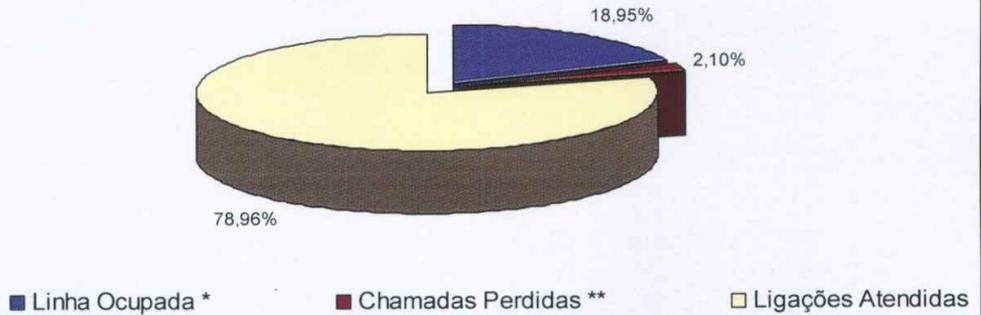
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

<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**



**Demonstrativo Gráfico da Evolução das 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
	Maiο	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
	Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
	Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
	Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
	Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
	Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
	Dezembro	91.192	879	85.609	0
<b>Total</b>		<b>1.823.060</b>	<b>267.749</b>	<b>1.330.636</b>	<b>193.244</b>

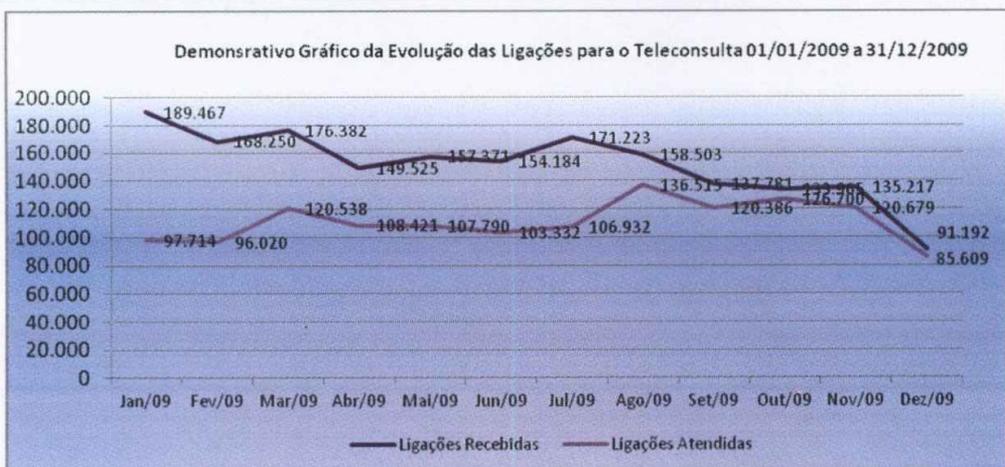
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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





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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2010	Janeiro	172.512	13.934	141.703	14.706
	Fevereiro	151.784	12.353	122.685	13.196
	Março	167.186	4.735	145.902	16.244
	Abril	136.264	5.532	117.076	13.068
	Maio	136.966	3.323	115.642	9.936
	Junho	114.898	933	105.510	4058
	Julho	135.221	2.657	123.685	5.418
	Agosto	147.014	2.374	124.001	5.541
	Setembro	131.498	0	114.827	5.660
	Outubro	133.473	2.738	119.186	5.521
	Novembro	129.895	0	113.102	5976
	Dezembro	88.796	359	87.039	2.423
<b>Total</b>		<b>1.645.507</b>	<b>48.938</b>	<b>1.430.358</b>	<b>101.747</b>

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

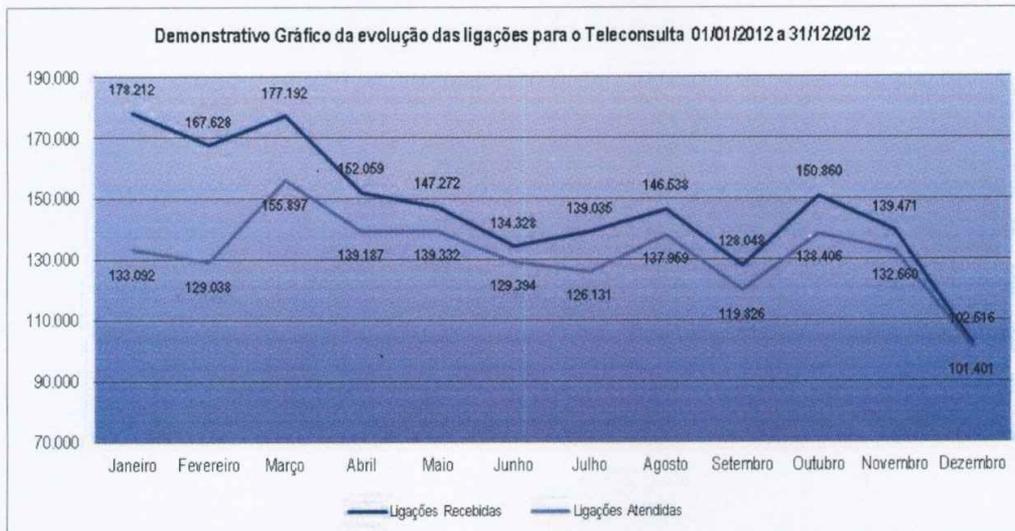
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maiο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

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

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

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

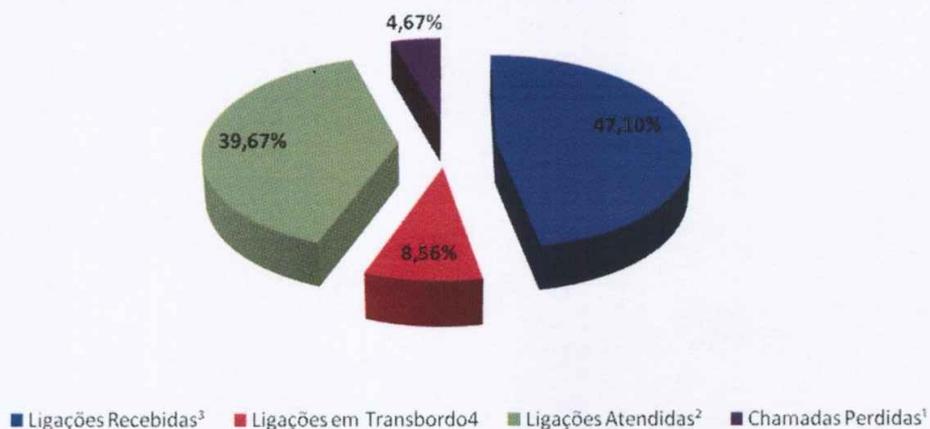
<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

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

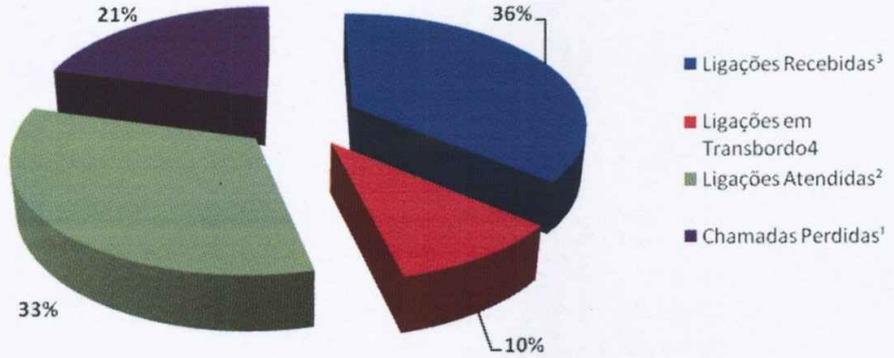


**3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014**

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

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

**Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014**

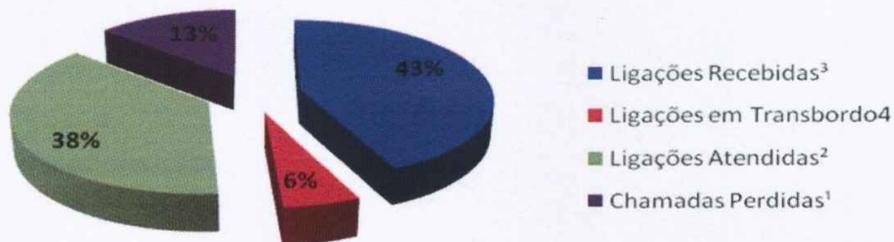


**3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2015	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
	Fevereiro	128.265	16.896	111.369	54.752
	Março	158.645	26.363	132.282	259.064
	Abril	118.738	18.054	100.684	—*
	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	—*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	—*
<b>Total</b>		<b>1.559.107</b>	<b>200.744</b>	<b>1.358.272</b>	<b>483.974</b>

—\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

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

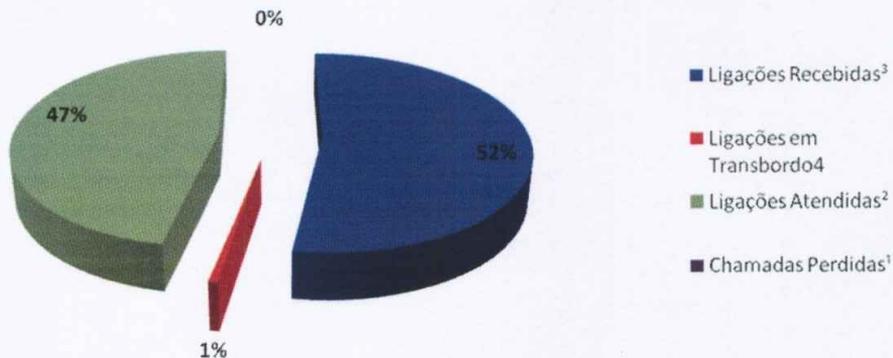


### 3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2016	Janeiro	117.644	1.070	109.146	-
	Fevereiro	130.936	1.869	111.966	-
<b>Total</b>		<b>248.580</b>	<b>2.939</b>	<b>221.112</b>	-

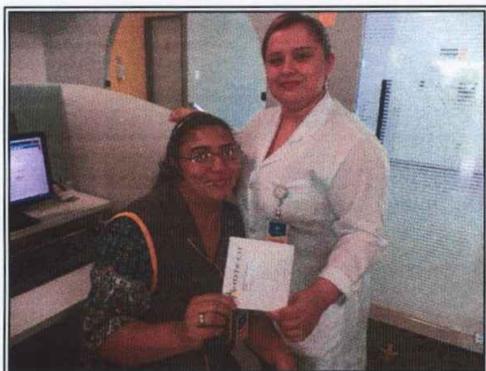
\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

### Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2016

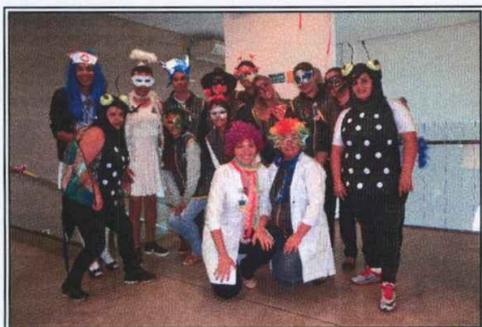


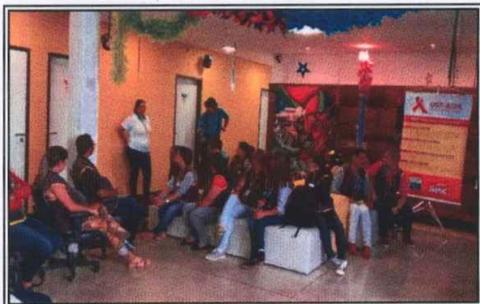
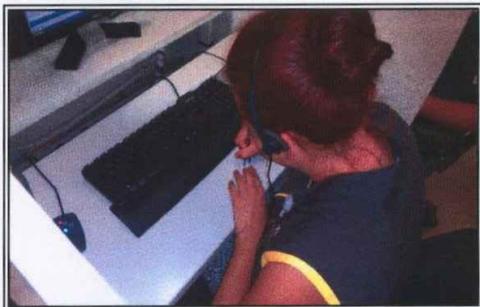
#### 4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À FEVEREIRO /16

- Os Aniversariantes do mês de Fevereiro/16 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Para entrar no ritmo do Carnaval a Central de Atendimento ao Cidadão recebeu uma decoração especial, com muitas máscaras e fantasias. Com o apoio da CIPA e equipe do Sesc foram realizadas diversas atividades com o objetivo de conscientizar a todos sobre a direção sem álcool e uso de preservativos. Dentre as atividades, houve apresentação teatral, palestras e desfile com trajes típicos, com premiação para a melhor fantasia.





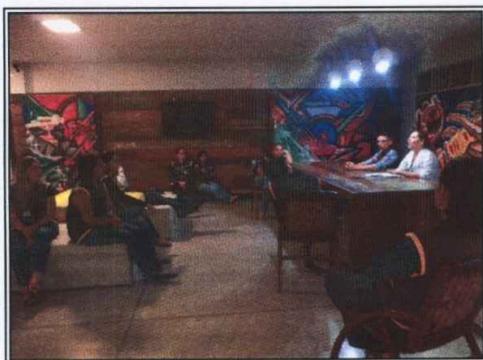
- Dia 01 de Fevereiro/16 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Idtech leva projeto solidariedade.ponto.com para abrigo de idosos São Vicente de Paulo; conforme exemplar em **Anexo 01**;
- Dia 12 de Fevereiro/16 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Prevenção e diversão marcam campanha de Carnaval nos postos de trabalho; conforme exemplar em **Anexo 01**;
- No dia 02 de Fevereiro/16, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de reaproveitamento de retorno programado, (Total de 215 vagas);
- Em 04 de Fevereiro/16, a usuária Petronilia Nascimento dos Santos registrou elogio para o atendimento recebido pela Agente de Atendimento Danielle Rodrigues dos Santos e declarou que ficou muito satisfeita;
- No dia 06 de Fevereiro/16, o usuário Ralf Thibes Pacheco registrou sua satisfação e elogiou o atendimento recebido pela Agente de Atendimento Rubia Carla Faleiros;
- No dia 08 de Fevereiro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Jaqueline Borges de Moraes. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 01 a 05 de Fevereiro/16. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,34 minutos por ligação;
- Em 15 de Fevereiro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Ananda

Karoline de Jesus Bueno. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 23 a 31 de Janeiro/16. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,04 minutos por ligação;

- No dia 19 de Fevereiro /16, a usuária Maria Lucia Soares elogiou o atendimento recebido pela Agente de Atendimento Tatiane Oliveira;
- No dia 22 de Fevereiro/16, foi realizado feedback com o agente de atendimento Edeberger Cavalcanti Mendes. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 11 a 18 de Fevereiro/16. O TMA do agente de atendimento foi de 4,19 minutos por ligação;
- No dia 26 de Fevereiro /16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Anadège Maria de Alencar. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 17 a 24 de Fevereiro/16. O TMA da agente de atendimento foi de 4,02 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 freqüentes 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 15 de Janeiro/16, foi realizada uma palestra com o tema: "Qualidade de Vida". Os colaboradores participaram de forma unânime.



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 **Fevereiro/2016**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
01/fev	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clinico Geral	Motivo Particular	02 de Fevereiro
	Ciams Jardim América	Vera Lucia Nunes da Silva	4041	Pediatra	Grade Equivocada	01 a 04 de Fevereiro
02/fev	CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	02 de Fevereiro
05/fev	Cais Cândida de Morais	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clinico Geral	Motivo de Falta	01 de Fevereiro
	CS Parque Anhanguera	Diógenês Junqueira de Morais	2801	Ginecologista	Motivo Particular	11 e 12 de Fevereiro
	CS Vila União	Márcia Regina Freire	7500	Ginecologista	Grade Equivocada	28 de Janeiro a 28 de Fevereiro
11/fev	CS Riviera	Maria Aparecida Lopes	5203	Pediatra	Grade Equivocada	11 a 19 de Fevereiro
	CS Parque Amazônia	Rodrigo Eduardo de Brito	12301	Ginecologista	Grade Equivocada	12 e 15 de Fevereiro
12/fev	CS Vila União	Irislene Ferreira da Silva	4384	Ginecologista	Grade Equivocada	15 a 19 de Fevereiro
15/fev	Cais Chácara do Governador	Ivan Sérgio Porto	18968	Clinico Geral	Motivo Particular	15 de Fevereiro
16/fev	CS Marinho Lemos	Wania Márcia Oliveira	4578	Ginecologista	Folga de Aniversário	25 de Fevereiro
	CS Parque Industrial João Braz	José Tavares de Morais	4467	Ginecologista	Capacitação Enfermeiros	26 de Fevereiro
	Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo Particular	16 a 19 de Fevereiro
	CS Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clinico Geral	Grade Equivocada	22 a 24 de Fevereiro
	Cais Vila Nova	Fabricio Queiroz Correia	8825	Clinico Geral	Grade Equivocada	23 de Fevereiro
18/fev	Cais Chácara do Governador	Paulo Roberto de Oliveira	8522	Ginecologista	Motivo Pessoal	17 de Fevereiro
22/fev	Cais Chácara do Governador	Danielle Moreno Castanho	12596	Ginecologista	Motivo Pessoal	19 de Fevereiro
	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clinico Geral	Motivo de Falta	22 de Fevereiro
23/fev	Cais Vila Nova	Marilda de Freitas Macedo	4195	Pediatra	Grade Equivocada	22 e 23 de Fevereiro
24/fev	Ciams Jardim América	Bernardo Paula Neto	2399	Clinico Geral	A disposição da Câmara	25 de Fevereiro
	Cais Cândida de Morais	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clinico Geral	Capacitação em Dengue	24 de Fevereiro
25/fev	CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva Costa	3708	Pediatra	Motivo de Falta	25 de Fevereiro
	Ciams Novo Horizonte	Marina Carla Soares	14144	Clinico Geral	Motivo Particular	25 de Fevereiro
29/fev	CS Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clinico Geral	Grade Equivocada	01, 02 e 03 de Março
	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clinico Geral	Motivo de Falta	29 de Fevereiro

- São encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Sala de Situação, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;

- Os Enfermeiros juntamente com a Gerente da Unidade estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do IDTECH para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em 100% (cem por cento). O que proporciona segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;
- Realizada pela Coordenação Técnica reuniões com os profissionais Enfermeiros , Gerentes e Supervisores para tratar de assuntos pertinentes ao Teleconsulta / busca de melhorias no atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde;
- Ofícios têm sido enviados ao Secretario Municipal de Saúde e e-mail's à Diretoria de Atenção à Saúde, para encaminhamento de planilhas contendo respostas às reclamações efetuada pelos usuários que utilizam o serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, junto a Central de Ouvidoria de Goiânia.

#### **4.1. Pontos Positivos**

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- 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 **29 (vinte e nove) 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	5	13/11/2015
	Eli Forte	21	04/05/2015
	Pq. Santa Rita	30	30/06/2015
	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
	Eldorado Oeste	12	15/01/2016
	Prq dos Buritis	24	16/02/2016
	Prq dos Buritis	23	20/02/2016
<b>Leste</b>	Santo Hilário	2	25/03/2015
	Jd. Aroeiras	06 * (Ajuda de Demanda)	26/03/2015
	Prq Atheneu	22	03/12/2015
	Recanto das Minas Gerais	9	13/11/2015
	Vila Pedroso	11	13/01/2016
<b>Noroeste</b>	Recanto do Bosque	39	04/03/2015
	Jd. Curitiba III	5	02/03/2015
	Jd. Colorado	3	30/12/2014
	Cais Finsocial	34	13/03/2015
	Pq. Tremendão	27	16/12/2015
	Tremendão	24	15/12/2016
	Curitiba II	9	15/12/2016
	Morada do Sol	23	05/03/2015
<b>Norte</b>	Vila Itatiaia	24	18/01/2016
<b>TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:</b>		<b>25</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>	Vila São Francisco - 27	Não	05/01/2016

		informado	
<b>Norte</b>	Vale dos Sonhos - 20	30/11 a 28/05/2016	08/12/2015
<b>TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA</b>		<b>2</b>	
<b>MÉDICOS DE FÉRIAS</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<b>Noroeste</b>	VF - 18 - 31	17/02 a 17/03/2016	17/02/2016
<b>Oeste</b>	Jd. Cerrado IV - 25	08/02 a 29/02/2016	12/02/2016
<b>TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE FÉRIAS</b>		<b>2</b>	
<b>Total Geral</b>		<b>29</b>	

O Quadro foi atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família, via ofício Secretário Municipal de Saúde / e-mail da Diretoria de Atenção à Saúde.

O sistema *Call Med* nesse período continuou estável, visto que não foi verificado pela Assessoria de Tecnologia da Informação intercorrências e/ou interrupção no funcionamento, demonstrando assim sua estabilidade e segurança;

- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema CallMed, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados.

No mês de Fevereiro/16, 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: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Parque das Amendoeiras, CIAMS Jardim América, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Água Branca, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Vila Santa Helena e Centro de Saúde Parque Amazônia.

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>FEVEREIRO - 2016</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	6.674	3.030	651	9.119
Centro de Saúde Criméia Leste	6.211	3.020	672	8.588

Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	7.310	4.051	982	10.717
Centro de Saúde Fama	9.242	5.038	1.233	13.433
Centro De Saúde Vila Santa Helena	9.493	5.088	1.239	13.668
CIAMS Urias Magalhães	7.826	3.979	1.125	11.173
Centro de Saúde Marinho Lemos	6.828	3.317	637	9.383
Centro de Saúde Vila Moraes	7.696	3.766	883	10.753
Centro De Saúde Conjunto Riviera	5.119	2.282	194	6.703
Centro de Saúde Água Branca	5.494	3.171	504	8.020
CAIS Jardim Novo Mundo	8.941	4.708	1.351	12.880
CAIS Parque das Amendoeiras	6.886	3.521	422	9.403
Centro de Saúde Vila Regina	137	76	66	238
Centro de Saúde Vila Boa	8.110	4.216	1.247	11.603
Centro de Saúde Parque Anhanguera	7.645	4.070	983	10.867
Centro de Saúde Vila Mauá	8.223	3.984	1.029	11.392
Centro de Saúde Vila Canaã	9.874	5.143	1.094	13.905
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	6.894	3.720	620	9.708
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	9.942	5.217	1.155	14.023
CIAMS Novo Horizonte	8.227	4.308	1.296	11.831
CAIS BAIRRO GOIÁ	5.120	2.897	931	7.473
Centro De Saúde Jardim Guanabara	4.172	2.335	444	6.107
CAIS Campinas	10.051	5.433	1.430	14.618
CIAMS Jardim América	7.827	3.937	1.274	11.333
Centro de Saúde Vila Redenção	6.890	3.576	886	9.896
CAIS Chácara do Governador	7.607	3.954	1.312	11.171
Centro de Saúde Parque Amazonia	7.840	3.926	1.183	11.161
CIAMS Setor Pedro Ludovico	7.876	4.170	1.194	11.370
Centro de Saúde Vila União	7.595	4.271	1.195	11.170
CAIS Vila Nova	7.329	3.834	840	10.388
CAIS Finsocial	5.636	2.850	644	8.001
Centro de Saúde Vila Clemente	7.384	3.172	775	9.963
CAIS Jardim Curitiba	554	203	124	768
Centro De Saúde Setor Perim	7.484	3.755	543	10.179
Centro de Saúde São Francisco	1.918	1.119	622	3.075
Centro de Saúde Maria Dilce	6.976	3.398	721	9.669

Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	9.310	5.067	1.239	13.538
Maternidade Dona Iris	13.700	7.086	2.213	19.441
CAIS Candida de Moraes	8.466	4.886	1.582	12.791
Centro de Saúde Itatiaia	3	2	4	9
Centro De Saúde Criméia Oeste	4.695	2.395	453	6.662
<b>Total</b>	<b>25.868</b>	<b>14.290</b>	<b>6.804</b>	<b>38.653</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 Fevereiro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 149.391 (cento e quarenta e nove mil trezentos e noventa e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 36.495 (trinta e seis mil quatrocentos e noventa e cinco).

Dos 149.391 (cento e quarenta e nove mil trezentos e noventa e um), 36.495 (trinta e seis mil quatrocentos e noventa e cinco) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 112.896 (cento e doze mil oitocentos e noventa e seis) 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 75.423 (setenta e cinco mil quatrocentos e vinte e três) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 6.481 (seis mil quatrocentos e oitenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Janeiro/16, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 159.931 (cento e cinquenta e nove mil novecentos e trinta e um) para 149.391 (cento e quarenta e nove mil trezentos e noventa e um), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 47.150 (quarenta e sete mil cento e cinquenta) para 36.495 (trinta e seis mil quatrocentos e noventa e cinco).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

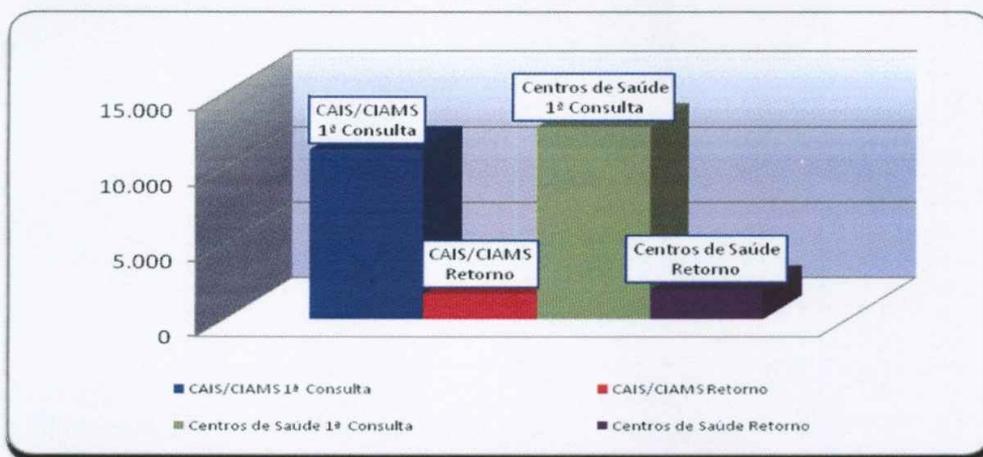
#### Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Fevereiro /16

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	12	149391	0,01
Somente Informação	11.303	149391	7,57
Consulta Marcada com Sucesso	36.495	149391	24,43
Consulta Não Marcada	107	149391	0,07

Fora da Área de Abrangência	103	149391	0,07
Área de PSF	1.735	149391	1,16
Outras Unidades	72	149391	0,05
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	1.172	149391	0,78
Não há Vaga	75.423	149391	50,49
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	6.481	149391	4,34
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	615	149391	0,41
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.304	149391	0,87
Recusa da Unidade Oferecida	2.120	149391	1,42
Mau atendimento da Unidade	2	149391	0,00
Não gosta dos Profissionais	9	149391	0,01
Longe da Residência	564	149391	0,38
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	160	149391	0,11
Recusa do Profissional	445	149391	0,30
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	7	149391	0,00
Falta muito (Profissional Disponibilizado)	2	149391	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	475	149391	0,32
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.651	149391	1,11
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	75	149391	0,05
Cancelamento de Consulta	3.324	149391	2,23
Outros	23	149391	0,02
Falta Dados Cadastrais	587	149391	0,39
Ligação Interrompida pelo Usuário	3.944	149391	2,64
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	325	149391	3,64
Não há Vaga (RETORNO)	856	149391	4,64
<b>TOTAL</b>		<b>149.391</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	4.574	1.051	5.625	4.990	1.051	6.041
GINECOLOGIA	3.075	490	3.565	4.164	618	4.782
PEDIATRIA	2.318	337	2.655	4.016	531	4.547
PEDIATRIA ALTO RISCO	6	0	6	3	0	3
<b>Total</b>	<b>9.973</b>	<b>1.878</b>	<b>11.851</b>	<b>13.173</b>	<b>2.200</b>	<b>15.373</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, 67.398 (sessenta e sete mil trezentos e noventa e oito) atendimentos foram qualificados, destes, 28.758 (vinte e oito mil setecentos e cinquenta e oito) usuários foram atendidos, porém 7.638 (sete mil seiscentos e trinta e oito) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Janeiro/16, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 59.815 (cinquenta e nove mil oitocentos e quinze) para 67.398 (sessenta e sete mil trezentos e noventa e oito), um acréscimo no número de usuários atendidos de 27.708 (vinte e sete mil setecentos e oito) para 28.758 (vinte e oito mil setecentos e cinquenta e oito) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.317 (sete mil trezentos e dezessete) para 7.638 (sete mil seiscentos e trinta e oito).

**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 Fevereiro/16, pode-se observar que das consultas agendadas, 19,30% (dezenove ponto trinta) referiram ser portadores de diabetes, 14,09% (quatorze ponto nove) portadores de hipertensão e 66,61% (sessenta e seis ponto sessenta e um) 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 Fevereiro/16</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goiás	21,08%	16,05%	62,86%
CAIS Campinas	18,25%	13,27%	68,48%
CAIS Candida de Morais	16,95%	13,94%	69,11%
CAIS Finsocial	21,37%	15,38%	63,25%
CAIS Jardim Novo Mundo	15,89%	11,24%	72,87%
CAIS Parque das Amendoeiras	20,78%	14,91%	64,31%
CAIS Vila Nova	17,39%	11,71%	70,90%
Centro de Saúde Água Branca	22,44%	16,49%	61,07%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	23,36%	17,48%	59,16%
Centro de Saúde Criméia Leste	18,84%	12,63%	68,52%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	24,43%	17,05%	58,52%
Centro de Saúde Fama	20,55%	13,78%	65,66%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	18,65%	12,02%	69,33%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	20,69%	16,16%	63,15%
Centro de Saúde Maria Dilce	14,52%	11,55%	73,93%

Centro de Saúde Norte Ferroviário	20,91%	15,11%	63,98%
Centro de Saúde Parque Amazonia	20,87%	15,94%	63,19%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	18,03%	12,41%	69,56%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	17,20%	12,73%	70,07%
Centro De Saúde Setor Perim	19,64%	14,67%	65,69%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	17,90%	12,53%	69,57%
Centro de Saúde Vila Boa	21,35%	15,86%	62,79%
Centro de Saúde Vila Canaã	17,33%	12,53%	70,13%
Centro de Saúde Vila Mauá	19,93%	14,15%	65,92%
Centro de Saúde Vila Moraes	19,68%	15,74%	64,58%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	14,59%	8,95%	76,46%
Centro de Saúde Vila União	17,20%	11,64%	71,16%
CIAMS Jardim América	17,61%	14,29%	68,10%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	15,63%	10,11%	74,25%
<b>Total</b>	<b>19,30%</b>	<b>14,09%</b>	<b>66,61%</b>

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

No mês de Fevereiro/2016, observou-se que 33% (trinta e três por cento) das Unidades de Saúde utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades CIAMS Novo Horizonte (68%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (67%), Centro De Saúde Vila Santa Helena (66%), Centro de Saúde Norte Ferroviário (65%), Centro de Saúde Parque Anhanguera (65%), Centro de Saúde Vila Boa (65%) e CAIS Jardim Novo Mundo (64%) se destacaram na efetivação das consultas. Em contrapartida o Centro de Saúde Esplanda do Anicuns efetivou somente 28% (vinte e oito por cento) da efetivação das consultas marcadas.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 33% (trinta e três por cento) foram efetivadas, 15% (quinze por cento) não efetivadas e 51% (cinquenta e um 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 Goiás	62%	22%	15%

CAIS Candida de Morais	32%	6%	61%
CAIS Chácara do Governador	47%	10%	41%
CAIS Finsocial	44%	16%	38%
CAIS Jardim Novo Mundo	64%	22%	12%
CAIS Parque das Amendoeiras	60%	24%	14%
CAIS Vila Nova	46%	9%	43%
Centro de Saúde Água Branca	48%	39%	11%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	44%	34%	20%
Centro de Saúde Criméia Leste	62%	19%	18%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	28%	8%	62%
Centro de Saúde Fama	52%	29%	17%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	67%	18%	14%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	49%	21%	28%
Centro de Saúde Maria Dilce	33%	9%	56%
Centro de Saúde Marinho Lemos	51%	28%	20%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	65%	18%	15%
Centro de Saúde Parque Amazonia	59%	13%	27%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	65%	18%	16%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	58%	25%	16%
Centro De Saúde Setor Perim	30%	15%	54%
Centro de Saúde Vila Boa	65%	17%	17%
Centro de Saúde Vila Canaã	44%	43%	11%
Centro de Saúde Vila Clemente	38%	18%	42%
Centro de Saúde Vila Mauá	63%	17%	18%
Centro de Saúde Vila Moraes	57%	29%	12%
Centro De Saúde Vila Santa Helena	66%	16%	17%

Centro de Saúde Vila União	52%	10%	36%
CIAMS Jardim América	51%	10%	38%
CIAMS Novo Horizonte	68%	12%	18%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	50%	8%	41%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	55%	25%	19%
<b>Total</b>	<b>33%</b>	<b>15%</b>	<b>51%</b>

### c) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Fevereiro/16 39.393 (trinta e nove mil trezentos e noventa e três) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 30.580 (trinta mil quinhentos e oitenta) foram marcadas, 7.208 (sete mil duzentos e oito) foram canceladas e 1.605 (hum mil seiscentos e cinco) 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	2.156	625	568	54	3	480	407	71	2	1.051	804	92	155
CAIS Candida de Moraes	1.621	1.108	1.027	76	5	176	176	0	0	337	302	14	21
CAIS Chácara do Governador	1.213	727	339	388	0	486	370	106	10	0	0	0	0
CAIS Finsocial	788	317	193	123	1	198	52	144	2	273	88	169	16
CAIS Jardim Novo Mundo	1.250	366	352	14	0	439	328	109	2	445	390	35	20
CAIS Parque das Amendoeiras	2.063	877	753	118	6	331	271	53	7	855	355	103	397
CAIS Vila Nova	1.177	695	526	167	2	370	331	32	7	112	50	58	4
Centro de Saúde Água Branca	1.053	595	543	51	1	218	195	22	1	240	192	21	27
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.707	734	646	72	16	416	363	36	17	557	168	165	224
Centro de Saúde Criméia Leste	1.111	552	288	263	1	341	292	45	4	218	177	37	4
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.047	596	518	75	3	185	150	32	3	266	250	13	3
Centro de Saúde Fama	773	267	239	28	0	274	214	59	1	232	211	21	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.605	937	672	263	2	331	280	50	1	337	293	39	5

Centro De Saúde Jardim Guanabara	361	296	257	37	2	65	43	20	2	0	0	0	0
Centro de Saúde Maria Dilce	858	263	210	52	1	383	326	50	7	212	122	39	51
Centro de Saúde Marinho Lemos	788	0	0	0	0	299	227	71	1	489	365	69	55
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.094	402	278	123	1	453	359	71	23	239	126	91	22
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.561	575	469	106	0	362	271	90	1	624	468	119	37
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.710	312	273	39	0	509	415	91	3	889	594	232	63
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.332	547	448	99	0	161	139	21	1	624	506	62	56
Centro De Saúde Setor Perim	1.177	323	258	64	1	263	232	28	3	591	427	70	94
Centro de Saúde Vila Boa	900	302	270	29	3	430	363	61	6	168	129	39	0
Centro de Saúde Vila Canaã	737	301	260	40	1	189	37	152	0	247	168	39	40
Centro de Saúde Vila Clemente	403	0	0	0	0	403	342	51	10	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.308	283	237	42	4	366	292	74	0	659	533	104	22
Centro de Saúde Vila Moraes	447	0	0	0	0	252	217	24	11	195	148	27	20
Centro De Saúde Vila Santa Helena	618	618	513	102	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila União	1.006	540	460	76	4	298	85	213	0	168	26	141	1
CIAMS Jardim América	1.968	839	736	100	3	770	633	111	26	359	239	117	3
CIAMS Novo Horizonte	1.021	293	248	43	2	449	412	36	1	279	270	0	9
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.321	1.742	1.480	255	7	894	781	109	4	685	608	62	15
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	1.157	461	302	156	3	399	301	98	0	297	242	45	10
Maternidade Dona Iris	62	0	0	0	0	62	62	0	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>39.393</b>	<b>16.493</b>	<b>13.363</b>	<b>3.055</b>	<b>75</b>	<b>11.252</b>	<b>8.966</b>	<b>2.130</b>	<b>156</b>	<b>11.648</b>	<b>8.251</b>	<b>2.023</b>	<b>1.374</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

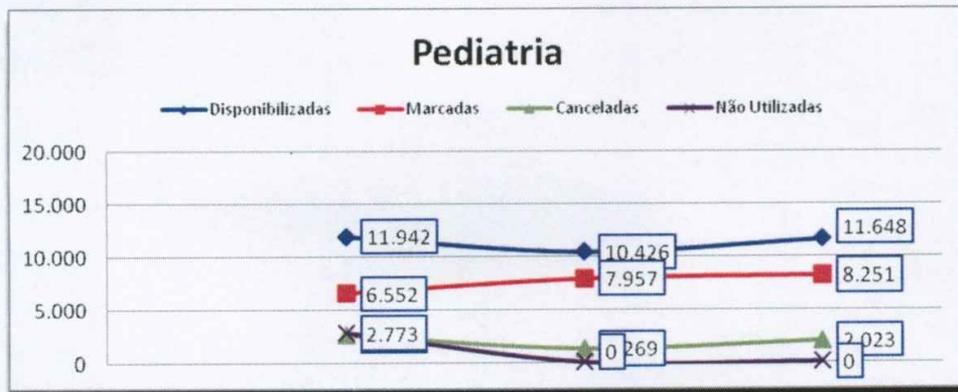
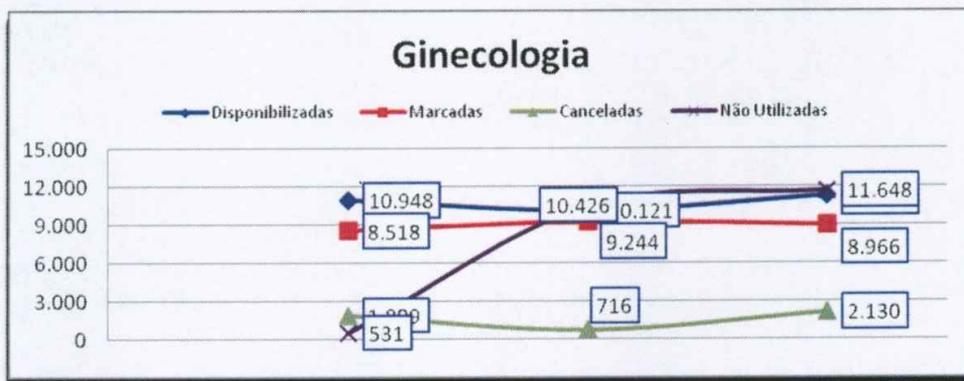
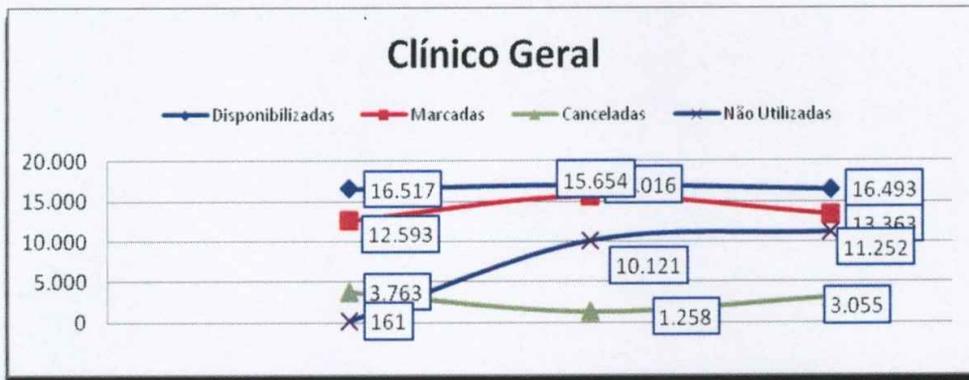
Em comparação ao mês de Janeiro/16, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 39.407 (trinta e nove mil quatrocentos e sete) para 39.393 (trinta e nove mil trezentos e noventa e três), um acréscimo no número de consultas marcadas de 27.663 (vinte e sete mil seiscentos e sessenta e três) para 30.580 (trinta mil quinhentos e oitenta), um decréscimo no número de disponível de 3.465 (três mil quatrocentos e sessenta e cinco) para 1.605 (hum mil seiscentos e cinco) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 8.279 (oito mil duzentos e setenta e nove) para 7.208 (sete mil duzentos e oito).

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:

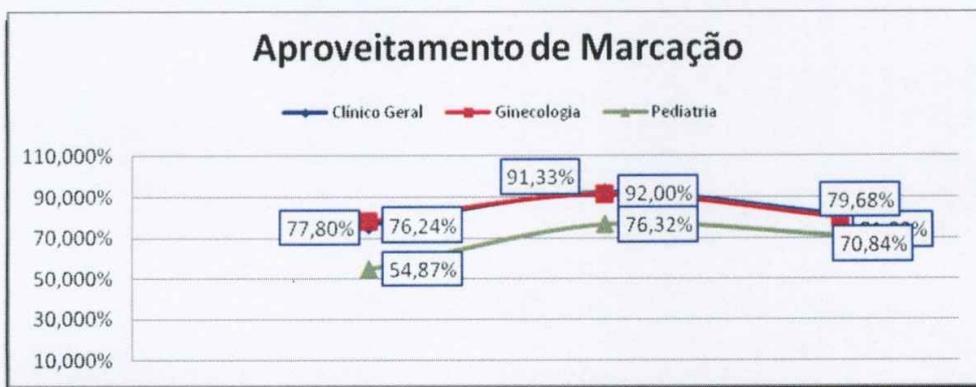
### Análise Gráfica Por Status



## 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	Dezembro	16.517	12.593	3.763	16.356	161	76,24%	99,03%
	Janeiro	17.016	15.654	1.258	104	10.121	92,00%	99,39%
	Fevereiro	16.493	13.363	3.055	75	11.252	81,02%	99,55%
	<b>Total</b>	<b>50.026</b>	<b>41.610</b>	<b>8.076</b>	<b>49.686</b>	<b>21.534</b>	<b>83,18%</b>	<b>99,32%</b>

Ginecologia	Novembro	10.948	8.518	1.899	10.417	531	77,80%	95,15%
	Dezembro	10.121	9.244	716	161	10.426	91,33%	98,41%
	Janeiro	11.252	8.966	2.130	156	11.648	79,68%	98,61%
	<b>Total</b>	<b>32.321</b>	<b>26.728</b>	<b>4.745</b>	<b>31.473</b>	<b>22.605</b>	<b>82,70%</b>	<b>97,38%</b>

Pediatria	Novembro	11.942	6.552	2.617	9.169	2.773	54,87%	76,78%
	Dezembro	10.426	7.957	1.269	1.200	0	76,32%	88,49%
	Janeiro	11.648	8.251	2.023	1.374	0	70,84%	88,20%
	<b>Total</b>	<b>34.016</b>	<b>22.760</b>	<b>5.909</b>	<b>28.669</b>	<b>2.773</b>	<b>66,91%</b>	<b>84,28%</b>

<b>Total Geral</b>	<b>116.363</b>	<b>91.098</b>	<b>18.730</b>	<b>109.828</b>	<b>46.912</b>	<b>78,29%</b>	<b>94,38%</b>
--------------------	----------------	---------------	---------------	----------------	---------------	---------------	---------------

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

No mês de Fevereiro/16 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 379 (trezentos e setenta e nove) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 05 (cinco) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Fevereiro/16, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.018), Jardim América (1.334), Parque Amazônia (1.130), Setor Pedro Ludovico (1.062) e Jardim Balneário Meia Ponte (1.033).

Item	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	48
2	Aruaná Parque	8
3	Bairro Água Branca	277
4	Bairro Alto da Glória	35
5	Bairro Anhanguera	74
6	Bairro Capuava	396
7	Bairro da Serrinha	56
8	Bairro dos Aeroviários	85
9	Bairro Feliz	45
10	Bairro Goiás	9
11	Bairro Goiás IV	7
12	Bairro Goiás Setor Veloso	2
13	Bairro Industrial Mooca	47
14	Bairro Ipiranga	4
15	Bairro Jardim Botânico	1
16	Bairro Jardim das Esmeraldas	97
17	Bairro Jardim Diamantina	90
18	Bairro Nossa Senhora de Fátima	56
19	Bairro Nova Suíça	50
20	Bairro Res Funcionários Públicos	20
21	Bairro Rodoviário	90
22	Bairro Santa Genoveva	176
23	Bairro Santa Rita	227
24	Bairro Santo Hilário	2
25	Bairro São Francisco	75
26	Bairro Vale das Caraibas	4
27	Campus Universitário	1
28	Capuava Residencial Prive	5

29	Carolina Parque Extensão	73
30	Celina Park	44
31	Chacara Alto da Glória	3
32	Chacara de Recreio São Joaquim	40
33	Chácara do Governador	135
34	Chacara Maria Dilce	3
35	Chacara Samambaia	15
36	Chacara Solange Parque	1
37	Cidade Jardim	455
38	Colônia Santa Marta	13
39	Condominio Amin Camargo	33
40	Condomínio Anhanguera	58
41	Condomínio Cidade Universitária	10
42	Condomínio das Esmeraldas	14
43	Condominio dos Dourados	9
44	Conjunto Anhanguera	13
45	Conjunto Aruanã I	56
46	Conjunto Aruanã II	27
47	Conjunto Caiçara	60
48	Conjunto Castelo Branco	60
49	Conjunto Fabiana	34
50	Conjunto Guadalajara	15
51	Conjunto Morada Nova	22
52	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	74
53	Conjunto Residencial Padre Pelagio	2
54	Conjunto Residencial Palmares	4
55	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	19
56	Conjunto Residencial Rodoviário	25
57	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	15
58	Conjunto Riviera	179
59	Conjunto Vila Isabel	7
60	Curitiba II	20
61	Curitiba III	68
62	Esplanada do Anicuns	70
63	Faiçallville	359
64	Fidélis	21
65	Fonte das Águas	15
66	Goiânia 2	57
67	Granja Cruzeiro do Sul	88
68	Irisville II	1
69	Jardim Atlântico	150



70	Jardim Abaporu	18
71	Jardim América	1.334
72	Jardim Ana Lúcia	113
73	Jardim Atenas	2
74	Jardim Balneário Meia Ponte	1.033
75	Jardim Bela Vista	153
76	Jardim Bonanza	39
77	Jardim Brasil	197
78	Jardim Colorado	48
79	Jardim Curitiba	3
80	Jardim da Luz	82
81	Jardim das Hortências	3
82	Jardim Do Cerrado 2	5
83	Jardim Do Cerrado 3	4
84	Jardim Do Cerrado 6	26
85	Jardim Do Cerrado 7	60
86	Jardim Europa	486
87	Jardim Goiás	195
88	Jardim Guanabara	2
89	Jardim Ipê	16
90	Jardim Itaipu	7
91	Jardim Lageado	27
92	Jardim Leblon	8
93	Jardim Leblon II	2
94	Jardim Liberdade	1
95	Jardim Madri	4
96	Jardim Maria Helena	13
97	Jardim Mirabel	36
98	Jardim Nova Esperança	867
99	Jardim Novo Mundo	2.018
100	Jardim Novo Mundo II	28
101	Jardim Paris	1
102	Jardim Petrópolis	59
103	Jardim Planalto	132
104	Jardim Presidente	283
105	Jardim Real	3
106	Jardim Santa Cecília	1
107	Jardim Santo Antônio	74
108	Jardim Sonia Maria	16
109	Jardim Tancredo Neves	46
110	Jardim Vila Boa	386

111	Jardim Xavier	38
112	Jardins Lisboa	2
113	Jd Gramado	11
114	Jd Itaipu I	2
115	Loteamento Areião I	22
116	Loteamento Carolina Parque	170
117	Loteamento Grande Retiro	30
118	Loteamento Manso Pereira	2
119	Loteamento Portal do Sol I	1
120	Loteamento Portal do Sol II	2
121	Loteamento Solange Park - Complemento	1
122	Loteamento Tropical Verde	45
123	Loteamento Tropical Ville	5
124	Loteamento Tupinambas dos Reis	16
125	Loteamento Village Veneza	8
126	Maisa Extensão	6
127	Mansões Goiânia	20
128	Nova Vila	106
129	Panorama Park	18
130	Parque Tremendão (Novo)	149
131	Parque Acalanto	11
132	Parque Amazônia	1.130
133	Parque Anhanguera	175
134	Parque Anhanguera II	366
135	Parque Atheneu	23
136	Parque Balneário	16
137	Parque Buriti	7
138	Parque das Amendoeiras	74
139	Parque das Amendoeiras II	8
140	Parque das Flores Complemento	2
141	Parque das Laranjeiras	55
142	Parque das Nações	26
143	Parque das Paneiras	3
144	Parque das Paneiras II Etapa	3
145	Parque Eldorado Oeste	156
146	Parque Industrial de Goiânia	76
147	Parque Industrial João Braz	801
148	Parque Industrial João Braz II	5
149	Parque Oeste Industrial	181
150	Parque Oeste Industrial Extensão	1
151	Parque Paraíso	52

152	Parque Santa Cruz	376
153	Privê Atlântico	1
154	Recando dos Buritis	2
155	Recanto do Bosque	30
156	Res Beatriz Nascimento	28
157	Res Bertim Belchior	34
158	Res Gardênia	32
159	Res Village Santa Rita V	1
160	Res Village Santa Rita VII	5
161	Res. Buena Vista	5
162	Res. Fidelis	9
163	Res. Morumbi	1
164	Res. Tancredo Neves	1
165	Res. Terra Nova I	3
166	Res. Vale das Brisas	2
167	Residencial Eldorado	50
168	Residencial Kátia	31
169	Residencial Manhattan	2
170	Residencial 14 Bis - Extensões	1
171	Residencial Alphaville Flamboyant	1
172	Residencial Ana Clara	3
173	Residencial Anglo	6
174	Residencial Aquarius	6
175	Residencial Aruanã	14
176	Residencial Atalaia	4
177	Residencial Balneário	10
178	Residencial Campus Dourados	79
179	Residencial Canadá	62
180	Residencial Carla Cristina	17
181	Residencial Centerville	40
182	Residencial das Acácias	23
183	Residencial dos Ipê	18
184	Residencial Eli Forte	17
185	Residencial Elza Fronza	9
186	Residencial Flamingo	4
187	Residencial Fortaleza	1
188	Residencial Forte Ville - Extensão	13
189	Residencial Forteville	15
190	Residencial Granville	6
191	Residencial Guarema	4
192	Residencial Hugo Moraes	53



193	Residencial Humaita	8
194	Residencial Itália	5
195	Residencial Itamaraca	118
196	Residencial Jardins Florença	3
197	Residencial João Paulo II	28
198	Residencial José Viandeli	4
199	Residencial Licardino Ney	52
200	Residencial London Park	23
201	Residencial Luana Park - Continuação	2
202	Residencial Mar Del Plata	13
203	Residencial Maringá	4
204	Residencial Mendanha	1
205	Residencial Moinho dos Ventos	57
206	Residencial Monte Carlo	39
207	Residencial Monte Verde	1
208	Residencial Morada da Bosque	6
209	Residencial Noroeste	1
210	Residencial Olinda	1
211	Residencial Park Solar	32
212	Residencial Parque das Flores	101
213	Residencial Parque Flamboyant	70
214	Residencial Parque Oeste	1
215	Residencial Paulo Estrela	9
216	Residencial Petrópolis	12
217	Residencial Pilar dos Sonhos	1
218	Residencial Porto Seguro	3
219	Residencial Português	7
220	Residencial Primavera	1
221	Residencial Privê Itanhangá	17
222	Residencial Real Conquista	45
223	Residencial Recanto das Garças	5
224	Residencial Senador Paranhos	6
225	Residencial Serra Azul	113
226	Residencial Sevilha	2
227	Residencial Solar Vile	187
228	Residencial Sonho Dourado	12
229	Residencial Sonho Verde	22
230	Residencial Sonho Verde Complemento	12
231	Residencial Talism	22
232	Residencial Tempo Novo	2
233	Residencial Vale dos Sonhos	24



234	Residencial Village Santa Rita II	1
235	Residencial Village Santa Rita IV	1
236	Residencial Ytapu	1
237	Setor Aeroporto	112
238	Setor Alto do Vale	33
239	Setor Andrea	22
240	Setor ANdréia	1
241	Setor Barra da Tijuca	30
242	Setor Bela Vista	103
243	Setor Bueno	234
244	Setor Campinas	317
245	Setor Candida de Moraes	153
246	Setor Caravelas	1
247	Setor Central	378
248	Setor Centro Oeste	255
249	Setor Coimbra	140
250	Setor Criméia Leste	323
251	Setor Cristina	5
252	Setor das Nações	1
253	Setor dos Afonsos	3
254	Setor dos Funcionários	134
255	Setor Empresarial	3
256	Setor Estrela Dalva	1
257	Setor Garavelo B	57
258	Setor Gentil Meireles	87
259	Setor Jaó	50
260	Setor Leste Universitário	101
261	Setor Leste Vila Nova	502
262	Setor Marabá	27
263	Setor Marechal Rondon	67
264	Setor Marista	55
265	Setor Morada do Sol	111
266	Setor Moraes	74
267	Setor Negrão de Lima	314
268	Setor Noroeste	13
269	Setor Norte Ferroviário	172
270	Setor Norte Ferroviário II	35
271	Setor Oeste	85
272	Setor OrientVille	1
273	Setor Pedro Ludovico	1.062
274	Setor Perim	230



275	Setor Perim Continuação	1
276	Setor Progresso	181
277	Setor Recanto das Minas Gerais	48
278	Setor Rio Formoso	247
279	Setor Santos Dumont	136
280	Setor São José	334
281	Setor Sevene	53
282	Setor Sol Nascente	12
283	Setor Sudoeste	395
284	Setor Sul	84
285	Setor Três Marias	29
286	Setor Ulisses Guimarães	15
287	Setor União	177
288	Setor Urias Magalhães	479
289	Setor Urias Magalhães II	37
290	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	7
291	Sítio de Recreio Pindorama	6
292	Sítio Ipê	11
293	Sítio Recreio Caraíba	6
294	Sítio Recreio Mansões do Campus	25
295	Sítio Recreio São Geraldo	3
296	Sítio São Jose	7
297	Solange Park I	217
298	Solange Park II	84
299	Solange Park III	56
300	Vale das Pombas	1
301	Vale dos Sonhos II	9
302	Vereda dos Buritis	117
303	Vila Abajá	85
304	Vila Adélia	33
305	Vila Adélia II	28
306	Vila Aguiar	5
307	Vila Alpes	71
308	Vila Alto da Glória	65
309	Vila Alvorada	98
310	Vila Americano do Brasil	19
311	Vila Anchieta	5
312	Vila Aurora	76
313	Vila Aurora Oeste	37
314	Vila Bandeirantes	130
315	Vila Bela	23



316	Vila Bethel	24
317	Vila Boa Sorte	19
318	Vila Canaã	28
319	Vila Clemente	48
320	Vila Colemar Natal e Silva	12
321	Vila Coronel Cosme	15
322	Vila Cristina	78
323	Vila Cristina Continuação	15
324	Vila Divino Pai Eterno	2
325	Vila Fernandes	2
326	Vila Finsocial	52
327	Vila Frões	52
328	Vila Irazy	45
329	Vila Isaura	89
330	Vila Itatiaia	1
331	Vila Jacar	11
332	Vila Jaraguá	33
333	Vila Jardim Vitória	90
334	Vila João Vaz	275
335	Vila Legionárias	34
336	Vila Luciana	28
337	Vila Lucy	66
338	Vila Maria Dilce	106
339	Vila Maria José	12
340	Vila Maria Luiza	161
341	Vila Mauá	166
342	Vila Megale	20
343	Vila Monticelli	130
344	Vila Mooca	3
345	Vila Mooca - Complemento	2
346	Vila Moraes	188
347	Vila Nova Canaã	60
348	Vila Novo Horizonte	319
349	Vila Oswaldo Rosa	17
350	Vila Paraíso	61
351	Vila Parque Santa Maria	56
352	Vila Pedroso	16
353	Vila Pedroso Extensão	3
354	Vila Perdiz	22
355	Vila Redenção	250
356	Vila Regina	46

357	Vila Resende	27
358	Vila Rizzo	1
359	Vila Romana	47
360	Vila Rosa	114
361	Vila Santa Efigenia	5
362	Vila Santa Helena	323
363	Vila Santa Isabel	21
364	Vila Santa Rita	79
365	Vila Santa Tereza	53
366	Vila Santana	36
367	Vila Santo Afonso	6
368	Vila São Francisco	40
369	Vila São João	19
370	Vila São José	4
371	Vila São José - Complemento	2
372	Vila São José - Extensão	8
373	Vila São Paulo	80
374	Vila Teofilo Neto	9
375	Vila Vera Cruz	10
376	Vila Viana	85
377	Vila Viandeli	1
378	Vilage Atalaia	30
379	Vilage Maringá	7
<b>TOTAL</b>		<b>30.580</b>

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

No mês de Fevereiro/2016 o Agente de Atendimento **Ian Pereira Camargo** bateu o recorde no agendamento de consultas com 474 (quatrocentos e setenta e quatro) marcações, como se segue:

<b>Relatório De Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Fevereiro/16</b>	
<b>Agente</b>	<b>Total</b>
Adama Da Silva Faria	120
Aira Benicio Da Silva	81
Alcione Martins Da Silva Santos	299
Alice Almeida	113
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	165
Ana Beatriz Cardoso Dos Santos	91



Ana Paula De Sousa Camilo Ferreira	324
Anadege Maria De Alencar	383
Ananda Karoline De Jesus Bueno	203
Angélica Neves Da Silva	1.324
Angelita Sandra Dos Santos	91
Ariany Lara De Castro Marques	343
Beatriz Viana Ribeiro	116
Bianca Geaninny Padua Ferreira	41
Bianca Rodrigues Da Silva	773
Brenda Ellen De Sousa Reis	147
Bruna Crispim Da Silva	143
Bruna De Oliveira Fernandes	326
Bruna Espindola Barbosa	331
Bruna Queiroz De Aguiar	307
Camila Oliveira Araujo	311
Cassia Gomes Beserra Santos	239
Cinthia De Lima Machado	121
Cleber Gonçalves Oliveira	1.320
Cleydiane Martins Rosa	153
Cristina De Jesus Da Silva	158
Cristina Evaristo Alves	151
Daniela Cirqueira Da Silva	274
Daniela Heoropeo Ramos Dos Santos	221
Danielle Rodrigues Dos Santos	137
Danilo De Araujo Alves	216
Danilo Ribeiro De Queiroz	82
Deyse Pereira Garcia	166
Diego Conrado Lisboa	304
Domingas Generosa Da Costa	170
Domingos Carvalho Da Silva	250
Donizeth Alves Neto Junior	295
Douglas Miranda Meira	30
Edeberger Cavalcanti Mendes	132

Edimara Barros Sousa Santana	189
Elisneide Rosa Nunes De Souza	385
Eva Carine Pereira Galvao	124
Evellyn Carvalho Vieira	340
Fabiana De Paula Oliveira	1
Fatima Regina Perri	140
Francielly Santana Dantas	375
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	150
Gehielle Paulla Prado E Silva	377
Giselle Barbosa Da Silva	189
Glauco Pereira Lopes	119
Gleison Pereira Da Silva	148
Greice Kelly De Oliveira Sousa	104
Guilherme Augusto Pereira Reis	271
Ian Pereira Camargo	474
Igor Murilo De Oliveira Carvalho	458
Indiane Kelry Marcelina Santana	255
Irenir Lopes Ferreira	247
Jaqueline Borges De Morais	353
Jefferson Francisco De Oliveira	135
Jessica Rithiele Medeiros	337
Jessica Taynara Dutra Brito	146
Joiciele Leite Sousa	173
Julio Cesar Oliveira Da Cunha	163
Karla Gracielly Cardoso Da Silva	393
Kenia Lorrainy De Oliveira	148
Lais Elizabeth Silva Santana	356
Lana Kayne Pereira Silva	140
Larissa De Castro Ferreira	219
Layson Da Fonseca Gonçalves Castro	168
Leticia Canto Azevedo	51
Liliany Sousa Lopes	124
Lorrana Barbosa Lima	155

Lorrayne Nunes De Santana	28
Loyanne Santiago Costa	116
Luciene Dos Santos Nunes Borges	300
Marcos Vinicius Alves	94
Marcos Vinicius De Souza Conceição	113
Marcus Vinicius Dos Santos Silveira	255
Maria Clara Vieira De Sena Carvalho	94
Maria Francille Dutra Queiroz	364
Marlúcia De Oliveira	312
Matheus Ferreira Da Silva	151
Matheus Moreira Silva	64
Matheus Santana Leonel	296
Mayara Bessa Do Nascimento Oliveira	95
Mayara De Deus Brito	362
Mirian Espindola De Oliveira	318
Mirian Ferreira Silva	123
Monise Ribeiro Silva	171
Nathalia Da Silva Costa	179
Nayla Flavianne Borges Carvalho França	102
Naylinne Marjorie Oliveira Botelho	134
Net Consulta	690
Nilva Francisca Da Rocha	184
Nubia Lorena Mendes De Souza	56
Osmar Pereira Da Cruz	161
Pauliana Da Anunciacao De Souza	205
Paulo César Gomes	648
Paulo Joao De Sousa Neto	172
Pedro Henrique Fernandes Ribeiro	132
Phillip Henrique Alves De Souza	40
Rafael Freitas Luz Miotti Fonseca	347
Rafaela Tristão Mota	8
Raphaela De Souza Nunes Resende	146
Regina Celestino Santana	857

Renato Peres Carneiro De Mendonça	165
Rodrigo Nucada	154
Rosangela Cardoso Dos Santos	188
Rosi Maria Dos Santos Silva	278
Rozely Filomena Diniz Garcia	388
Rubia Carla Faleiros Lopes De Lima	312
Sara Aparecida De Jesus Oliveira	126
Saulo Borges Cantuaria	154
Servio Miranda Dias	345
Silas Washington Castro Da Silva	410
Silvia Rodrigues De Oliveira	276
Sther Victoria Alves Do Nascimento	138
Suelen Pires Pereira	339
Taina Dourado Pereira Lima	271
Tatiane Oliveira Lima	327
Thais Eveline Moura De Lima	448
Thiago Batista Ferreira	118
Vinicius De Paulo Peres	137
Vinicius Gade Rossi	117
Walisson Junio Alves Dos Santos	144
Wanderson Sousa Silva	177
Wellington De Souza Vidal	391
<b>Total</b>	<b>30.580</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:

<b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE FEVEREIRO / 16</b>					
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Prioridade</b>				<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	

Renato Peres Carneiro De Mendonça	165
Rodrigo Nucada	154
Rosangela Cardoso Dos Santos	188
Rosi Maria Dos Santos Silva	278
Rozely Filomena Diniz Garcia	388
Rubia Carla Faleiros Lopes De Lima	312
Sara Aparecida De Jesus Oliveira	126
Saulo Borges Cantuaria	154
Servio Miranda Dias	345
Silas Washington Castro Da Silva	410
Silvia Rodrigues De Oliveira	276
Sther Victoria Alves Do Nascimento	138
Suelen Pires Pereira	339
Taina Dourado Pereira Lima	271
Tatiane Oliveira Lima	327
Thais Eveline Moura De Lima	448
Thiago Batista Ferreira	118
Vinicius De Paulo Peres	137
Vinicius Gade Rossi	117
Walisson Junio Alves Dos Santos	144
Wanderson Sousa Silva	177
Wellington De Souza Vidal	391
<b>Total</b>	<b>30.580</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 FEVEREIRO / 16					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	

CAIS Bairro Goiás	313	347	371	748	1.779
CAIS Candida de Moraes	127	427	414	537	1.505
CAIS Chácara do Governador	86	177	173	273	709
CAIS Finsocial	56	54	58	165	333
CAIS Jardim Novo Mundo	116	261	271	422	1.070
CAIS Parque das Amendoeiras	244	272	271	592	1.379
CAIS Vila Nova	114	255	247	291	907
Centro de Saúde Água Branca	164	202	211	353	930
Centro De Saúde Conjunto Riviera	251	234	270	422	1.177
Centro de Saúde Criméia Leste	108	172	164	313	757
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	179	175	191	373	918
Centro de Saúde Fama	109	164	154	237	664
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia-Ponte	170	270	246	559	1.245
Centro De Saúde Jardim Guanabara	59	41	46	154	300
Centro de Saúde Maria Dilce	127	131	145	255	658
Centro de Saúde Marinho Lemos	96	158	136	202	592
Centro de Saúde Norte Ferroviário	172	164	191	236	763
Centro de Saúde Parque Amazonia	168	285	274	481	1.208
Centro de Saúde Parque Anhanguera	239	292	324	427	1.282
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	139	241	247	466	1.093
Centro De Saúde Setor Perim	211	170	188	348	917
Centro de Saúde Vila Boa	131	158	155	318	762
Centro de Saúde Vila Canaã	97	88	113	167	465
Centro de Saúde Vila Clemente	84	77	81	100	342
Centro de Saúde Vila Mauá	159	241	219	443	1.062
Centro de Saúde Vila Moraes	65	76	93	131	365
Centro De Saúde Vila Santa Helena	82	102	94	235	513
Centro de Saúde Vila União	85	128	123	235	571
CIAMS Jardim América	139	316	330	823	1.608
CIAMS Novo Horizonte	135	231	209	355	930

CIAMS Setor Pedro Ludovico	405	676	657	1.131	2.869
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	133	188	179	345	845
Maternidade Dona Iris	2	12	12	36	62
<b>Total</b>	<b>4.765</b>	<b>6.785</b>	<b>6.857</b>	<b>12.173</b>	<b>30.580</b>

Desta forma, no mês de Fevereiro/16 foram agendadas **4.765 (quatro mil setecentos e sessenta e cinco)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

### Relatório do Programa Nascer Cidadão

Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio/08 quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a 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**

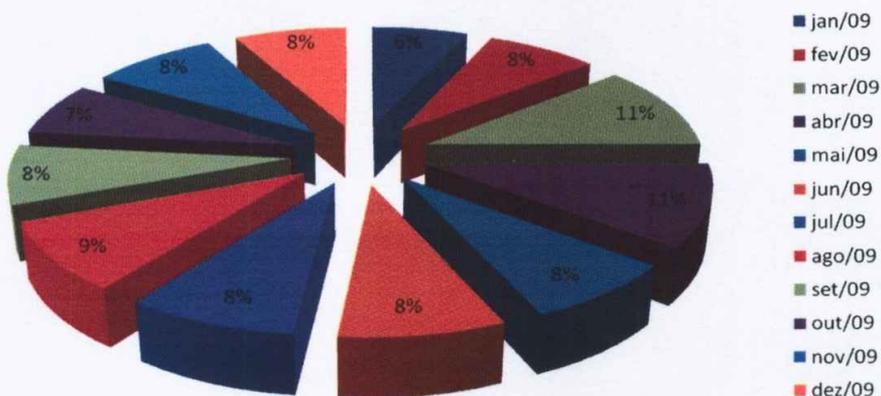
Maio a Dezembro de 2008		
Mês	Agendamentos	Percentual
Mai/08	123	5,25
Jun/08	343	14,65
Jul/08	423	18,06
Ago/08	329	14,05
Set/08	337	14,39
Out/08	271	11,57
Nov/08	270	11,53
Dez/08	246	10,50
<b>TOTAL</b>	<b>2.342</b>	<b>100%</b>



O quadro demonstrativo que se segue representa o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta para o Programa Nascir 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
Maio	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>

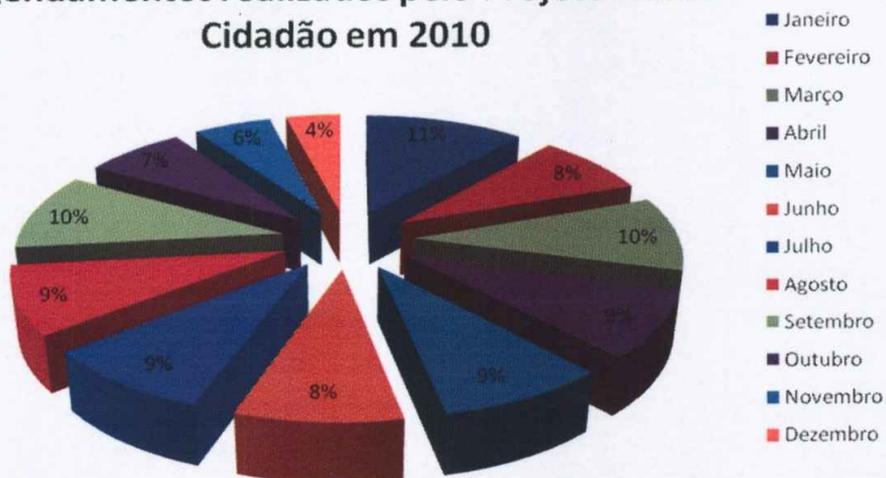
### Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2009



Segue 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>

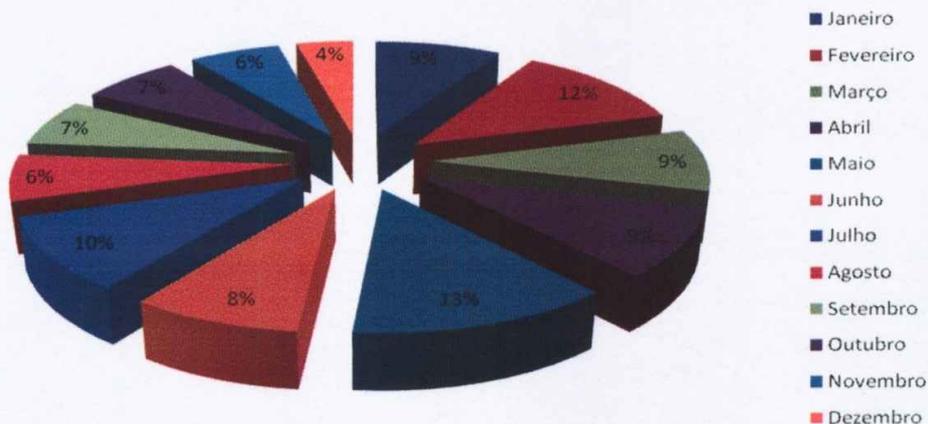
## Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2010



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>

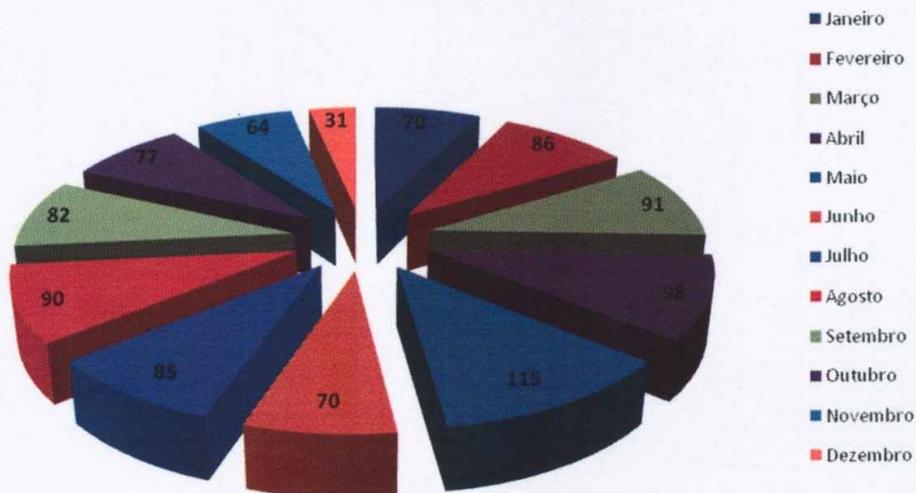
### Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2011



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%
Maio	115	11,99%
Junho	70	7,30%
Julho	85	8,86%
Agosto	90	9,38%
Setembro	82	8,55%
Outubro	77	8,03%
Novembro	64	6,67%
Dezembro	31	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>100%</b>

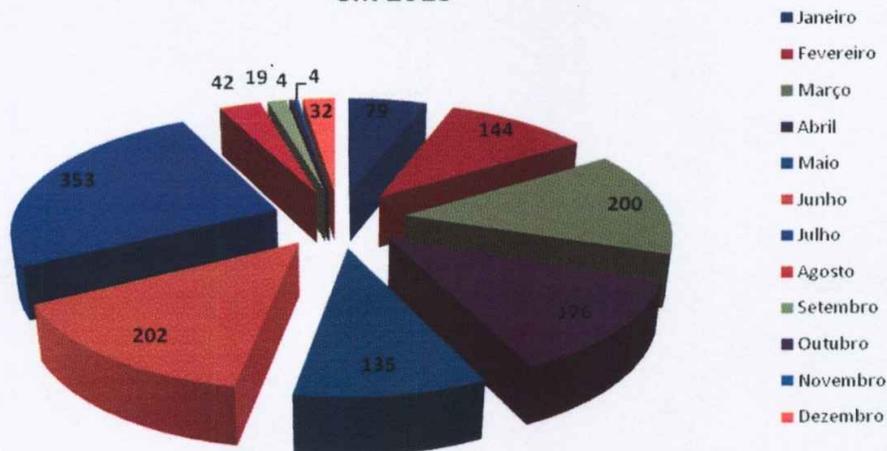
### Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2012



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

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

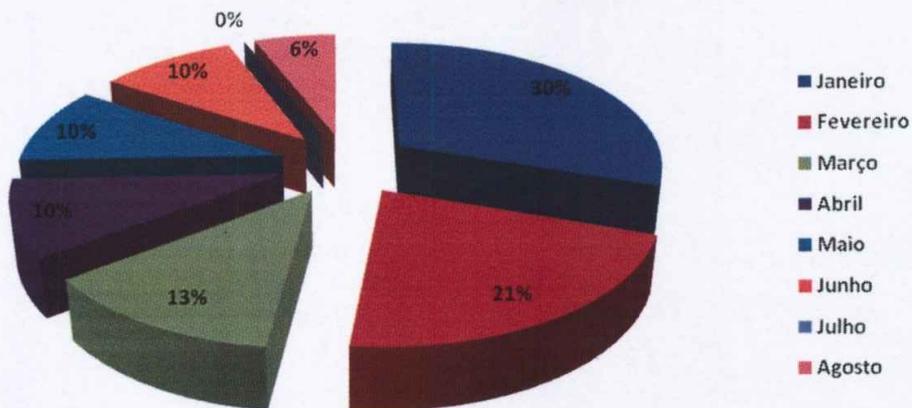
### Agendamentos realizados pelo Projeto Nascer Cidadão em 2013



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

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

## Agendamentos Projeto Nascer Cidadão 2014



## Projeto Alto Risco

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

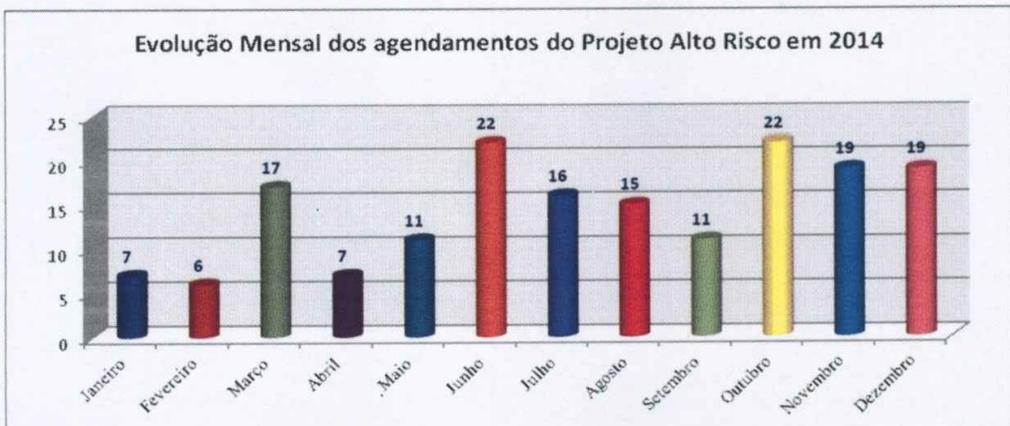
Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o Idtech, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

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

Segue demonstrativo dos agendamento efetuados para o Projeto Alto Risco desde a sua implantação.

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%

<b>Maio</b>	<b>11</b>	<b>6,40%</b>
<b>Junho</b>	<b>22</b>	<b>12,79%</b>
<b>Julho</b>	<b>16</b>	<b>9,30%</b>
<b>Agosto</b>	<b>15</b>	<b>8,72%</b>
<b>Setembro</b>	<b>11</b>	<b>6,40%</b>
<b>Outubro</b>	<b>22</b>	<b>12,79%</b>
<b>Novembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>Dezembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>



<b>2015</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>10</b>	<b>7,30%</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>13</b>	<b>9,49%</b>
<b>Março</b>	<b>25</b>	<b>18,25%</b>
<b>Abril</b>	<b>19</b>	<b>13,87%</b>
<b>Maio</b>	<b>7</b>	<b>5,11%</b>
<b>Junho</b>	<b>12</b>	<b>8,76%</b>
<b>Julho</b>	<b>6</b>	<b>4,38%</b>
<b>Agosto</b>	<b>11</b>	<b>8,03%</b>

<b>Setembro</b>	<b>4</b>	<b>2,92%</b>
<b>Outubro</b>	<b>4</b>	<b>2,92%</b>
<b>Novembro</b>	<b>8</b>	<b>5,84%</b>
<b>Dezembro</b>	<b>18</b>	<b>13,14%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>



<b>2016</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>11</b>	<b>55,00%</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>9</b>	<b>45,00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



## Unidades Sócio Educativas

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

A título de exemplificação, no mês de Fevereiro/16 foram realizados 13 (treze) 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	3/2	CIA	Ayanne Silva	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:7974240 Data :12/02/2016 – 15:31 (Cleber)
2	11/2	CIA	Ayanne Silva	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA CIAMS Unidade de Saúde : SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:7983199 Data :19/02/2016- 15:31 (Cleber)
3	12/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:7983451 Data :19/02/2016 – 15:31 (Cleber)
4	12/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:7983450 Data :19/02/2016 – 15:31 (Cleber)
5	15/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde :ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:7993292 Data :22/02/2016 - 15:31 (Cleber)
6	17/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:7993330 Data :23/02/2016 – 15:31 (Cleber)
7	17/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:7993331 Data : 23/02/2016 – 15:31 (Cleber)
8	17/2	CIA	Ayanne Silva	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:7993234 Data : 26/02/2016 - 14:30 (Cleber)
9	22/2	CIP	Luiza de Fatima	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:7993409 Data :26/02/2016 – 14:30 (Cleber)

10	22/2	CIP	Luiza de Fatima	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:7993413 Data :26/02/2016 – 15:30 (Cleber)
11	25/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:8008927 Data : 03/03/2016 – 15:31 (Cleber) Consulta cancelada por Luma – CIP
12	25/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8008960 Data :04/03/2016- 14:30 (Cleber)
13	25/2	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:8008961 Data : 04/03/2016 – 14:30 (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):

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 03**), licença médica (**Anexo 04**), faltas (**Anexo 05**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 06**);
- A Sala de Situação realizou no mês de Fevereiro/2016 do corrente ano o agendamento de **3.559 (três mil quinhentos e cinquenta e nove)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.998 (dois mil novecentos e noventa e oito)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **571 (quinhentos e setenta e um)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

### RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 29 de Fevereiro de 2016

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/fev	JERACI ROSA RODRIGUES	1089314	PTE 75 ANOS COM INSONIA ANSIEDADE	Profissional de Saúde: LIVIA MARIA DA SILVA E MELO Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 7963740 Data: 03/02/2016 - 15:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Rafaela Tristão
2	01/fev	GELVANIA DE FATIMA RODRIGUES DA SILVA	1234084	PTE COM 39 ANOS SINTOMÁTICA	Profissional de Saúde: PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAVARES Unidade de Saúde: CAIS Chácara do Governador Consulta Nº: 7963693 Data: 03/02/2016 - 12:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
3	01/fev	DIVINA MARIA DE SOUSA	93857	SOLICITAÇÃO FEITA PELA COORDENAÇÃO	Profissional de Saúde: DIVINA MARGARIDA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 7958998 Data: 05/02/2016 - 14:31 (Paulo) Consulta Solicitada pela Coordenação
4	01/fev	HELOISA RODRIGUES PINHEIRO	383081	PTE 43 ANOS, COM DORES ABDOMINAIS E VÔMITOS.	Profissional de Saúde: DIVINA MARGARIDA FRANCO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 7958943 Data: 04/02/2016 - 12:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Rafaela Tristão
5	01/fev	DERCIA CONCEICAO RODRIGUES	1223498	PTE DE 86 ANOS COM OSTEOPOROSE	Profissional de Saúde: TULIO CESAR MAGALHAES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE Consulta Nº: 7958306 Data: 02/02/2016 - 15:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Rafaela Tristão
6	01/fev	HELIO GOMES	700963	PTE DE 63 ANOS, DIABÉTICO, HIPERTENSO, RETORNO COM EXAMES	Profissional de Saúde: TALITA CLEMENTINO MORAES E CUNHA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 7964458 Data: 02/02/2016 - 15:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
7	01/fev	ELIZETE ALVES DE SOUSA	334248	PTE 47 ANOS SINTOMÁTICA RETORNO COM EXAMES VARIAS TENTATIVAS	Profissional de Saúde: FABIO BROCKESTAYER Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA Consulta Nº: 7959094 Data: 03/02/2016 - 15:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
8	01/fev	FARAILDES MARTINS DOS SANTOS	1687251	PTE 50 ANOS VARIAS TENTATIVAS JA TEVE CA	Profissional de Saúde: TANIA MARA LOURENCO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO Consulta Nº: 7958067 Data: 02/02/2016 - 07:00 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
...	...	...	...	...	...

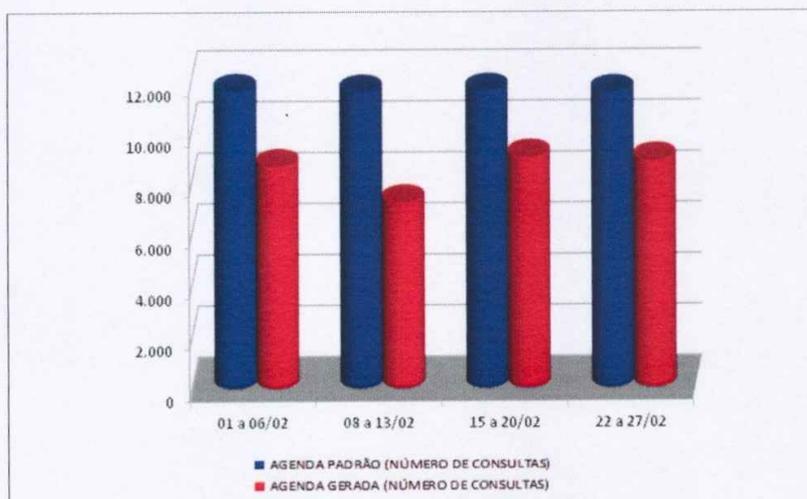
3552	29/fev	NELCI MUNIZ DOS SANTOS	353391	PTE 65 ANOS SINTOMÁTICA COM EXAMES PARA ENTREGAR	<b>Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b> Consulta Nº: 8005463 Data: 4/3/2016 - 14:31 (Regina ) Solicitante: Enf. : Fabiana
3553	29/fev	MARIA CATITA DA SILVA	1673656	PTE 69 ANOS NECESSITA DE AVALIAÇÃO MÉDICA	<b>Profissional de Saúde: PAULO RODRIGUES SIQUEIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b> Consulta Nº: 8014762 Data: 7/3/2016 - 08:31 (Regina ) Solicitante: Enf. : Fabiana
3554	29/fev	HELENA SENA DA SILVA	1709125	PTE RELATA PROBLEMAS DE COLUNA, RETORNO COM EXAMES	<b>Profissional de Saúde: ADRIANA FERNANDES CARDOSO FLEURY</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA</b> Consulta Nº: 8007487 Data: 3/3/2016 - 17:31 (Regina ) Solicitante: Enf. : Fabiana
3555	29/fev	ADNA SANTOS DA SILVA GOLCALVES	481631	PTE 27 ANOS RELATA MASTITE	<b>Profissional de Saúde: ARLENE RODRIGUES LYRA</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b> Consulta Nº: 8015345 Data: 7/3/2016 - 12:31 (Regina ) Solicitante: Enf. : Alcione
3556	29/fev	DELSON DIAS DE MORAES	1341501	PTE 39 ANOS DM SEM MEDICAÇÃO CL GERAL	<b>Profissional de Saúde: ARIANNE CALVAO COLLUS</b> <b>Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b> Consulta Nº: 8005922 Data: 4/3/2016 - 07:00 (Regina ) Solicitante: Enf. : Janaina
3557	29/fev	ALESSANDRA RODRIGUES DA SILVA CHAGAS	168976	PTE DE 39 ANOS, INFORMA HEMORRAGIA HÁ 3 MÊSES.	<b>Profissional de Saúde: DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b> Consulta Nº: 8002190 Data: 2/3/2016 - 14:30 (Regina ) Solicitante: Enf. : Janaina
3558	29/fev	SELMA FRANCISCA DE MOURA	1707013	PTE SINTOMÁTICA, RETORNO COM EXAMES	<b>Profissional de Saúde: ARIANNE CALVAO COLLUS</b> <b>Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b> Consulta Nº: 8005927 Data: 4/3/2016 - 07:31 (Regina ) Solicitante: Enf. : Alcione
3559	29/fev	WALTER MEDEIROS ROSA	140575	PTE 78 ANOS COM DM E HAS DESCOMPENSADO	<b>Profissional de Saúde: TANIA MARA LOURENCO</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b> Consulta Nº: 8001953 Data: 2/3/2016 - 07:31 (Regina ) Solicitante: Enf. : Alcione

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>3.559</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>571</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>2.988</b>

f) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;

- g) 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
01 a 06/02	11.620	8.674	74,65%
08 a 13/02	11.566	7.241	62,61%
15 a 20/02	11.614	9.017	77,64%
22 a 27/02	11.534	8.872	76,92%



- h) 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.
- i) 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 Fevereiro/16, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE FEVEREIRO / 2016				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDA	%	CANCELADA
<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>				
Fabrcio Queiroz Correia - Folga de Aniversário dia 22/02				-11
Fabrcio Queiroz Correia - Licença Médica a partir de 15/02				-64
Marilda De Freitas Macedo - Férias de 11/02 a 11/03				-154
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>1043</b>	<b>82,00%</b>	<b>-229</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
Rubens Sérgio Camargo - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
Diolino Dos Santos Freire Neto - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação				-20
Irma Juliana P. Capuzzo - Licença Prêmio 01/01 a 31/03				-224
Humberto Pereira Maia - Atestado Médico dia 08/03				-10
<b>TOTAL</b>	<b>1224</b>	<b>930</b>	<b>75,98%</b>	<b>-294</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
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>1076</b>	<b>73,70%</b>	<b>-384</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
Carlos Antônio Carneiro - Férias de 10 a 24/02				-71
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Licença Prêmio de 01/12/15 a 28/02/16				-51
Janete Guimarães Alves - Atestado Médico dia 24/02				-11
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Licença Prêmio de 01/12/15 a 28/02/16				-51
<b>TOTAL</b>	<b>1008</b>	<b>824</b>	<b>81,75%</b>	<b>-184</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.				-40
Tânia Mara Lourenço - Reposição em 26/02 do dia 11/02				[+16]
Tânia Mara Lourenço - Reposição em 04/03 do dia 15/02				[+16]
Tânia Mara Lourenço - Reposição em 11/03 do dia 16/02				[+16]
<b>TOTAL</b>	<b>1040</b>	<b>1052</b>	<b>101,15%</b>	<b>12</b>
<b>CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO (CIDADE JARDIM)</b>				
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias de 16/02 a 01/03				-168
Musbah Nader Kolailat - 01 Consulta agendada pela Unidade em 16/02				-1
Danuzia Muniz Camelo - Licença Médica de 21/01 a 19/02				-48

Musbah Nader Kolailat - 01 Consulta agendada pela Unidade em 08/03				-1
<b>TOTAL</b>	<b>1332</b>	<b>1114</b>	<b>83,63%</b>	<b>-218</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Francesco Riccio - Licença Prêmio de 15/01 a 13/04				-174
Aracely Rosa De Oliveira - Reposições em 07 e 11/03 dos dias 28 e 29/03				[+36]
<b>TOTAL</b>	<b>914</b>	<b>776</b>	<b>84,90%</b>	<b>-138</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b>				
Caritas De Oliveira - Licença Prêmio de 28/12/15 a 27/06/16				-224
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>	<b>520</b>	<b>69,89%</b>	<b>-224</b>
<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
Túlio Alves Sardinha - Férias de 12 a 26/02				-104
Tulio Alves Sardinha - 01 Consulta agendada pela Unidade em 07/03				-1
<b>TOTAL</b>	<b>822</b>	<b>717</b>	<b>87,23%</b>	<b>-105</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>				
<b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>				
Eduardo Santana - Atendimento Grupo Hanseníase				-10
Michele Roncato Franca – Atendimento Grupo Hanseníase				-8
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-40
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF				-16
Henrique De Paula Mendoca Neto - Redução de vagas para Atendimento Grupo Hanseníase e TB				-6
Eduardo Santana - Férias de 01 a 30/03				-34
<b>TOTAL</b>	<b>1964</b>	<b>1850</b>	<b>94,20%</b>	<b>-114</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF				-12
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
<b>TOTAL</b>	<b>1556</b>	<b>1344</b>	<b>86,38%</b>	<b>-212</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Grazielle Blanco Rossi Nunes - Licença Maternidade a partir 04/11				-192
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-4
Luciano Augusto Baylao - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Patrícia Edwirges Figueira Marques - Grade suspensa por tempo indeterminado				-192
Lívia Maria Da Silva E Melo - Motivo Particular de 29.02 a 02/03				-80
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - 01 Consulta agendada pela Unidade em 07/03				-1

Livia Maria Da Silva E Melo - Reposição em 11/03 dos dias 01 e 02/03				[+40]
<b>TOTAL</b>	<b>1552</b>	<b>1087</b>	<b>70,04%</b>	<b>-465</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Fabricio Valtville Montijo - 01 consulta agendada pela Unidade em 01/03				-1
<b>TOTAL</b>	<b>828</b>	<b>827</b>	<b>99,88%</b>	<b>-1</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
Geovane José De Lima - 02 consultas agendadas pela Unidade em 22 e 23/02				-2
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias de 11 a 25/02				-52
Azor Alves - Dia 29/02 Capacitação em Dengue. Férias de 01 a 15/03				-44
Azor Alves - Férias de 01 a 15/03				-44
<b>TOTAL</b>	<b>1456</b>	<b>1314</b>	<b>0,902473</b>	<b>-142</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>514</b>	<b>514</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>
<b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>				
Camila Naomi Moraes Mochida - Licença Maternidade a partir de 01/12				-72
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Marlene Quimico Umeno - Redução de 08 vagas para atendimento psf. Autorizado pela coordenação				-32
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Atendimento Alto Risco dia 18/02. Redução de vagas para atendimento psf. Autorizado pela coordenação				-40
<b>TOTAL</b>	<b>1476</b>	<b>1212</b>	<b>82,11%</b>	<b>-264</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE</b>				
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA</b>				
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Divaldo Matos Santana - Férias de 15 a 29/02				-90
Divaldo Matos Santana - Férias de 15 a 29/02. Reposição em 29/02 do dia 11/02				-10
Divaldo Matos Santana - Redução 10 vagas atendimento PSF na segunda- feira. Autorizada pela coordenação.				-10
<b>TOTAL</b>	<b>668</b>	<b>390</b>	<b>58,38%</b>	<b>-278</b>
<b>CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2328</b>	<b>REFORMA</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				-40
Rodolfo Carvalho Cunha – Férias de 15 a 29/02				-88
<b>TOTAL</b>	<b>1464</b>	<b>1336</b>	<b>91,26%</b>	<b>-128</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>				

Cairo José Rodrigues - Férias de 16/02 a 01/03				-100
<b>TOTAL</b>	<b>1116</b>	<b>1016</b>	<b>91,04%</b>	<b>-100</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				
Antônio De Melo Anes Júnior - Licença Prêmio de 16/02 a 15/05				-184
Indra Gonella Fontenelle - Férias de 15 a 29/02				-92
Erwin Moreira Da Rocha - Férias de 01 a 15/02				-12
Elidia Celia Santillo Gomes - Atendimento Alto Risco dia 16/02				-7
Roseli Aparecida Resende - Licença Prêmio: 01/02 a 30/03				-208
Elidia Celia Santillo Gomes - Atendimento Alto Risco dia 23/02				-7
Alfredo Puppini Farias - De 01 a 04/03 Congresso Ginecológico				-30
Elidia Célia Santillo Gomes - Atendimento Alto Risco dia 01/03				-7
Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia.				-6
Elidia Célia Santillo Gomes - Atendimento Alto Risco dia 08/03				-7
<b>TOTAL</b>	<b>2592</b>	<b>2032</b>	<b>78,40%</b>	<b>-560</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
Vinícius 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>				
Marina Carla Soares Madeira - Férias de 11 a 19/02				-35
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 16/02 Atendimento Programa Hanseníase				-20
Fábio Guilherme Da Silveira - 02 consultas agendadas pela unidade em 15 e 16/02.				-2
Vauvenarques Fernandes - Autorizado pela Coordenação redução de 1 vaga dia atendimento PSF				-9
Harley Ricardo Rodrigues - 01 Consulta agendada pela Unidade em 25/02				-1
Rudney Jackson Silvério - Dias 02 e 03/03 Programa Hiperdia				-20
Harley Ricardo Rodrigues - Congresso Ginecológico de 01 a 05/03				-24
Rudney Jackson Silvério - Dias 09 e 10/03 Prograna Hiperdia				-20
Vauvenarques Fernandes - Autorizado pela Coordenação redução de 1 vaga dia atendimento PSF. 01 Consulta agendada pela Unidade em 11/03				-4
<b>TOTAL</b>	<b>1116</b>	<b>981</b>	<b>87,90%</b>	<b>-135</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-48
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 25/02 Palestra Grupo Hiperdia				-10
Suzete Assis De Oliveira - Atestado Médico dia 02/03				-7

Suzete Assis De Oliveira - Dia 08/03 Atestado Médico.				-17
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>758</b>	<b>90,24%</b>	<b>-82</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
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 - 01 Consulta agendada pela Unidade em 25/02				-1
Arlene Rodrigues Lyra - Motivo Particular dias 02 e 03/03				-20
Euli José Braga - Férias de 07 a 21/03				-39
<b>TOTAL</b>	<b>1512</b>	<b>1020</b>	<b>67,46%</b>	<b>-492</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 02 vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-8
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP, a partir de 17/11				-9
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP a partir de 17/11				-12
Irislene Ferreira Da Silva - Férias de 15 a 29/02				-66
Márcia Regina Freire - Licença Médica de 28/01 a 28/02				-48
<b>TOTAL</b>	<b>1008</b>	<b>865</b>	<b>85,81%</b>	<b>-143</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA.</b>				
André Ibrahim Bayeh - Férias de 10 a 20/02				-51
Valquíria Monteiro Lima Borges - Reposição em 18/02 do dia 12/02				[+32]
<b>TOTAL</b>	<b>1608</b>	<b>1589</b>	<b>98,82%</b>	<b>-19</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>				
<b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>				
Angelica Lomazzi - Licença por Interesse Particular a partir de 02/08 sem previsão de retorno				-256
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Atestado Médico dias 18 e 19/02				-30
Thelma Walkiria Sirio Guirado - Férias de 03/02 a 03/03				-102
Vilmar Pires De Paiva - Reposição em 04/03 do dia 21/03				[+20]
Fabricia Ferreira De Moura - Atestado Médico de 01 a 04/03				-65
Divino Pereira De Miranda - Férias de 29/02 a 14/03				-144
<b>TOTAL</b>	<b>3436</b>	<b>2859</b>	<b>83,21%</b>	<b>-577</b>
<b>CIAMS JARDIM AMERICA</b>				
Carla Vanessa De Sousa - Licença Médica de 29/01 a 29/02				-252
Marly Arruda Camargo - Dia 17/02 Grupo de Gestante				-5
Marly Arruda Camargo - Dias 24 e 25/02 Atestado Médico				-13
Adriana Fernandes Cardoso - Motivo Particular de 07 a 10/03				-36
<b>TOTAL</b>	<b>2104</b>	<b>1798</b>	<b>85,46%</b>	<b>-306</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
Maria Ivete De Lima Santos - Dia 29/02 Folga de Aniversário				-20

<b>TOTAL</b>	<b>1540</b>	<b>1344</b>	<b>87,27%</b>	<b>-196</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1316</b>	<b>REFORMA</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 **29 (vinte e nove)** equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;
- 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 1<sup>a</sup> (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 medicante 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.

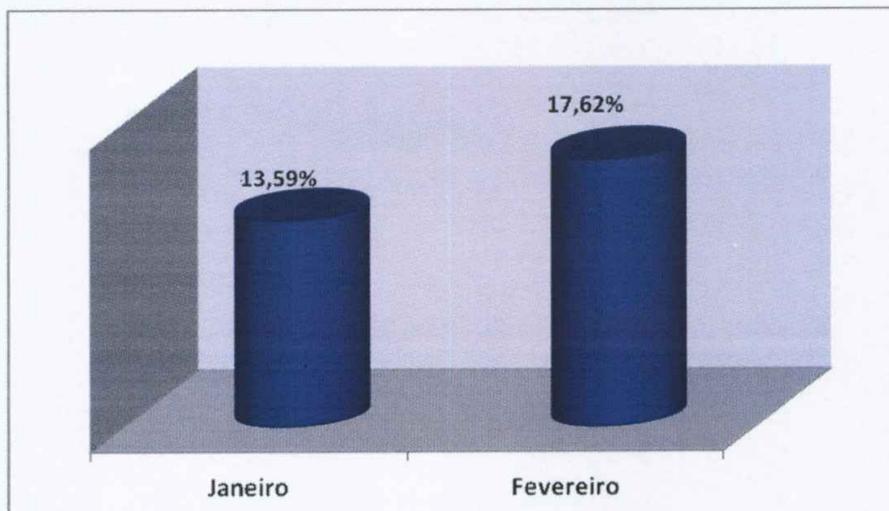
### **Visualização de Vagas**

- 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 29 de Fevereiro/16 foi observado o agendamento de 4.078 (quatro mil e setenta e oito) consultas, o que equivale a 17,62% (dezesete ponto sessenta e dois por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 29 de Fevereiro/16 foram convertidas 2.909 (dois mil novecentos e nove) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica</b>		
<b>Mês de Fevereiro de 2016</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/02/2016	segunda-feira	182
02/02/2016	terça-feira	166
03/02/2016	quarta-feira	148
04/02/2016	quinta-feira	84
05/02/2016	sexta-feira	0
06/02/2016	sábado	0

07/02/2016	domingo	0
08/02/2016	segunda-feira	0
09/02/2016	terça-feira	0
10/02/2016	quarta-feira	119
11/02/2016	quinta-feira	87
12/02/2016	sexta-feira	0
13/02/2016	sábado	0
14/02/2016	domingo	209
15/02/2016	segunda-feira	200
16/02/2016	terça-feira	184
17/02/2016	quarta-feira	188
18/02/2016	quinta-feira	107
19/02/2016	sexta-feira	0
20/02/2016	sábado	223
23/02/2016	terça-feira	222
24/02/2016	quarta-feira	211
25/02/2016	quinta-feira	112
26/02/2016	sexta-feira	0
27/02/2016	segunda-feira	0
28/02/2016	terça-feira	238
29/02/2016	quarta-feira	229
<b>Total</b>		<b>2.909</b>

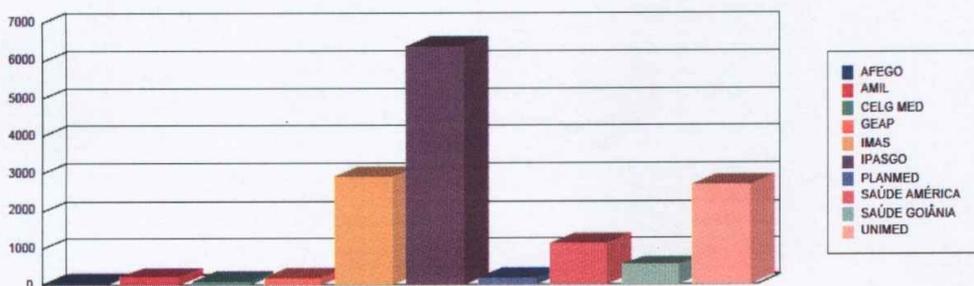
### Planos de Saúde

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 Fevereiro/16 mais de quatorze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 14.590 (quatorze mil quinhentos e noventa) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Fevereiro/16.

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	212
CELG MED	112
GEAP	190
IMAS	2.979
IPASGO	6.435
PLANMED	193
SAÚDE AMÉRICA	1.134
SAÚDE GOIÂNIA	523
UNIMED	2.770
<b>TOTAL</b>	<b>14.590</b>



### Sobras de Vagas

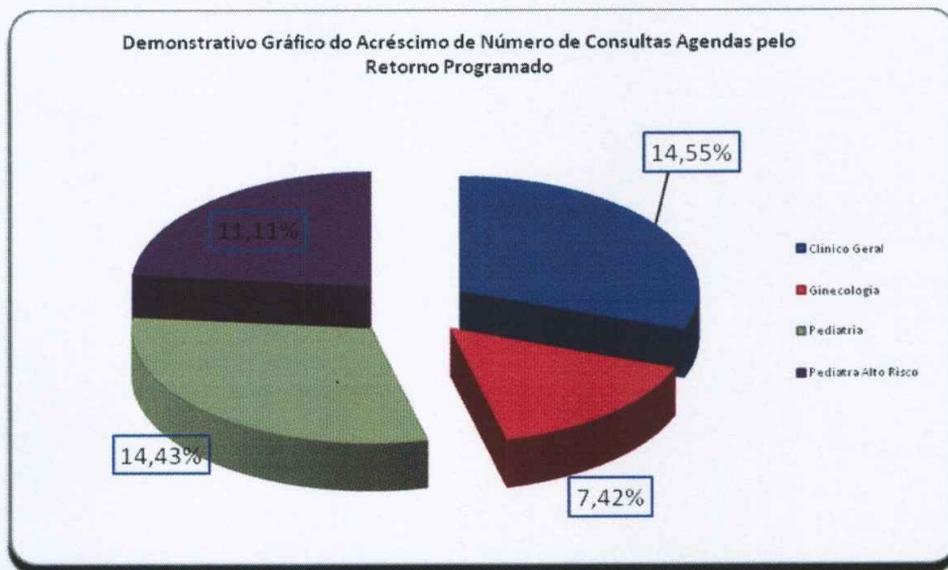
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Fevereiro/2016** houve um acréscimo total de 12,33% (doze ponto trinta e três por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	11.666	1.697	13.363	14,55%
Ginecologia	8.347	619	8.966	7,42%
Pediatria	7.202	1.039	8.241	14,43%
Pediatra Alto Risco	9	1	10	11,11%
<b>Total</b>	<b>27.224</b>	<b>3.356</b>	<b>30.580</b>	<b>12,33%</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 da falha humana;

#### **Normatização dos procedimentos relacionados a inclusão / exclusão das equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.**

- Ao retirar ou inserir equipes da ESF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.
- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

## **Medidas tomadas**

### **Área de Abrangência**

No início do Teleconsulta, o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

### **Liberação de Prioridade**

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

### **Alterações no Cadastro**

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

### **Bloco de notas**

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

### **Sistema Receptivo**

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

### **Aviso de Bairros que são PSF**

O Agente de Atendimento ao selecionar o bairro, será informado se o mesmo pertence ou não a área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, podendo esta informação ser repassada para o usuário. Os bairros poderão ser PSF, para bairros que possui todas as quadras cobertas

por PSF, Misto, para bairros que possuem parte das quadras abertas para marcação no Teleconsulta e parte das quadras cobertas por PSF.

### **Módulo de Comunicação com a Sala de Situação**

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

### **Disponibilização das informações das grades**

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

### **Histórico do Atendimento**

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

### **Cancelamento de Consulta**

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

### **Orientações repassadas aos agentes de atendimento**

#### **a) Referentes ao cadastro:**

Foi orientado pela Coordenação 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 os Gestores 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, porem, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

- **Sobras de Vagas**

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- 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, 11 de Março de 2016.

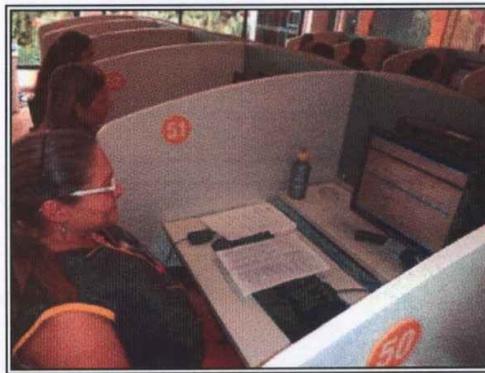
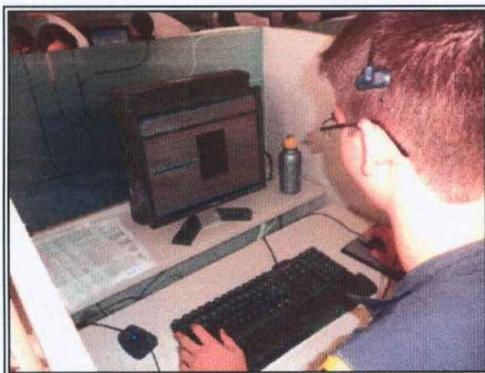
  
Tatiane Lemes Moreira

**Assessoria de Planejamento**

## Central de 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 os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 2015 até o final do mês de Dezembro/15, a Central de Consultas Especializadas efetuou 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.796 (dez mil setecentos e noventa e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações realizadas resultaram em 103.893 (cento e três mil oitocentos e noventa e três) consultas confirmadas e 10.506 (dez mil quinhentos e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

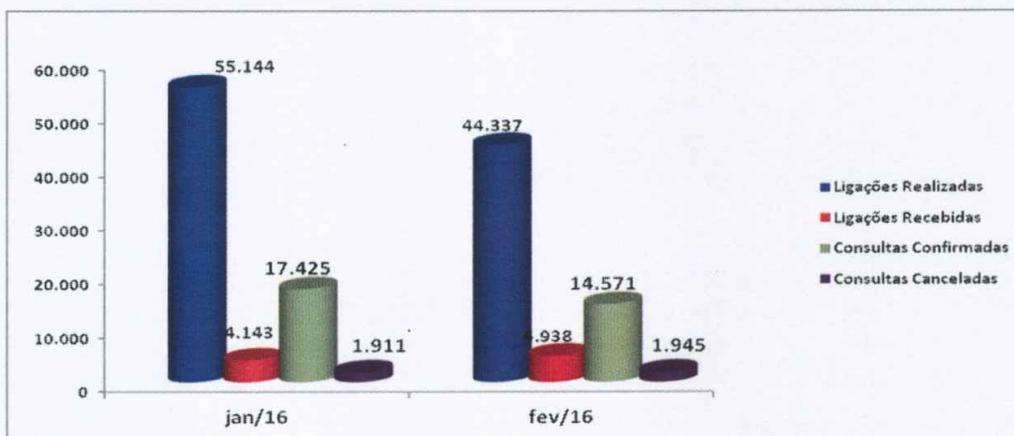
**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS  
2015**

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/15</b>	52.670	3.540	18.611	2.032
<b>Dezembro/15</b>	47.996	3.158	15.727	1.722
<b>TOTAL</b>	<b>306.093</b>	<b>10.796</b>	<b>103.893</b>	<b>10.506</b>



- Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas já efetuou 99.481 (noventa e nove mil quatrocentos e oitenta e um) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 9.081 (nove mil e oitenta e um) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 99.481 (noventa e nove mil quatrocentos e oitenta e um) ligações realizadas resultaram em 31.996 (trinta e um novecientos e noventa e seis) consultas confirmadas e 3.856 (três mil oitocentos e cinquenta e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2016</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/16</b>	55.144	4.143	17.425	1.911
<b>Fevereiro/16</b>	44.337	4.938	14.571	1.945
<b>TOTAL</b>	<b>99.481</b>	<b>9.081</b>	<b>31.996</b>	<b>3.856</b>



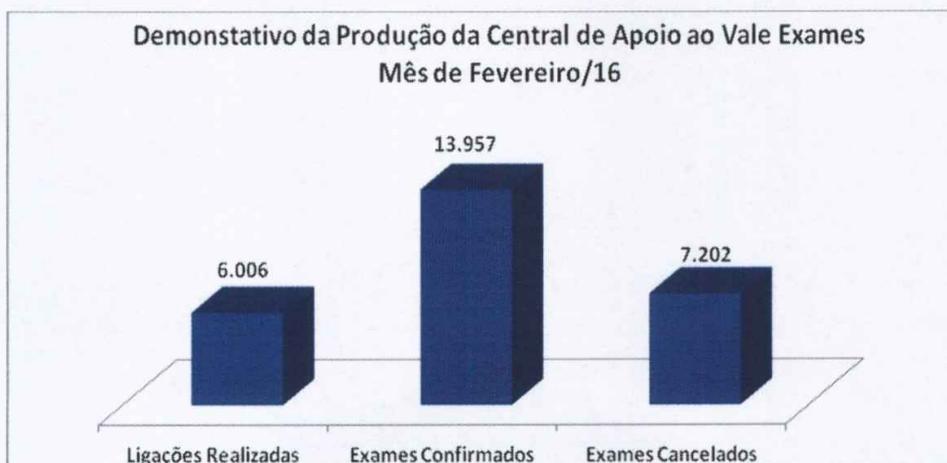
Goiânia-GO, 11 de Março de 2016.

  
 Tatiane Lemes Moreira  
**Assessoria de Planejamento**

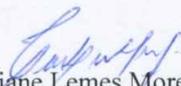
## Central de Apoio ao Vale Exame

As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse fluxo, após o direcionamento da oferta dos exames, os dados são encaminhados via sistema para comunicado aos usuários solicitantes, assim como o gerenciamento de informações aos prestadores.

- Desde o dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E de acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 29 de Fevereiro/16, efetuou 6.006 (seis mil e seis) ligações com 13.957 (treze mil novecentos e cinquenta e sete) exames confirmados e 7.202 (sete mil duzentos e dois) exames cancelados.



Goiânia-GO, 11 de Março de 2016.

  
Tatiane Lemes Moreira

**Assessoria de Planejamento**

## CIAMS NOVO HORIZONTE

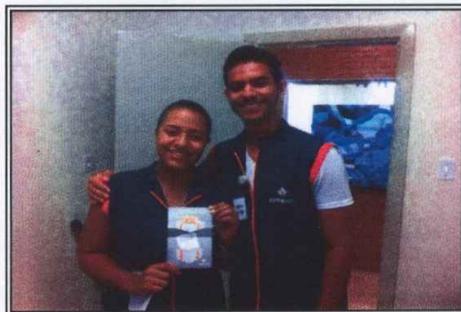
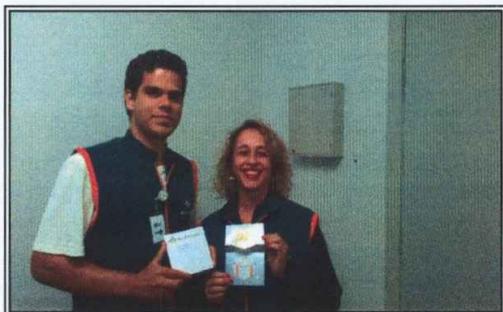
Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

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 conta com 21 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

### ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE FEVEREIRO/16

- Os Aniversariantes do mês de Fevereiro/16 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Aproveitando a oportunidade do Carnaval, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes da Instituição – CIPA – preparou, nos dia 5 de fevereiro, uma ação educativa com foco nos colaboradores. A ideia da campanha é ratificar a importância do uso do preservativo no combate às doenças sexualmente transmissíveis – DSTs – durante o período da folia, utilizando o gancho do carnaval para divulgar informações fundamentais sobre a segurança nas relações sexuais. Nesta ação, os “cipeiros” visaram a atingir o maior número de colaboradores possível.



### PRODUÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE NO MÊS DE FEVEREIRO/16

Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir a busca inerente aos indivíduos que planejam, administram, mensuram e avaliam os seus serviços.

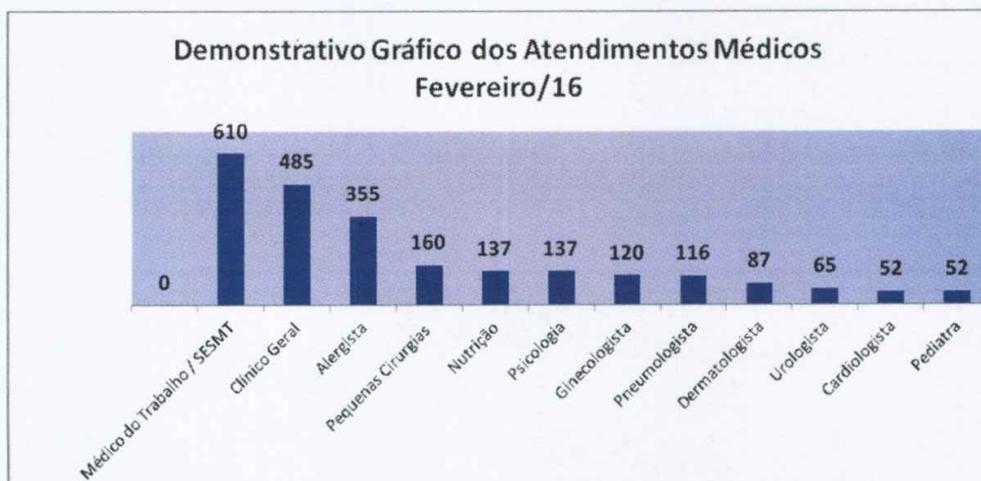
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Fevereiro/16.

#### Produção Ambulatorial – Especialidades Médicas:

Produção Ambulatorial – Mês de Fevereiro/16	
Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Nutrição	137
Pneumologista	116

Cardiologista	52
Urologista	65
Clínico Geral	485
Alergista	355
Psicologia	137
Dermatologista	87
Gastro	0
Ginecologista	120
Médico do Trabalho / SESMT	610
Pediatra	52
Pequenas Cirurgias	160
<b>TOTAL</b>	<b>2.376</b>

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Fevereiro/16 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.376 (Dois mil trezentos e setenta e seis)**. Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Medicina do Trabalho (610), Clínica Geral (485) e Alergista (355).



**Produção Ambulatorial – Procedimentos:**

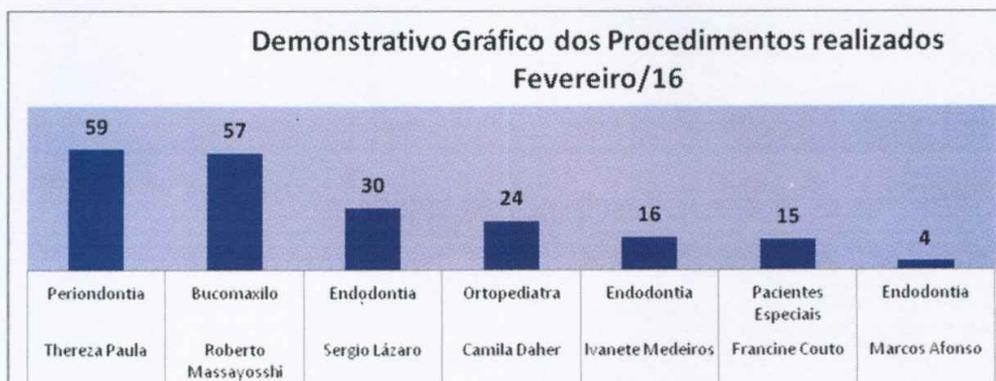
Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	1558
Vale Exame	3373
Farmácia	1581
Teste do Pézinho	39
Enfermagem	40
Serviço Social	971
Vacina	594
Eletrocardiograma	419
Epidemiologia	419
CEO	205
Clinico Geral/Adulto e Complemento	100
Citologia/Mamografia	461
Cartão SUS	314
Odontologia Clinico Geral	90
<b>TOTAL</b>	<b>10.164</b>

Conforme demonstrado, no mês de Fevereiro/16 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **10.164 (Dez mil cento e sessenta e quatro)**. Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.373), Farmácia (1.581) e Recepção Central (1.558).



## Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Centros de Especialidades Odontológicas - CEO		
Fevereiro de 2016		
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Ortopediatria	24
Ivanete Medeiros	Endodontia	16
Marcos Afonso	Endodontia	4
Sergio Lázaro	Endodontia	30
Thereza Paula	Periendontia	59
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	57
Francine Couto	Pacientes Especiais	15
<b>TOTAL</b>		<b>205</b>

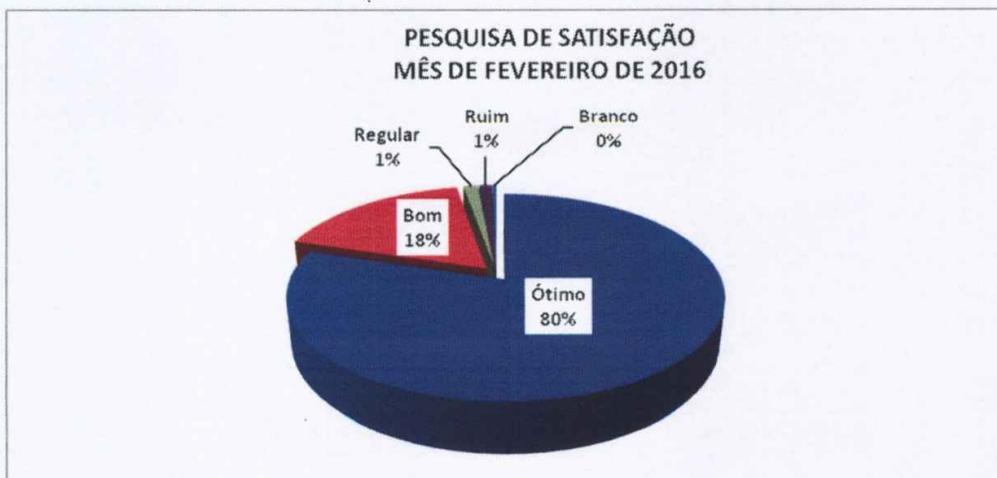


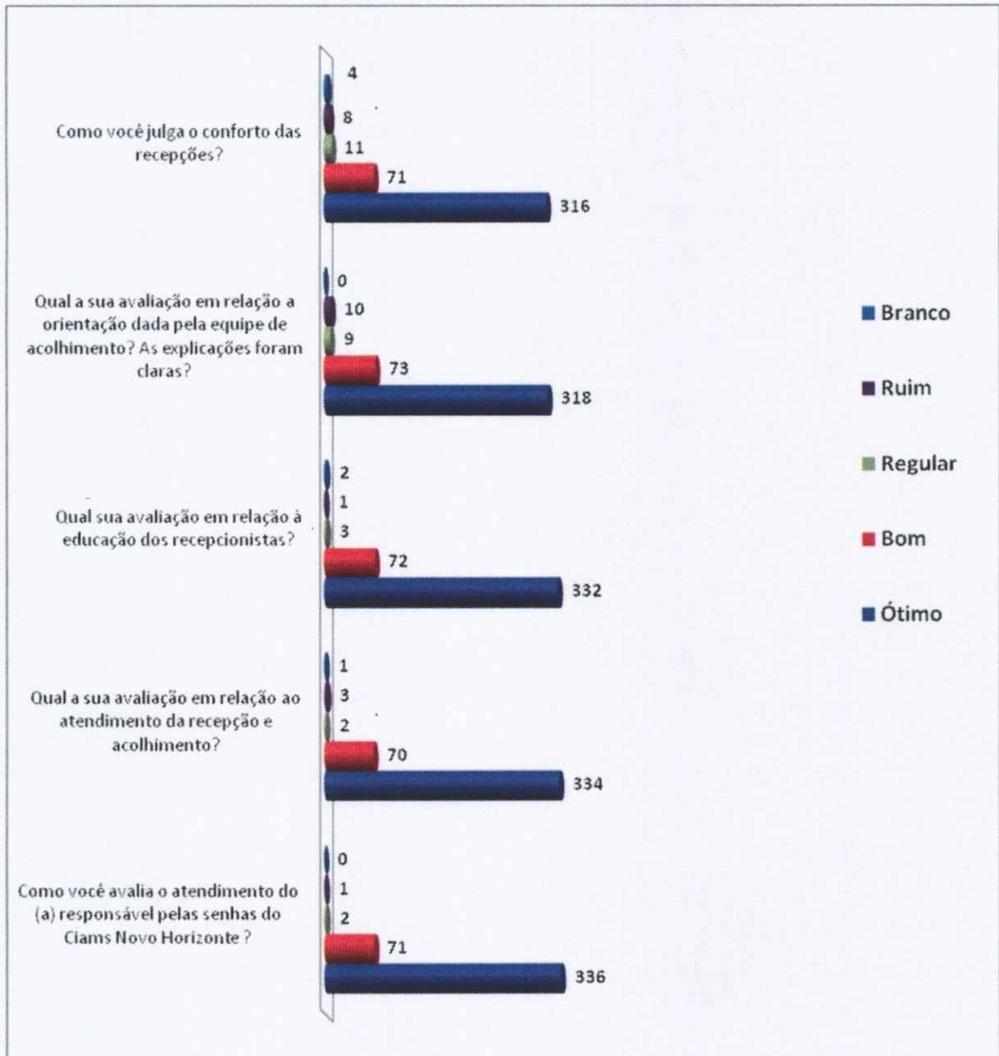
Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **205 (duzentos e cinco)** atendimentos realizados no mês de Fevereiro/16, a especialidade mais procurada foi a de Periodontia com 59 (cinquenta e nove) atendimentos, em seguida foi Bucomaxilofacial com 57 (cinquenta e sete) e Endodontia com 30 (trinta) atendimentos realizados.

- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Fevereiro/16**.

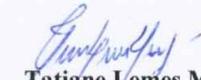
### COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	336	71	2	1	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	334	70	2	3	1
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	332	72	3	1	2
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	318	73	9	10	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	316	71	11	8	4
<b>RESPONDENTES</b>		<b>410</b>				





Goiânia-GO, 11 de Março de 2016.

  
**Tatiane Lemes Moreira**  
 Assessoria de Planejamento

## ANEXOS

- Anexo 01** Informativo – Megafones publicados em Fevereiro / 16
  
- 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).



**Anexo 01 Informativo – Megafones publicados em Fevereiro / 16**

## Prevenção e diversão marcam campanha de Carnaval nos postos de trabalho

**C**omissão Interna de Prevenção a Acidentes - Cipa do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech) promoveu na sexta-feira que antecede o feriado de Carnaval, dia 5 de fevereiro, uma campanha para conscientização dos colaboradores sobre os riscos de ingerir bebida alcoólica e depois dirigir, e também da importância do uso do preservativo durante as relações sexuais. A ação, que envolveu todos os postos de trabalho e contou com a parceria do Serviço Social do Comércio - SESC, ficou ainda mais animada com o concurso de fantasias e máscaras.

A ação teve início com uma palestra da representante do SESC e técnica em enfermagem, Carla Mota de Oliveira, e da suplente da presidência da Cipa, Rafaela Tristão, que apresentaram a atividade e falaram sobre os riscos da combinação do álcool com a direção. Logo depois, uma apresentação teatral mostrou de forma divertida que o Carnaval é uma festa popular em que as pessoas se conhecem e têm relações sexuais, e por isso é importante o uso do preservativo. "Nós não devemos tratar, e sim prevenir, temos de ter consciência disso", disse a representante do SESC.

O colaborador da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, Vinicius Gade, foi o campeão do concurso de fantasia no posto de trabalho. Ele, que trabalha no Idtech há sete meses e comenta que já participou de outras atividades divertidas, se vestiu de mulher e entrou no clima da brincadeira. "O nosso ambiente de trabalho é muito estressante, todos sabem que o atendimento é bastante difícil. Quando participamos dessas brincadeiras podemos interagir com os colegas e sair da rotina do atendimento", disse.



Colaboradores da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta e da Sede Administrativa participaram juntos da atividade promovida pela Cipa do Idtech



No Ciams Novo Horizonte até os usuários assistiram ao teatro e palestra pré-carnaval



Os colaboradores do Complexo Regulador aprovaram a atividade e brincadeira da Cipa



Na Central de Informática, os colaboradores ficaram atentos para as dicas do teatro



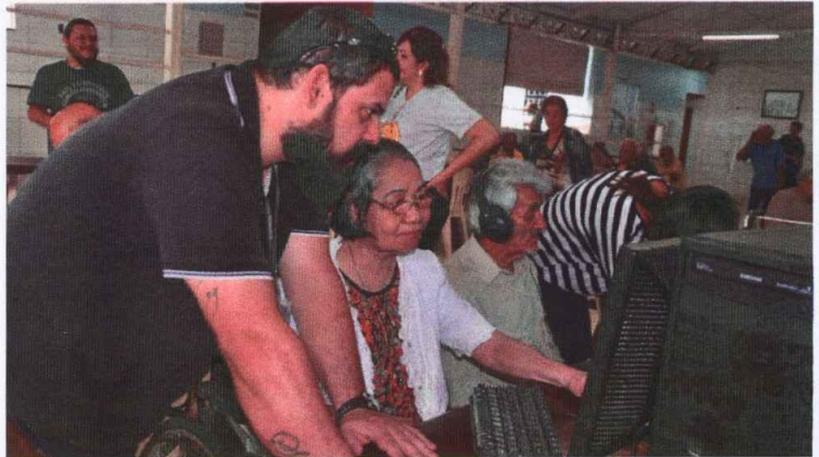
Na Central de Processamento de Dados a animação foi total com o concurso de fantasia

## Idosos do abrigo São Vicente de Paulo participam de projeto de inclusão digital

O Idtech promoveu no dia 29 de janeiro a primeira edição do ano do projeto Solidariedade.ponto.com. A atividade, que aconteceu no Abrigo de Idosos São Vicente de Paulo, lembrou o Dia Nacional da Solidariedade, comemorado no dia 31 de janeiro. Foram envolvidos na ação colaboradores da gerência de Serviço Social e da Assessoria de Tecnologia da Informação (Astec). O abrigo atende atualmente 70 idosos com idades entre 60 e 106 anos.

Alice Harumi, de 70 anos, pediu aos técnicos do Idtech procurarem pela sua filha nas redes sociais. A idosa conta que desde que entrou no abrigo, cerca de 10 anos atrás, ela não tem mais contato com a filha que mora nos Estados Unidos. Infelizmente, não foi possível localizá-la, e Alice decidiu então se divertir com um pouco de música. “Eu estou escutando músicas japonesas. Eu gosto muito dessas coisas que lembram minha cultura oriental. Foi muito gratificante receber vocês aqui hoje”, disse.

Joana Darc Marcelino, de 73 anos, também gostou da atividade. A idosa está abrigada no São Vicente de Paulo há poucos meses porque a sobrinha passa o dia fora trabalhando e não tem com quem ela ficar. Dona Joana foi uma das participantes mais ativas do projeto, aproveitou bastante o período em que os computadores ficaram à disposição dos idosos. “Gostei muito, nunca tinha mexido no computador, não. Eu trabalhava na roça, capinando. Depois que mudei para Goiânia meu pai morreu, como nunca casei, não tive filhos”, desabafou.



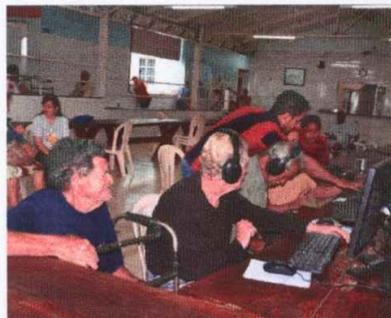
Alice Harumi, de 70 anos, procurou pelos familiares no Facebook, ouviu canções de origem oriental, e se divertiu bastante. Idosa disse que foi gratificante receber o Idtech



Joana Darc aprovou a atividade e não desgrudou por muito tempo dos computadores



A gerente de Serviço Social, Sandra Costa, aproveitou para conversar com os idosos



Os técnicos auxiliaram os idosos na utilização dos computadores instalados no abrigo



O assessor de tecnologia da informação, Adonai Andrade, também participou da ação

**Anexo 02      Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.**

## Grade de Consultas por Profissional

quinta-feira, 3 de março de 2016 às 12:19h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	7	0	0	7	
		INDRA GONELLA FONTENELLE	27	12	0	39	
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	534	42	3	579	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>568</b>	<b>54</b>	<b>3</b>	<b>625</b>	
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	145	14	0	159	
		ERWIN MOREIRA DA ROCHA	93	34	1	128	
		EULI JOSE BRAGA	169	23	1	193	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>407</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>480</b>	
	PEDIATRIA	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	131	28	10	169	
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	276	20	84	380	
		MARCIO CAETANO QUEIROZ	154	23	25	202	
		NIVALDO DAVID AMARAL	242	21	15	278	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>803</b>	<b>92</b>	<b>134</b>	<b>1.029</b>	
	PEDIATRIA ALTO RISCO	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	1	0	21	22	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.779</b>	<b>217</b>	<b>160</b>	<b>2.156</b>
	CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	541	52	2	595
JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO			277	12	2	291	
NILMAR FELICIANO DA SILVA			209	12	1	222	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>1.027</b>	<b>76</b>	<b>5</b>	<b>1.108</b>	
GINECOLOGIA		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	176	0	0	176	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>176</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	
PEDIATRIA		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	182	14	1	197	
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVALC	118	0	2	120	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>300</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>317</b>	
PEDIATRIA ALTO RISCO		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVALC	2	0	18	20	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Cândida de Moraes	PEDIATRIA ALTO RISCO	<b>Total da Especialidade</b>	2	0	18	20
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.505</b>	<b>90</b>	<b>26</b>	<b>1.621</b>
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	IVAN SÉRGIO PORTO JÚNIOR	72	196	0	268
		LIVIA MARIA DA SILVA E MELO	131	165	0	296
		PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D	136	27	0	163
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>339</b>	<b>388</b>	<b>0</b>	<b>727</b>
	GINECOLOGIA	DANIELLE MORENO CASTANHO BERT	111	34	1	146
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	179	33	8	220
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	80	39	1	120
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>370</b>	<b>106</b>	<b>10</b>	<b>486</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>709</b>	<b>494</b>	<b>10</b>	<b>1.213</b>
	CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	VIVIANE FRANCO CARNEIRO	193	123	1
<b>Total da Especialidade</b>			<b>193</b>	<b>123</b>	<b>1</b>	<b>317</b>
GINECOLOGIA		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	27	70	2	99
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	25	74	0	99
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>52</b>	<b>144</b>	<b>2</b>	<b>198</b>
PEDIATRIA		JEFFERSON BROCKESTAYER FILHO	88	169	16	273
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>88</b>	<b>169</b>	<b>16</b>	<b>273</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>333</b>	<b>436</b>	<b>19</b>	<b>788</b>	
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	253	14	0	267
		JANDIRENE RODRIGUES DA COSTA R	99	0	0	99
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>352</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>366</b>
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	53	109	0	162
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	275	0	2	277
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>328</b>	<b>109</b>	<b>2</b>	<b>439</b>
	PEDIATRIA	ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	196	24	0	220
		TANIT RIBEIRO CARMO	190	11	8	209
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>386</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>429</b>
	PEDIATRIA ALTO RISCO	TANIT RIBEIRO CARMO	4	0	12	16
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.070</b>	<b>158</b>	<b>22</b>	<b>1.250</b>	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	217	54	0	271	
		EDUARDO SANTANA	76	41	0	117	
		HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO	291	1	5	297	
		MICHELE RONCATO FRANCA	169	22	1	192	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>753</b>	<b>118</b>	<b>6</b>	<b>877</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	119	23	1	143	
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	152	30	6	188	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>271</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>331</b>	
	PEDIATRIA	JOAO SERAFIM FILHO	95	23	124	242	
		JONAS JOSE DE SOUZA	130	40	139	309	
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	130	40	134	304	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>355</b>	<b>103</b>	<b>397</b>	<b>855</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.379</b>	<b>274</b>	<b>410</b>	<b>2.063</b>
	CAIS VILA NOVA	CLINICO GERAL	CARLOS ALBERTO CASCAO	167	21	0	188
FABRICIO QUEIROZ CORREIA			13	95	0	108	
GISLAINE SALES GOMES			149	19	2	170	
ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA			197	32	0	229	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>526</b>	<b>167</b>	<b>2</b>	<b>695</b>	
GINECOLOGIA		DAVID GONCALVES DE MORAIS	161	23	5	189	
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	170	9	2	181	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>331</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>370</b>	
PEDIATRIA		MARILDA DE FREITAS MACEDO	50	58	4	112	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>112</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>907</b>	<b>257</b>	<b>13</b>	<b>1.177</b>	
Centro de Saúde Água Branca		CLINICO GERAL	FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	296	28	0	324
			NILSON PEREIRA PINTO	247	23	1	271
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>543</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>595</b>	
	GINECOLOGIA	LEANDRO MATOS	195	22	1	218	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>195</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>218</b>	
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	192	21	27	240	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>192</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>240</b>	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>930</b>	<b>94</b>	<b>29</b>	<b>1.053</b>	
CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	407	45	1	453	
		OSMAR MATIAS DE ABREU	239	27	15	281	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>646</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>734</b>	
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	161	15	10	186	
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	202	21	7	230	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>363</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>416</b>	
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	48	132	64	244	
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	120	33	160	313	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>168</b>	<b>165</b>	<b>224</b>	<b>557</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.177</b>	<b>273</b>	<b>257</b>	<b>1.707</b>
	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	6	235	1	242
TULIO CESAR MAGALHAES			282	28	0	310	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>288</b>	<b>263</b>	<b>1</b>	<b>552</b>	
GINECOLOGIA		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	127	25	0	152	
		RUBENS SERGIO CAMARGO	165	20	4	189	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>292</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>341</b>	
PEDIATRIA		MARIA LUCIA DA SILVA	177	37	4	218	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>177</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>218</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>757</b>	<b>345</b>	<b>9</b>	<b>1.111</b>	
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	ANTONIO GOMES TELES	268	32	0	300	
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	250	43	3	296	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>518</b>	<b>75</b>	<b>3</b>	<b>596</b>	
	GINECOLOGIA	SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	150	32	3	185	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>150</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>185</b>	
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	250	13	3	266	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>250</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>266</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>918</b>	<b>120</b>	<b>9</b>	<b>1.047</b>
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	239	28	0	267	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>239</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>267</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	53	19	1	73	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Fama	GINECOLOGIA	ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALV	161	40	0	201	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>214</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>274</b>	
	PEDIATRIA	JANETE GUIMARAES ALVES	175	21	0	196	
		ROSSENY DA COSTA MARINHO JUNIO	36	0	0	36	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>211</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>232</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>664</b>	<b>108</b>	<b>1</b>	<b>773</b>	
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	569	137	1	707	
		RODOLFO CARVALHO CUNHA	103	126	1	230	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>672</b>	<b>263</b>	<b>2</b>	<b>937</b>	
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	154	28	1	183	
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	126	22	0	148	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>280</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>331</b>	
	PEDIATRIA	MIRNA MARIANO LEAO	293	39	5	337	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>293</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>337</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.245</b>	<b>352</b>	<b>8</b>	<b>1.605</b>
	CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA	CLINICO GERAL	LORENA CRISTINA RODRIGUES DOS R	257	37	2	296
<b>Total da Especialidade</b>			<b>257</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>296</b>	
GINECOLOGIA		DIVALDO MATOS SANTANA	43	20	2	65	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>65</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>300</b>	<b>57</b>	<b>4</b>	<b>361</b>	
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	210	52	1	263	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>210</b>	<b>52</b>	<b>1</b>	<b>263</b>	
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	158	30	6	194	
		DANIEL DE OLIVEIRA	168	20	1	189	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>326</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>383</b>	
	PEDIATRIA	MARA RUBIA DE PAIVA	122	39	51	212	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>122</b>	<b>39</b>	<b>51</b>	<b>212</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>658</b>	<b>141</b>	<b>59</b>	<b>858</b>	
Centro de Saúde Marinho Lemos	GINECOLOGIA	GILSON MOURA DE BRITO	164	34	1	199	
		TULIO ALVES SARDINHA	63	37	0	100	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>227</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>299</b>	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Marinho Lemos	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	226	29	18	273	
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	136	34	18	188	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>362</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>461</b>	
	PEDIATRIA ALTO RISCO	WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	3	6	19	28	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>592</b>	<b>140</b>	<b>56</b>	<b>788</b>
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	125	43	1	169	
		TANIA MARA LOURENCO	153	80	0	233	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>278</b>	<b>123</b>	<b>1</b>	<b>402</b>	
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	206	21	17	244	
		MARCELO FERNANDO RANULFO	153	50	6	209	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>359</b>	<b>71</b>	<b>23</b>	<b>453</b>	
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGES	126	91	22	239	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>126</b>	<b>91</b>	<b>22</b>	<b>239</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>763</b>	<b>285</b>	<b>46</b>	<b>1.094</b>
	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	232	78	0	310
HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO			237	28	0	265	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>469</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>575</b>	
GINECOLOGIA		PAULO VICENTE MOTA RIBEIRO	113	46	0	159	
		RODRIGO EDUARDO DE BRITO	158	44	1	203	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>271</b>	<b>90</b>	<b>1</b>	<b>362</b>	
PEDIATRIA		IZABELLA NEVES ARAUJO	173	46	9	228	
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	138	41	18	197	
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	157	32	10	199	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>468</b>	<b>119</b>	<b>37</b>	<b>624</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.208</b>	<b>315</b>	<b>38</b>	<b>1.561</b>	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO	273	39	0	312	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>273</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>312</b>	
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	118	30	0	148	
		DIóGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	145	39	1	185	
		LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JUN	152	22	2	176	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>415</b>	<b>91</b>	<b>3</b>	<b>509</b>	
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	199	57	19	275	
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	164	110	29	303	
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	231	65	15	311	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>594</b>	<b>232</b>	<b>63</b>	<b>889</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.282</b>	<b>362</b>	<b>66</b>	<b>1.710</b>	
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA	149	71	0	220	
		ARIANNE CALVAO COLLUS	299	28	0	327	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>448</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>547</b>	
	GINECOLOGIA	JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	139	21	1	161	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>139</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>161</b>	
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	267	34	13	314	
		RICARDO MARQUEZ DA FONSECA	239	28	43	310	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>506</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>624</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.093</b>	<b>182</b>	<b>57</b>	<b>1.332</b>	
	CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM	CLINICO GERAL	WILKER SABINO CAMPOS DA SILVA	258	64	1	323
<b>Total da Especialidade</b>			<b>258</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>323</b>	
GINECOLOGIA		CAIRO JOSE RODRIGUES	56	0	2	58	
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	176	28	1	205	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>232</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>263</b>	
PEDIATRIA		RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	207	40	82	329	
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	220	30	12	262	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>427</b>	<b>70</b>	<b>94</b>	<b>591</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>917</b>	<b>162</b>	<b>98</b>	<b>1.177</b>		
Centro de Saúde Vila Boa		CLINICO GERAL	PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	270	29	3	302
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>270</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>302</b>
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	181	29	3	213	
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	87	13	3	103	
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	95	19	0	114	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>363</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>430</b>	
	PEDIATRIA	MIRELA JACOMO LOYOLA CRUVINEL	129	39	0	168	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Boa	PEDIATRIA	<b>Total da Especialidade</b>	<b>129</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>168</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>762</b>	<b>129</b>	<b>9</b>	<b>900</b>
Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	LORENA YOSHIE GONDO RIBEIRO	260	40	1	301
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>260</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>301</b>
	GINECOLOGIA	OLIMPIO PEREIRA NETO	37	152	0	189
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>37</b>	<b>152</b>	<b>0</b>	<b>189</b>
	PEDIATRIA	ARACELY ROSA DE OLIVEIRA	168	39	40	247
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>168</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>247</b>
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>465</b>	<b>231</b>	<b>41</b>	<b>737</b>	
Centro de Saúde Vila Clemente	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	153	21	0	174
		EROS DE SOUSA	189	30	10	229
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>342</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>403</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>342</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>403</b>
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	TALITA MENDONÇA FERNANDES	237	42	4	283
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>237</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>283</b>
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	122	45	0	167
		EULI JOSE BRAGA	170	29	0	199
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>292</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>366</b>
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	186	26	8	220
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MACH	347	78	14	439
<b>Total da Especialidade</b>		<b>533</b>	<b>104</b>	<b>22</b>	<b>659</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>1.062</b>	<b>220</b>	<b>26</b>	<b>1.308</b>	
Centro de Saúde Vila Moraes	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	217	24	11	252
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>217</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>252</b>
	PEDIATRIA	ROSAURA DINIZ PIMENTEL	148	27	20	195
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>148</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>195</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>365</b>	<b>51</b>	<b>31</b>	<b>447</b>
CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA	CLINICO GERAL	FABIO BROCKESTAYER	246	40	0	286
		SWZY ROCHA DE MORAES	267	62	3	332
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>513</b>	<b>102</b>	<b>3</b>	<b>618</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>513</b>	<b>102</b>	<b>3</b>	<b>618</b>

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	195	47	1	243	
		JOSE BALDOINO VALENTE	265	29	3	297	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>460</b>	<b>76</b>	<b>4</b>	<b>540</b>	
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	85	61	0	146	
		MARCIA REGINA FREIRE	0	152	0	152	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>85</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>298</b>	
	PEDIATRIA	ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	26	141	1	168	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>26</b>	<b>141</b>	<b>1</b>	<b>168</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>571</b>	<b>430</b>	<b>5</b>	<b>1.006</b>
	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	108	36	0	144
AFONSO RUFINO DE SOUSA			274	13	2	289	
BERNARDO PAULA NETO			200	34	0	234	
MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA			154	17	1	172	
<b>Total da Especialidade</b>			<b>736</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>839</b>	
GINECOLOGIA		Doliana Martins Brasil	141	46	5	192	
		FLORISBELA DIAS VASQUES	189	11	5	205	
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	157	12	13	182	
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	146	42	3	191	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>633</b>	<b>111</b>	<b>26</b>	<b>770</b>	
PEDIATRIA		CARLA VANESSA DE SOUSA	0	58	0	58	
		MARIA INES DA SILVA PIRES	0	33	0	33	
		MARLY ARRUDA CAMARGO	119	9	2	130	
		TANIA MOREIRA NOBREGA	120	17	1	138	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>239</b>	<b>117</b>	<b>3</b>	<b>359</b>	
<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>1.608</b>	<b>328</b>	<b>32</b>	<b>1.968</b>	
CIAMS Novo Horizonte		CLINICO GERAL	MARINA CARLA SOARES MADEIRA	28	43	0	71
			RUBER PAULO DE OLIVEIRA GOMES	193	0	2	195
			RUDNEY JACKSON SILVERIO	27	0	0	27
	<b>Total da Especialidade</b>		<b>248</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>293</b>	
	GINECOLOGIA	FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	143	12	0	155	
		HARLEY RICARDO RODRIGUES	126	21	1	148	

			Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CIAMS Novo Horizonte	GINECOLOGIA	VAUVENARQUES FERNANDES DA SIL	143	3	0	146	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>412</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>449</b>	
	PEDIATRIA	ISAURARAJO SANTOS LOBO	270	0	9	279	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>270</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>279</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>930</b>	<b>79</b>	<b>12</b>	<b>1.021</b>
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	FABRICIA FERREIRA DE MOURA	223	12	0	235	
		MARIA ANGELICA BATISTA DOS SANT	254	50	0	304	
		MYCHELLY DI CASTRO MOLINARI CU	277	39	1	317	
		TALITA CLEMENTINO MORAES E CUNH	260	0	2	262	
		VICENTE JOSE VITA	208	106	1	315	
		VILMAR PIRES DE PAIVA	258	48	3	309	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>1.480</b>	<b>255</b>	<b>7</b>	<b>1.742</b>	
	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	188	21	0	209	
		CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	154	47	2	203	
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	194	25	1	220	
		EBERTH FRANCO VENCIO	121	15	1	137	
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	120	1	0	121	
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	4	0	0	4	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>781</b>	<b>109</b>	<b>4</b>	<b>894</b>	
	PEDIATRIA	CLAUDIO RAUL TAVARES	196	9	9	214	
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	192	0	2	194	
		THEODORA NUNES DRUMMOND	220	53	4	277	
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>608</b>	<b>62</b>	<b>15</b>	<b>685</b>	
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>			<b>2.869</b>	<b>426</b>	<b>26</b>	<b>3.321</b>
	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	48	99	0	147
			PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	254	57	3	314
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>302</b>	<b>156</b>	<b>3</b>	<b>461</b>
		GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	126	67	0	193
			MUSBAH NADER KOLAILAT	175	31	0	206
			<b>Total da Especialidade</b>	<b>301</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>399</b>
		PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	75	10	1	86

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	PEDIATRIA	VERA MARIA CAETANO MENDES	167	35	9	211
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>242</b>	<b>45</b>	<b>10</b>	<b>297</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>845</b>	<b>299</b>	<b>13</b>	<b>1.157</b>
MATERNIDADE DONA IRIS	GINECOLOGIA	KELLEN SEBBA DE ALENCAR	62	0	0	62
		<b>Total da Especialidade</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>
	<b>Total da Unidade de Saúde</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>
<b>Total Geral</b>			<b>30.580</b>	<b>7.208</b>	<b>1.605</b>	<b>39.393</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: FEVEREIRO / 2016 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/01	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Marina Carla Soares	14144	Férias ( 31/05 a 19/06). Agenda não gerada conferido SICAA. (Cleber)	NO PRAZO
05/02	Cais Goiá	Haldynne	Indra Gonella Fontenelle	12775	Férias (15 a 29/02). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno, conferido SICAA. (Angélica)	NO PRAZO
05/02	Centro De Saúde Setor Perim	Wertaine	Cairo José Rodrigues	6578	Férias (15 a 29/02). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno, conferido SICAA.	FORA DO PRAZO
12/02	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Michael	Rodolfo Carvalho Cunha	14374	Férias ( 15 a 29/02). Foram canceladas 35 vagas disponíveis e remanejadas 41 consultas agendadas da seguinte forma : <u>Drº Augusto Cezar Pereira Rodrigues</u> - 05 consultas do dia 15/02 para o dia 15/02; - 10 consultas do dia 15/02 para o dia 16/02; - 05 consultas do dia 16/02 para o dia 16/06; - 15 consultas do dia 16/02 para o dia 17/02; - 06 consultas do dia 18/02 para o dia 18/02. ( Regina)	***
17/02	CS Conjunto Riviera	Elza	Azor Alves	2789	Férias ( 01 a 15/03). Agenda não gerada, conferido SICAA. (Cleber)	FORA DO PRAZO
22/02	CS Parque Industrial João Braz	Daniela	Carina Barbosa Bulamarque	8695	Férias (14 a 28/03). Agenda não gerada conferido SICAA. (Bianca)	NO PRAZO
23/02	Cais Parque das Amendoeiras	Bruna	Eduardo Santana	5504.	Férias (01 a 30/03). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas agendadas todas para o dia 29/02, com o mesmo profissional. (Bianca)	NO PRAZO
25/02	Cais Vila Nova	Síria	Marilda De Freitas Macedo	4195	Retificação de Férias (11/02 a 11/03). Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 30 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Cs Marinho Lemos - Maria Lucia Da Silva</u> - 09 consultas para o dia 29/02; - 01 consulta para o dia 01/03; - 09 consulta para o dia 01/03; - 01 consulta para o dia 02/03. <u>Cs Marinho Lemos - Wania Marcia Oliveira Rabelo</u> - 08 consultas do dia 01/03 para o dia 01/03;	FORA DO PRAZO



## SALA DE SITUAÇÃO

### REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: FEVEREIRO / 2016 (FÉRIAS)

					- 02 consultas do dia 01/03 para o dia 03/03. (OBS.: A sr <sup>a</sup> Síría fica orientada, em cancelar a agenda de 1ª consulta e retorno, do dia 07/03 a 11/03). <i>(Angélica)</i>	
26/02	CS Vila Mauá	Zélia	Euli José Braga	5803	<i>Férias (07 a 21/03). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA. (Angélica)</i>	<i>NO PRAZO</i>

**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: FEVEREIRO / 2016 (LICENÇA)

					- 05 consultas do dia 16/02 para o dia 16/02; - 02 consultas do dia 16/02 para o dia 17/02; - 04 consultas do dia 17/02 para o dia 18/02; <u>Cs Fama – Dr Divina Margarida Franco</u> - 04 consultas do dia 18/02 para o dia 18/02; - 04 consultas do dia 19/02 para o dia 19/02. (A srª Cláudia da unidade, fica orientada a cancelar a agenda de 1ª consulta e retorno a partir do dia 22/02. <i>(Angélica)</i> )	
12/02	Cais Vila Nova	Edinay	Fabício Queiroz Correia	8825	<u>Licença Médica ( 15/02 – sem previsão retorno ).</u> Foram remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma : <u>Drª: Gislaine Sales</u> - 05 consultas do dia 15/02 para o dia 16/02; - 03 consultas do dia 15/02 para o dia 17/02; - 04 consultas do dia 16/02 para o dia 17/02; <u>Drª: Zilmar Vidal</u> - 03 consultas do dia 16/02 para o dia 15/02; - 03 consultas do dia 16/02 para o dia 17/02; - 03 consultas do dia 17/02 para o dia 17/02; <u>Cais Novo Mundo</u> <u>Drª: Carlos Augusto</u> - 02 consultas do dia 17/02 para o dia 16/02; - 03 consultas do dia 17/02 para o dia 17/02; - 02 consultas do dia 18/02 para o dia 17/02; - 04 consultas do dia 18/02 para o dia 18/02. <i>(Cleber)</i>	***
15/02	CS Vila Canaã	Paulo	Olimpio Pereira Neto	3264	<u>Licença Médica ( A partir do dia 15/02 – por tempo Indeterminado ).</u> Foram canceladas 56 vagas disponíveis e remanejadas 28 consultas agendadas da seguinte forma : <u>Cidade Jardim</u> <u>Drª: Musdah Nader</u> - 01 consulta do dia 15/02 para o dia 16/02; - 02 consultas do dia 15/02 para o dia 17/02; - 02 consultas do dia 15/02 para o dia 18/02; - 09 consultas do dia 15/02 para o dia 22/02; - 01 consulta do dia 15/02 para o dia 23/02; - 06 consultas do dia 16/02 para o dia 23/02; - 02 consultas do dia 17/02 para o dia 23/02; - 02 consultas do dia 17/02 para o dia 24/02; - 03 consultas do dia 18/02 para o dia 24/02. <i>(Cleber)</i>	***



**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: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/02	Cais Chácara do Governador	Mônica	Ivan Sérgio Porto Júnior	18968	<i>Atestado Médico (01/02)</i> . Foram remanejadas 25 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Ciams Setor Pedro Ludovico – Dr Fabricia Ferreira De Moura</u> - 07 consultas para o dia 02/02; - 04 consultas para o dia 03/02; - 08 consultas para o dia 04/02; - 06 consultas para o dia 11/02. (Angélica)	***
01/02	Cais das Amendoeiras	Liliane	Henrique de Paula Mendonça	15037	<i>Atestado Médico ( 01/02)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma : - 15 consultas para o dia 04/02; - 05 consultas para o dia 05/02. (Cleber)	***
01/02	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Keila	Rodolfo Carvalho Cunha	14374	<i>Atestado Médico (01/02)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 02/02; - 02 consultas para o dia 03/02; - 08 consultas para o dia 04/02; - 07 consultas para o dia 11/02. (Angélica)	***
01/02	CAIS Finsocial	Carmem	Viviane Franco Carneiro	12904	<i>Motivo Particular (02/02)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 39 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Cais Candida De Moraes – Dr Cláudia Cássia De Almeida</u> - 05 consultas para o dia 03/02; - 19 consultas para o dia 04/02; - 08 consultas para o dia 11/02; <u>Cais Candida De Moraes – Dr Jose Da Costa Cordeiro Filho</u> - 07 consultas para o dia 04/02.(Angélica)	FORA DO PRAZO
01/02	Ciams Jardim América	Luciana	Vera Lúcia Nunes da Silva	4041	<i>Grade Equivocada (01 a 04/02)</i> . Foram remanejadas 33 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta do dia 04/02 para o dia 11/02; Dr. Jacinto José de Almeida - 03 consultas do dia 01/02 para o dia 03/02; - 06 consultas do dia 01/02 para o dia 04/02; - 05 consultas do dia 01/02 para o dia 05/02; - 01 consulta do dia 01/02 para o dia 11/02; - 08 consultas do dia 02/02 para o dia 11/02;	FORA DO PRAZO



## SALA DE SITUAÇÃO

## REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					- 06 consultas do dia 03/02 para o dia 12/02; - 03 consultas do dia 04/03 para o dia 12/02. (Paulo)	
01/02	CS Norte Ferroviário	Cristina	Marcelo Fernando Ranulfo	3969	<b>Atestado Médico (01/02).</b> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma : - 03 consultas para o dia 03/02; - 06 consultas para o dia 04/02; - 03 consultas para o dia 11/02. (Regina)	***
01/02	Cs Setor Perim	Celina	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	4558	<b>Atestado Médico (02/02).</b> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 03/02; - 03 consultas para o dia 04/02.(Regina)	***
01/02	CS Marinho Lemos	Mayara	Túlio Alves Sardinha	5865	<b>Atestado Médico (11/02).</b> Foram canceladas 12 vagas disponíveis. Não possui consulta agendada. (Regina)	***
01/02	CS Jardim Guanabara	Rafael	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	13204	<b>Motivo Pessoal (11/02).</b> Foram canceladas 17 vagas disponíveis. A profissional fará reposição em 16/02. (Paulo)	FORA DO PRAZO
02/02	Cais Chácara do Governador	Mônica	Priscilla Florencio Vaz Alves Da Silva	12788	<b>Atestado Médico (02/02).</b> Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Ciams Setor Pedro Ludovico - Maria Angelica Batista Dos Santos</u> - 04 consultas para o dia 04/02; - 08 consultas para o dia 05/02; <u>- 04 consultas para o dia 11/02.(Angélica)</u>	***
02/02	CS Crimeia Leste	Cláudia	Rubens Sérgio Camargo	1648	<b>Motivo de Falta (02/02).</b> Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 03/02; - 04 consultas para o dia 04/02; - 05 consultas para o dia 05/02; - 02 consultas para o dia 11/02.(Angélica)	FORA DO PRAZO
02/02	Cais Vila Nova	Ednay	Gislaine Sales Gomes	12313	<b>Atestado Médico (02/02).</b> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr Fabricio Queiroz Correia</u> - 06 consultas para o dia 11/02; <u>Cs Norte Ferroviario - Tania Mara Lourenco</u> - 03 consultas para o dia 04/02; - 06 consultas para o dia 05/02; - 07 consultas para o dia 11/02.(Angélica)	***



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

02/01	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Ruber Paulo de Oliveira	7383	<i>Programa de Hanseníase ( 16/02)</i> . Agenda não gerada conferido SICA.A. (Cleber)	FORA DO PRAZO
02/02	Ciams Novo Horizonte	Márcia	Marina Carla Soares Madeira	14144	<i>Atestado Médico (02/02)</i> . Foram remanejadas 20 consultas, agendadas da seguinte forma: <u>Jose Balduino Valente</u> - 04 consultas do dia 02/02 para o dia 05/02; - 06 consultas do dia 02/02 para o dia 11/02; - 08 consultas do dia 02/02 para o dia 12/02; <u>Arnoldo Ribeiro Hamu</u> - 02 consultas do dia 02/02 para o dia 11/02. (Paulo)	***
02/02	Cais Parque das Amendoeiras	Bruna	Eduardo Santana	5504	<i>Atestado Médico (02/02)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 13 consultas, agendadas da seguinte forma: todas agendadas para o dia 11/02 com o profissional Dr. Henrique De Paula Mendoca Neto. (Paulo)	***
02/02	CS Parque Industrial João Braz	Divina	André De Oliveira Santana	7751	<i>Atestado Médico (03 e 04/02)</i> . Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas, agendadas da seguinte forma: <u>Dr° Arianne Calvao Collus</u> - 08 consultas do dia 03/02 para o dia 11/02; - 05 consultas do dia 03/02 para o dia 12/02; - 07 consultas do dia 04/02 para o dia 12/02. (Paulo)	***
02/02	CIAMS Jardim América	Luciana	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	<i>Atestado Médico (02/02 a 04/02 )</i> . Foram remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr° Afonso Rufino De Sousa</u> - 03 consultas do dia 02/02 para o dia 05/02; - 05 consultas do dia 02/02 para o dia 11/02; - 05 consultas do dia 03/02 para o dia 11/02; - 03 consultas do dia 03/02 para o dia 12/02; - 07 consultas do dia 04/02 para o dia 12/02; <u>Dr° Bernardo Paula Neto</u> 01 consulta do dia 04/02 para o dia 11/02. (Regina)	?**
04/02	CS Criméia Leste	Sueli	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Atestado Médico (04/02 )</i> Foram canceladas 02 vaga disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 05/02; - 05 consultas para o dia 11/02.(Regina)	***
03/02	CS Parque Amazona	Marceli	Martha Lorena Rivera	3588	<i>Atestado Médico ( 04/02)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e	***

SALA DE SITUAÇÃO  
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
 Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma : - 05 consultas para o dia 11/02; <u>Dr<sup>a</sup>: Izabella Neves</u> - 06 consultas para o dia 11/02. (Cleber)	
03/02	CS Vila Canaã	Júnior	Olimpio Pereira Neto	3264	<u>Atestado Médico (02/02)</u> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 04/02; - 09 consultas para o dia 11/02.( <u>Angélica</u> )	***
03/02	CS Criméia Leste	Cláudia	Humberto Pereira Maia	1938	<u>Atestado Médico (03; 04; e 05/02)</u> . Foram remanejadas 30 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas do dia 03/02 para o dia 12/02; <u>Dr Tullio Cesar Magalhaes</u> - 02 consultas do dia 03/02 para o dia 05/02; - 06 consultas do dia 03/02 para o dia 11/02; - 03 consultas do dia 04/02 para o dia 11/02; - 03 consultas do dia 05/02 para o dia 12/02. <u>Cs Fama - Divina Margarida Franco</u> - 10 consultas do dia 05/02 para o dia 11/02.( <u>Angélica</u> )	***
03/02	CS Norte Ferroviário	Dorvinha	Marcelo Fernando Ranulfo	3969	<u>Atestado Médico ( 03/02)</u> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr Emivaldo Soares Martins</u> - 04 consultas para o dia 05/02; - 07 consultas para o dia 11/02.( <u>Angélica</u> )	***
03/02	CS Norte Ferroviário	Cristina	Leonildo De Freitas Negroto	3981	<u>Atestado Médico ( 03/02)</u> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Centro de Saúde Fama</u> <u>Dr<sup>a</sup> Divina Margarida Franco</u> - 03 consultas para o dia 11/02; - 07 consultas para o dia 12/02.( <u>Regina</u> )	***
03/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth De Moraes Tavares	4805	<u>Atestado Médico ( 15/04 e 18/04)</u> . Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA.( <u>Angélica</u> )	***
03/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Cláudio Raul Tavares	4804	<u>Atestado Médico ( 15/04 e 18/04)</u> . Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA.( <u>Angélica</u> )	***
04/03	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Harley Ricardo Rodrigues	6652	<u>25º Congresso de Ginecologia e Obstetrícia ( 01 a 05/03)</u> . Agenda não gerada conferido SICAA de primeira. Retorno agendado pela	NO PRAZO



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					Unidade. Ciente em cancelar. (Cleber)	
04/03	CS Fama	Fabricio	Rosa Maria Nascimento	3360	<i>Atestado Médico (05/02).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma : - 04 consultas para o dia 11/02; - 07 consultas para o dia 12/02. (Cleber)	***
05/02	CS Vila Boa	Flavia	Suzete Assis de Oliveira	4291	<i>Atestado Médico ( 02/03).</i> Agenda não gerada conferido SICAA. (Cleber)	***
			Paulo Rodrigues Siqueira	1279	<i>Grupo de Hiperdia ( 31/03).</i> Agenda não gerada conferido SICAA. (Cleber)	NO PRAZO
05/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Elcusa	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	5435	<i>Atestado Médico (05/02).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 11/02; - 05 consultas para o dia 12/02; <u>Dr Talita Clementino Moraes E Cunha</u> - 04 consultas para o dia 11/02; - 06 consultas para o dia 12/02; <u>Dr Vicente Jose Vita</u> - 03 consultas para o dia 12/02. (Angélica)	***
05/02	CS Cidade Jardim	Conceição	Gilmar Sisteroli De Carvalho	5457	<i>Atestado Médico (05/02).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr Patricia Barbosa Gonçalves Lobo</u> - 10 consultas para o dia 17/02; - 10 consultas para o dia 18/02.(Angélica)	***
05/02	CS Cidade Jardim	Conceição	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	<i>Falta de Energia (05/02).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 16 consultas para o dia 15/02; - 04 consultas para o dia 17/02. (Angélica)	***
05/02	CS Cidade Jardim	Conceição	Christiane Caetano Lima Lopes Pontes	9574	<i>Falta de Energia (05/02).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas para o dia 17/02; com a mesma profissional.(Angélica)	***
05/02	CS Norte Ferroviário	Ângela	Marcelo Fernando Ranulfo	3969	<i>Atestado Médico ( 04/02).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma : - 02 consultas para o dia 11/02; - 09 consultas para o dia 15/02. (Cleber)	***
05/02	Cais Candida de Moraes	Cassia	Cláudia Cassia de Almeida	9164	<i>Motivo de Falta ( 03/02).</i> Foram remanejadas 40 consultas	FORA DO PRAZO



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					agendadas da seguinte forma : - 18 consultas para o dia 15/02; - 18 consultas para o dia 16/02; - 04 consultas para o dia 17/02. (Cleber)	
05/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Valdete	Mychelly Di Castro Molinari Curado	16648	<i>Atestado Médico (04/02)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 15 consultas para o dia 15/02; - 05 consultas para o dia 16/02. (Bianca)	***
05/02	Cais Candida de.Morais	Rafael	Cláudia Cássia De Almeida	9164	<i>Falta (01/02)</i> . Foram remanejadas 40 consultas agendadas da seguinte forma: - 14 consultas para o dia 17/02; - 16 consultas para o dia 18/02; <i>Dr.º Nilmar Feliciano Da Silva</i> - 10 consultas para o dia 15/02. (Bianca)	FORA DO PRAZO
05/02	Cais Candida de.Morais	Rafael	Cláudia Cássia De Almeida	9164	<i>Falta (01/02)</i> . Foram remanejadas 40 consultas agendadas da seguinte forma: - 14 consultas para o dia 17/02; - 16 consultas para o dia 18/02; <i>Dr.º Nilmar Feliciano Da Silva</i> - 10 consultas para o dia 15/02. (Bianca)	FORA DO PRAZO
05/02	CS Parque Anhanguera	Luzimar	Diógenes Junqueira De Moraes	2801	<i>Motivo Particular (11 e 12/02)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas todas para o dia 15/02, com o mesmo profissional. (Bianca)	FORA DO PRAZO
05/02	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Tânia Maíra Lourenço	6798	<i>Motivo Particular (11,15,16,17 e 18/02)</i> . Foram canceladas 55 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas todas para o dia 15/02, com o profissional <i>Dr.º Leonildo De Freitas Negret</i> . Fará reposição dias 26/02, 04,11,18/03 e 01/04. (Bianca)	FORA DO PRAZO
05/02	Cais Bairro Goiá	Nélson	Alfredo Puppini Farias	5431	<i>Congresso de Ginecologia (01 a 04/03)</i> . Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno, conferido SICAA. (Regina)	NO PRAZO
05/02	CS Vila União	Paola	Márcia Regina Freire	7500	<i>Grade Equivocada (28/01 a 28/02)</i> . Foram canceladas 58 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas todas para o dia 15/02, com a profissional <i>Dr.º Arlene Rodrigues Lyra</i> no <i>CS Vila Mauá</i> . (Bianca)	FORA DO PRAZO
11/02	Cais Vila Nova	Kleber	Fabricio Queiroz Correia	8825	<i>Folga de Aniversário (22/02)</i> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	FORA DO PRAZO



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

11/02	CS Cidade Jardim	Alice	Gilmar Sisteroli	5457	<i>Atestado Médico ( 11 e 12/02).</i> Foram remanejadas 39 consultas agendadas da seguinte forma : <u>Dr<sup>a</sup>: Patricia Barbosa Gonçalves</u> - 01 consulta do dia 11/02 para o dia 18/02; - 13 consultas do dia 11/02 para o dia 19/02; <u>Centro de Saúde Vila Canaa</u> <u>Dr<sup>a</sup>: Lorena Yoshie</u> - 05 consultas do dia 11/02 para o dia 16/02; - 11 consultas do dia 12/02 para o dia 16/02; - 06 consultas do dia 12/02 para o dia 17/02; - 03 consultas do dia 12/02 para o dia 19/02. ( <i>Cleber</i> )	***
			Christiane Caetano Lima	9574	<i>Atestado Médico ( 11 e 12/02).</i> Foram cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 28 consultas agendadas da seguinte forma : - 07 consultas do dia 11/02 para o dia 16/02; - 06 consultas do dia 11/02 para o dia 18/02; - 08 consultas do dia 12/02 para o dia 19/02; <u>Dr<sup>a</sup>: Musbah Nader</u> - 05 consultas do dia 12/02 para o dia 15/02; - 02 consultas do dia 12/02 para o dia 16/02. ( <i>Cleber</i> )	
11/02	CAIS Parque das Amendoeiras	Liliane	Rodrigo Rasmussen De Lima	9946	<i>Atestado Médico (11/02).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 15/02; - 02 consultas para o dia 16/02. ( <i>Angélica</i> )	***
11/02	Cais Vila Nova	Ednay	Fabricio Queiroz Correia	8825	<i>Atestado Médico (11/02).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dr Carlos Alberto Cascao</u> - 06 consultas para o dia 16/02; - 04 consultas para o dia 17/02. ( <i>Angélica</i> )	***
11/02	CS Parque Industrial João Braz	Daniella	André De Oliveira Santana	7751	<i>Atestado Médico (11/02).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 15/02; - 03 consultas para o dia 16/02; - 06 consultas para o dia 17/02. ( <i>Regina</i> )	***
11/02	CS Parque Amazônia	Marceli	Rodrigo Eduardo De Brito	12301	<i>Grade Equivocada ( 12 e 15/02).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma:	FORA DO PRAZO





SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

15/02	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Ivan Sérgio Porto	18968	<i>Motivo Particular ( 15/02).</i> Foram remanejadas 25 consultas agendadas da seguinte forma : - 02 consultas para o dia 16/02; - 06 consultas para o dia 17/02; - 10 consultas para o dia 22/02; - 07 consultas para o dia 23/02. ( <i>Cleber</i> )	<i>FORA DO PRAZO</i>
15/02	-CS Vila Mauá	Maria Cristina	Arlene Rodrigues Lyra	4444	<i>Atestado Médico ( 15/02).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma : - 05 consultas para o dia 22/02; - 08 consultas para o dia 23/02; - 02 consultas para o dia 24/02. ( <i>Regina</i> )	***
15/02	Cais Jardim Novo Mundo	Joelina	Benedito Monteiro De Queiroz Júnior	5408	<i>Atestado Médico (15 a 19/02).</i> Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma: <u><i>Dr.º José Gonçalves De Oliveira</i></u> - 04 consultas do dia 15/02 para o dia 17/02; - 08 consultas do dia 15/02 para o dia 18/02; - 02 consultas do dia 15/02 para o dia 19/02; - 04 consultas do dia 16/02 para o dia 19/02; - 05 consultas do dia 16/02 para o dia 22/02; - 06 consultas do dia 17/02 para o dia 22/02; - 03 consultas do dia 19/02 para o dia 23/02. ( <i>Bianca</i> )	***
16/02	CS Vila União	Louise	Arnoldo Ribeiro Hamu	4224	<i>Atestado Médico (24/02).</i> Foram canceladas 10 vagas disponíveis. ( <i>Paulo</i> )	***
16/02	CS Marinho Lemos	Ana	Wania Márcia Oliveira	4578	<i>Folga de Aniversario ( 25/02).</i> Foram canceladas 11 vagas disponíveis. ( <i>Cleber</i> )	<i>FORA DO PRAZO</i>
16/02	CS Parque Industrial João Braz	Reinaldo	José Tavares de Moraes	4467	<i>Capacitação dos Enfermeiros ( 26/02- somente no período vespertino).</i> Foram canceladas 09 vagas disponíveis. ( <i>Cleber</i> )	<i>FORA DO PRAZO</i>
16/02	Cais Finsocial	Maria	Jefferson Brockestayer Filho	7880	<i>Motivo Particular ( 16 a 19/02).</i> Foram canceladas 50 vagas disponíveis e remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma : <u><i>Cais Candida de Moraes</i></u> <u><i>Dr.º: Marleide Quimico</i></u> - 05 consultas do dia 16/02 para o dia 17/02; - 17 consultas do dia 16/02 para o dia 18/02; - 01 consulta do dia 19/02 para o dia 18/02;	<i>FORA DO PRAZO</i>



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					- 01 consulta do dia 19/02 para o dia 24/02. (Cleber)	
16/02	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires De Paiva	3168	<b>Atestado Médico (18/02).</b> Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas para o dia 24/02. (Angélica)	***
16/02	CS Norte Ferroviário	Dorvinha	Leonildo de Freitas Negroto	3981	<b>Atestado Médico (15/02).</b> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma : - 04 consultas para o dia 22/02; - 04 consultas para o dia 23/02; - 04 consultas para o dia 24/02. (Cleber)	***
16/02	CS Criméia Lesté	Cláudia	Humberto Pereira Maia	1938	<b>Grade Equivocada ( 22 a 24/02).</b> Foram canceladas 32 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Dr Tullio Cesar Magalhães</b> - 04 consultas do dia 22/02 para o dia 23/02; - 05 consultas do dia 22/02 para o dia 24/02; <b>Cais Vila Nova - Carlos Alberto Cascao</b> - 02 consultas do dia 23/02 para o dia 24/02; - 01 consulta do dia 24/02 para o dia 24/02. (Obs.: A sr <sup>a</sup> Cláudia, da unidade fica orientada a cancelar a agenda de 1 <sup>a</sup> consulta e retorno, a partir do dia 29/02). (Angélica)	<b>FORA DO PRAZO</b>
16/02	CS Parque Amazônia	Marceli	Paulo Vicente Mota Ribeiro	5775	<b>Atestado Médico (16/02 – Período Matutino).</b> Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma : - 08 consultas para o dia 22/02; - 06 consultas para o dia 23/02.(Angélica)	***
16/02	Cais Vila Nova	Ednay	Fabricio Queiroz Correia	8825	<b>Grade Equivocada (23/02).</b> Foram canceladas 19 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas para o dia 24/02 <b>Dr Carlos Alberto Cascao</b> Obs.: A sr <sup>a</sup> Ednay fica ciente em cancelar a agenda de 1 <sup>a</sup> consulta e retorno do profissional, a partir do dia 29/02.(Angélica)	<b>FORA DO PRAZO</b>
16/02	Centro de Saúde Vila Boa	Lourdes	Suzete Assis De Oliveira	4291	<b>Atestado Médico ( 08/03 Período Vespertino) .</b> Agenda não gerada de 1 <sup>a</sup> consulta e gerado retorno. (Sr <sup>a</sup> Lourdes, ciente que será necessário cancelar consulta de retorno que foi agendada na Unidade.) ( Regina)	***
16/02	CS Parque Anhanguera	Luzimar	Ivan Isaac	2213	<b>Audiência (17/02)</b> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas todas para o dia 19/02, com o mesmo profissional. Fará reposição dia 19/02. (Bianca)	<b>FORA DO PRAZO</b>



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEIREIRO / 2016 (POR FALTA)

17/02	CS Parque Amazônia	Marceli	Izabella Neves Araújo	12486	Atestado Médico ( 17/02). Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma : - 06 consultas para o dia 18/02; - 08 consultas para o dia 22/02. (Cleber)	***
17/02	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Atestado Médico ( 18/02). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 22/02, com o mesmo profissional. (Cleber)	***
17/02	Cais Bairro Goia	Carlos	Erwin Moreira da Rocha	6104	Atestado Médico ( 16/02). Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma : - 07 consultas para o dia 22/02; - 02 consultas para o dia 23/02. (Cleber)	***
17/02	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Fabricia Ferreira De Moura	8014	Atestado Médico ( 29/02 a 05/03). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA. (Angélica)	***
17/02	CS Parque Amazônia	Marceli	Maria Ivete De Lima Santos	3717	Folga de Aniversário ( 29/02). Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno, conferido SICAA. (Angélica)	FORA DO PRAZO
18/02	CS Vila Boa	Iracema	Suzete Assis de Oliveira	4291	Atestado Médico ( 15/03 – somente o período Matutino). Agenda não gerada conferido SICAA. (Cleber)	***
18/02	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Paulo Roberto de Oliveira	8522	Motivo Pessoal ( 17/02). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma : - 08 consultas para o dia 22/04; - 04 consultas para o dia 24/02. (Cleber)	FORA DO PRAZO
19/02	Centro de Saúde Vila Mauá	Taynara	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Motivo Particular ( 02 e 03/03). Agenda gerada conferido SICAA. Srª Lourdes ciente da necessidade de cancelar 1ª consulta e retorno na Unidade. ( Regina)	NO PRAZO
19/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Theodora Nunes Drummond	10160	Atestado Médico ( 22/02). Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma : - 15 consultas para o dia 23/02; <u>Dr Claudio Raul Tavares</u> - 07 consultas para o dia 24/02. (Angélica)	***
19/02	CS Fama	Denise	Rosa Maria Nascimento Gonçalves	3360	Atestado Médico (19/02). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 22/02; - 03 consultas para o dia 23/02; - 03 consultas para o dia 25/05;	***



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					- 02 consultas para o dia 26/02.( <i>Angélica</i> )	
19/02	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Lívia Maria Da Silva E Melo	14797	<i>Doença em Família (29/02; 01 e 03/03)</i> . Agenda gerada de 1ª consulta e retorno, conferido SICAA. Autorizado pela Coordenação Drª Iraci, de que a profissional fará reposição em 26/02 e 11/03 das 07h:00min as 13h:00 e das 13h:00 as 18h:00. O srº Rocifran fica ciente em cancelar a agenda do período de 29/02, 01 e 03/03 de 1ª consulta e retorno, e gerar dos dias 26/02 e 11/03.( <i>Angélica</i> )	***
19/02	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Fabricia Ferreira De Moura	8014	<i>Alteração de Horário ( A partir do dia 07/03)</i> . Autorizado pela Coordenação Drª Iraci Rezende, de que a profissional antecipará em uma hora em cada dia de seus atendimentos, com a mesma quantidade de pte por semana. ( <i>Angélica</i> )	***
22/02	CIAMS Jardim América	Eliane	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	<i>Motivo Particular (07 a 10/03)</i> . Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno, conferido SICAA. Autorizado pela Coordenação Dr Fabricício; de que a profissional fará reposição nos dias 14;16;21 e 28/03 a partir das 13h:00. A srª Eliane fica ciente em gerar a grade extra da profissional em data acima mencionada. ( <i>Angélica</i> )	FORA DO PRAZO
22/02	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Danielle Moreno Castanho	12596	<i>Motivo Particular ( 19/02)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma : - 04 consultas para o dia 25/02; - 04 consultas para o dia 26/02. ( <i>Cleber</i> )	FORA DO PRAZO
22/02	CS Setor Cidade Jardim	Alice	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	<i>Atestado Médico (22/02)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 25/02; - 02 consultas para o dia 26/02; - 08 consultas para o dia 29/02; - 03 consultas para o dia 02/03.( <i>Angélica</i> )	***
22/02	Centro de Saúde Maria Dilce	Natalicia	Mara Rubia De Paiva	4271	<i>Atestado Médico (25/02)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas para o dia 29/02; com a mesma profissional.( <i>Angélica</i> )	***
22/02	CIAMS Jardim América	Eliane	Maria Edna Pereira Quaresma	4653	<i>Grupo de Hiperdia (24/02)</i> . Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 29/02; - 02 consultas para o dia 01/03.( <i>Angélica</i> )	FORA DO PRAZO
22/02	CS Vila Canaã	Júnior	Aracely Rosa de Oliveira	6543	<i>Curso Dermatologia ( 28, 29,30 e 31/03)</i> . Agenda não gerada, conferido SICAA. A profissional fará reposições nos dias 07/03,	NO PRAZO



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					<i>11/03, 18/04 nos dois períodos. (Cleber)</i>	
22/02	Cais Finsocial	Carmen	Viviane Franco Carneiro	12904	<i>Motivo de Falta ( 22/02 – somente o período Vespertino). Foram remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma : - 12 consultas para o dia 29/02; - 05 consultas para o dia 01/03.(Cleber)</i>	<b>FORA DO PRAZO</b>
22/02	CS Parque Anhanguera	Luzimar	Henrique De Paula Mendoca Neto	15037	<i>Motivo Pessoal não atenderá nos dias 16, 17, 18 e 19/05 e fará reposição nos dias 01, 08, 15, e 22/04. Sra<sup>a</sup> Luzimar para não gerar a grade nos dias 1617,18 e 19/05. Autorizado pela Coordenação Dr<sup>o</sup> Fabricio (Regina)</i>	<b>NO PRAZO</b>
23/02	Cais Vila Nova	Ednay	Marilda De Freitas Macedo	4195	<i>Grade Equivocada ( 22 e 23/02 – integral e 25/02 – Matutino). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 21 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas do dia 22/02 para o dia 26/02; - 02 consultas do dia 22/02 para o dia 29/02; - 05 consultas do dia 23/02 para o dia 29/02; - 01 consulta do dia 23/02 para o dia 01/03; - 03 consultas do dia 24/02 para o dia 01/03; - 02 consultas do dia 25/02 para o dia 01/03. (Angélica)</i>	<b>FORA DO PRAZO</b>
23/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Divino Pereira De Miranda	6093	<i>Atestado Médico ( 18;19; 20 e 22/04). Agenda não gerada de 1ª consulta conferido SICAA. E agenda gerada de retorno, e PTES agendados, a sr<sup>a</sup> Eleusa , fica ciente em cancelar a agenda neste período.(Angélica)</i>	<b>NO PRAZO</b>
23/02	Cais.Bairro Goiá	Haldynne	Erwin Moreira Da Rocha	6104	<i>Reunião Planejamento Familiar (16/03). Agenda gerada conferido SICAA. Ciente do cancelamento de 1ª consulta e retorno na unidade. (Bianca)</i>	<b>NO PRAZO</b>
23/02	CS Parque Industrial João Braz	Vera	André De Oliveira Santana	7751	<i>Atestado Médico ( 23/02). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma ; - 07 consultas para o dia 29/03; - 05 consultas para o dia 01/03.(Regina)</i>	<b>***</b>
23/02	CAIS Chácara do Governador	Oneide	Livia Maria Da Silva E Melo	14797	<i>Atestado Médico ( 23/02). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma ; CIAMS Setor Pedro Ludovico <u>Dr<sup>a</sup> Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes</u> - 07 consultas para o dia 26/02; - 07 consultas para o dia 29/02;</i>	<b>***</b>

SALA DE SITUAÇÃO  
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
 Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					- 06 consultas para o dia 01/03. (Regina)	
24/02	Cais Jardim Novo Mundo	Jocelina	Benedito Monteiro De Queiroz Júnior	5408	<u>Atestado Médico (22 e 23/02)</u> . Foram remanejadas 23 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas do dia 22/02 para o dia 29/02; - 06 consultas do dia 22/02 para o dia 01/03; - 07 consultas do dia 23/02 para o dia 02/03; <u>Dr.º Jose Gonçalves De Oliveira</u> - 02 consultas do dia 23/02 para o dia 29/02. (Bianca)	***
24/02	CAIS Chácara do Governador	Mônica	Livia Maria Da Silva E Melo	14797	<u>Atestado Médico (24/02)</u> . Foram remanejadas 40 consultas agendadas da seguinte forma ; <u>Ciams Setor Pedro Ludovico – Dr Mychelly Di Castro Molinari</u> - 07 consultas para o dia 29/02; - 06 consultas para o dia 01/03; - 02 consultas para o dia 02/03. <u>Ciams Setor Pedro Ludovico – Dr Maria Angelica Batista Dos Santos</u> - 08 consultas para o dia 03/03; - 03 consultas para o dia 04/03; <u>Ciams Setor Pedro Ludovico – Dr Vilmar Pires De Paiva</u> - 08 consultas para o dia 03/03. <u>Ciams Setor Pedro Ludovico – Dr Talita Clementino Moraes e Cunha</u> - 03 consultas para o dia 03/03; - 03 consultas para o dia 04/03. (Angélica)	****
24/02	Ciams Jardim América	Ivania	Bernardo Paula Neto	2399	<u>Disposição da Câmara (25/02)</u> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma : - 08 consultas para o dia 01/03; - 08 consultas para o dia 02/03; - 04 consultas para o dia 03/03. (Cleber)	FORA DO PRAZO
24/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth De Moraes Tavares	4805	<u>Folga de Aniversário (01/04)</u> . Agenda não gerada conferido SICAA. (Paulo)	NO PRAZO
24/02	Cais Candida de Moraes	Samara	Cláudia Cássia De Almeida	9164	<u>Capacitação em Dengue (24/02 – A partir das 12h:30min)</u> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 31 Consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 25/02; - 20 consultas para o dia 29/02;	FORA DO PRAZO

SALA DE SITUAÇÃO  
 REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					- 06 consultas para o dia 01/03. <i>(Angélica)</i>	
24/02	CS Norte Ferroviário	Cristina	Célia Mendonça da Silva	5552	<i>Atestado Médico (25/02)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma : - 05 consultas para o dia 26/02; - 04 consultas para o dia 29/02. <i>(Cleber)</i>	***
24/02	CS Vila União	Paola	Arnoldo Ribeiro Hamu	4224	<i>Atestado Médico (25/02)</i> . Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 29/02; - 02 consultas para o dia 01/03; - 04 consultas para o dia 02/03; - 01 consulta para o dia 03/03. <i>(Bianca)</i>	***
25/02	Ciams Jardim América	Eliane	Doliana Martins Brasil	8956	<i>Atestado Médico (24 e 25/02)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma : - 07 consultas do dia 24/02 para o dia 29/02; - 03 consultas do dia 24/02 para o dia 02/03; - 03 consultas do dia 25/02 para o dia 02/03; - 18 consultas do dia 25/02 para o dia 03/03; <i>Dr<sup>a</sup>: Vera Lucia Nunes</i> - 01 consulta do dia 25/02 para o dia 29/02. <i>(Cleber)</i>	***
25/02	Cais Bairro Goia	Carlos	Elidia Célia Santillo Gomes	5291	<i>Atestado Médico (26/02)</i> . Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas para o dia 29/02; com a mesma profissional. <i>(Angélica)</i>	***
25/02	CS Norte Ferroviário	Cristina	Celia Mendonca Da Silva Borges	5552	<i>Atestado Médico (26/02 a 03/03)</i> . Foram canceladas 40 vagas disponíveis e remanejadas 31 consultas agendadas da seguinte forma: <i>CS Fama</i> <i>Dr<sup>a</sup> Janete Guimaraes Alves</i> - 08 consultas do dia 26/02 para o dia 01/03 - 06 consultas do dia 26/02 para o dia 02/03; - 06 consultas do dia 29/02 para o dia 03/03; - 02 consultas do dia 29/02 para o dia 04/03; - 05 consultas do dia 01/03 para o dia 04/03; <i>Dr<sup>o</sup> Rosseny Da Costa Marinho Junior</i> - 02 consultas do dia 01/03 para o dia 02/03; - 01 consulta do dia 01/03 para o dia 03/03; - 01 consulta do dia 03/03 para o dia 03/03. <i>(Bianca)</i>	***



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

25/02	Centro de Saúde Vila Mauá	Cristina	Euli Jose Braga	5803	<i>Atestado Médico (26/02).</i> Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma : - 05 consultas para o dia 29/02; - 03 consultas para o dia 01/03. <i>(Regina)</i>	***
25/02	CS Criméia Leste	Ana	Maria Lucia Da Silva	3708	<i>Falta (25/02).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 29/02; - 06 consultas para o dia 01/03. <i>(Bianca)</i>	<i>FORA DO PRAZO</i>
25/02	CIAMS Novo Horizonte	Marcio	Marina Carla Soares Madeira	14144	<i>Motivo Particular ( 25/02).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma : - 02 consultas para o dia 01/03; - 07 consultas para o dia 02/03; - 05 consultas para o dia 03/03; <i>Centro De Saúde Vila Boa</i> <i>Dr° Paulo Rodrigues Siqueira</i> - 03 consultas para o dia 29/02; - 03 consultas para o dia 01/03 <i>(Regina)</i>	<i>FORA DO PRAZO</i>
26/02	Cais Bairro Goia	Edna	Euli José Braga	5803	<i>Atestado Médico ( 26/02).</i> Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma : - 03 consultas para o dia 29/02; - 04 consultas para o dia 01/03; - 01 consulta para o dia 02/03. <i>(Cleber)</i>	***
26/02	CS Parque Amazônia	Marceli	Edmar Rodrigues Alves	2826	<i>Atestado Médico ( 16,17 e18/03).</i> Agenda gerada conferido SICAA, informado para unidade cancelar as vagas geradas – Srª Marceli. <i>(Cleber)</i>	***
26/02	CS Parque Amazônia	Marceli	Edmar Rodrigues Alves	2826	<i>Atestado Médico ( 16,17 e18/03).</i> Agenda gerada, informado para unidade cancelar as vagas geradas. <i>(Cleber)</i>	***
26/02	Ciams Jardim América	Eliane	Jacinto José de Almeida	3145	<i>Motivo Particular ( 01/04).</i> Agenda não gerada,conferindo pelo Sicaa. Obs : <i>O Profissional fará reposição no dia 29/03, Autorizado pela Coordenação Dr. Fabricio. (Cleber)</i>	<i>NO PRAZO</i>
26/02	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Keila	Wilson Rodrigues Dos Santos	6192	<i>Folga de Aniversário (03/03).</i> Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas para o dia 01/03. <i>(Angélica)</i>	<i>FORA DO PRAZO</i>
26/02	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Livia Maria Da Silva E Melo	14797	<i>Atestado Médico ( 26/02).</i> Foram remanejadas 40 consultas agendadas da seguinte forma:	***



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

					<p><b>Drª Priscilla Florêncio Vaz Alves da Silva</b> - 15 consultas para o dia 07/03; - 16 consultas para o dia 08/03; CIAMS Setor Pedro Ludovico <b>Drª Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes</b> - 04 consultas para o dia 04/03; - 05 consultas para o dia 07/03. (Srª Vilma ficou de informar para o Rocifran que a profissional fará reposição no dia 18/03). (Regina )</p>	
29/02	CS Fama	Nelma	Janete Guimarães Alves	5326	<p><b>Atestado Médico (09/03).</b> Foram canceladas 11 vagas disponíveis. (Paulo)</p>	***
29/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Angelica Batista	5435	<p><b>Atestado Médico ( 29/02).</b> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 03/03; - 09 consultas para o dia 07/03; - 09 consultas para o dia 08/03. (Cleber)</p>	***
29/02	CS Crimeia Leste	Cláudia	Humberto Pereira Maia	1938	<p><b>Grade Equivocada (01;02 e 03/03).</b> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Cais Vila Nova – Dr. Carlos Alberto Cascao</b> - 04 consultas do dia 01/03 para o dia 07/03; - 01 consulta do dia 01/03 para o dia 08/03; - 04 consultas do dia 02/03 para o dia 08/03; - 03 consultas do dia 03/03 para o dia 08/03. (Angélica)</p>	FORA DO PRAZO
29/02	CS Vila União	Louise	Márcia Regina Freire	7500	<p><b>Licença Médica (29/02 a 09/03).</b> Foram canceladas 54 vagas disponíveis e remanejadas 34 consultas agendadas da seguinte forma: <b>Drª: Irislene Ferreira.</b> - 02 consultas do dia 29/02 para o dia 01/03; - 03 consultas do dia 29/02 para o dia 02/03; - 06 consultas do dia 29/03 para o dia 04/03; - 03 consultas do dia 29/03 para o dia 07/03; - 05 consultas do dia 01/03 para o dia 07/03; - 02 consultas do dia 01/03 para o dia 08/03; - 06 consultas do dia 02/03 para o dia 08/03; - 01 consulta do dia 03/03 para o dia 08/03; - 02 consultas do dia 03/03 para o dia 09/03;</p>	***



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (POR FALTA)

29/02	Cais Finsocial	Viviane	Viviane Franco Carneiro	12904	- 04 consultas do dia 04/03 para o dia 09/03. (Cleber) <b>Motivo de Falta (29/02- Período Vespertino)</b> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Cais Candida De Moraes - Cláudia Cássia De Almeida</u> - 07 consultas para o dia 02/03; - 08 consultas para o dia 03/03; <u>Cais Candida De Moraes - Jose Da Costa Cordeiro Filho</u> - 01 consulta para o dia 02/03; - 04 consultas para o dia 03/03. (Angélica)	FORA DO PRAZO
29/02	CS Cidade Jardim	Daniela	Vera Maria Caetano Mendes	5924	<b>Atestado Médico (29/02)</b> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas do dia 29/02 para o dia 03/03; - 05 consultas do dia 29/02 para o dia 04/03. (Paulo)	***
29/02	Ciams Jardim América	Luciana	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	<b>Atestado Médico (29/02)</b> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 02/03; - 04 consultas para o dia 03/03; <u>Dr.º Bernardo Paula Neto</u> - 05 consultas para o dia 08/03. (Bianca)	***
29/02	Centro de Saúde Vila Canaã	Joiela	Olimpio Pereira Neto	3264	<b>Atestado Médico (03/03)</b> . Foram remanejadas 03 consultas agendadas para o dia 07/03. Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo - <u>Dr.º Musbah Nader Kolaitat. (Regina)</u>	***

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



SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (DIVERSOS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	5435	<i>Alteração de Horário ( A partir do dia 15/02).</i> Autorizado pela Coordenação Dr ° Fabricio de que a profissional antecipará em uma hora seu horário de atendimento. Passará a atender às 12h:00, com a mesma quantidades e dias de atendimento/semana. <i>(Angélica)</i>	***
02/02	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Fabricia Ferreira De Moura	8014	<i>Alteração de Horário ( A partir do dia 15/02).</i> Autorizado pela Coordenação Dr ° Fabricio; que a profissional antecipará em uma hora seu horário de atendimento, das 18h00 para as 17h00 as terça-feira. <i>(Angélica)</i>	***
03/02	Ciams Jardim América	Eliane	Maria Inez da Silva	3752	<i>Aposentadoria ( A partir do dia 20/01/16).</i> Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma : <i>Dr° Marly Arruda Camargo</i> - 04 consultas do dia 05/02 para o dia 11/02; - 05 consultas do dia 05/02 para o dia 12/02. <i>(Informado para unidade cancelar as vagas geradas, primeira e retorno).</i> <i>(Cleber)</i>	***
03/02	CS Água Branca	Roseni	Leandro Matos	4891	<i>Bloqueio de Vaga (05/02).</i> Foi encaminhado e-mail, solicitando atendimento ginecológico para Ana Gabriela de Sousa Chagas, menor de 13 anos. Foi agendada a consulta no dia 05/02 as 14:30 com o profissional. A Sr ° Roseni da unidade ciente dos procedimentos <i>(Bianca)</i>	***
05/02	CS Esplanada do Anicuns	Sirlene	Sérgio Raul Aquino	6715	<i>Bloqueio de vaga ( 15/02).</i> Foi bloqueado uma vaga disponível para uma criança 12 anos para o ginecologista Dr°: Sérgio Raul no dia 15/02 as 07:30.A pendido da unidade de Saúde Esplanada do Anicuns. <i>(Cleber)</i>	***
11/02	CS Parque Amazônia	Marceli	Paulo Vicente Mota Ribeiro	5775	<i>Bloqueio de Vaga (15/02).</i> Foi encaminhado e-mail solicitando atendimento ginecológico para PTE Millena Crystine Alves De Brito, menor de 13 anos . Foi agendada a consulta para o dia 15/02 as 07h:00min com o profissional Dr ° Paulo Vicente Mota Ribeiro. A sr ° Marceli da unidade, fica ciente dos procedimentos. <i>(Angélica)</i>	***
12/02	CS Fama	Nelma	Rosa Maria Nascimento	3360	<i>Bloqueio de Vaga ( 15/02).</i> Foi bloqueado uma vaga disponível para uma criança de 11 anos com a Dr°: Rosa Maria Nascimento no dia 15/02 as 08:30, para a Vitoria Benigno Pereira dos Santos. <i>(Cleber)</i>	***
12/02	CS Vila Canaã	Júnior	Olimpio Pereira Neto	3264	<i>Retorno a Atividade (A partir do dia 10/02).</i> A partir desta data, o profissional passará a atender normalmente, após Licença Médica, agenda liberada para o 0800 quantitativo de 24 vagas disponíveis no período de 15 a 19/02. <i>(Angélica)</i>	***



## SALA DE SITUAÇÃO

## REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS

Referência: FEVEREIRO / 2016 (DIVERSOS)

15/02	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Rudney Jackson Silvério	12167	<i>Entrada na Unidade (a partir de 29/02).</i> O profissional passará a atender o 0800 a partir desta data. Atenderá às segundas e terças-feira (10 pacientes de primeira e 07 pacientes de primeira e 03 retorno respectivamente), Na quarta-feira e quinta-feira fará atendimento do Programa Hiperdia (10 PTEs/dia), totalizando 40 pacientes/semana, conforme pactuado entre a Coordenação através da Dr <sup>a</sup> Iraci Rezende. (Paulo)	***
16/02	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires De Paiva	3168	<i>Audiência (21/03).</i> Agenda não gerada de 1ª consulta e retorno conferido SICAA. Obs.: O profissional fará reposição em 04/03 no período das 07h:00, a sr <sup>a</sup> Eleusa, fica ciente em gerar a agenda nesta data. (Angélica)	<b>NO PRAZO</b>
16/02	CS Parque Anhanguera	Aryane	Litemar Gualberto de Souza	7222	<i>Bloqueio de Vaga ( 18/02).</i> Foi bloqueado uma vaga disponível para uma criança de 11 anos com o Dr <sup>o</sup> : Litemar Gualberto de Souza no dia 18/02 as 07:00 no Centro de Saúde Parque Anhanguera. Layza Gabriela Mesquita. (Cleber)	***
17/02	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Vauenaques Fernandes	8676	<i>Bloqueio de Vaga ( 18/02).</i> Foi bloqueado uma vaga disponível para uma criança menos 13 anos com o ginecologista Dr <sup>o</sup> : Vauenaques Fernandes no dia 18/02 as 14:30 Ciams Novo Horizonte. (Cleber)	***
17/02	Cais Finsocial	Alessandra	Maurício Pinheiro Pompeu de Campos	7935	<i>Entrada na Unidade (a partir de 29/02).</i> O profissional passará a atender na referida unidade a partir desta data (29/02), com o quantitativo de 40 PTEs/Semana, sendo às segundas, terças, quarta e sexta-feira, 10 pacientes de primeira e 02 retorno. O profissional também fará atendimento a pacientes da ESF. (Paulo)	***
17/02	Cais Finsocial	Alessandra	Nazir Seabra Guimarães Filho	8493	<i>Entrada na Unidade (a partir de 29/02).</i> O profissional passará a atender na referida unidade a partir desta data (29/02), com o quantitativo de 40 PTEs/Semana, de terça a sexta-feira, 10 pacientes de primeira e 02 retorno. O profissional também fará atendimento a pacientes da ESF. (Paulo)	***
18/02	CAIS Finsocial	Carmen	Jefferson Brockestayer Filho	7880	<i>Saída da Unidade ( A partir do dia 12/02).</i> Foram canceladas 56 vagas disponíveis. Obs.: Houve remanejamento dos pacientes agendados, conforme e-mail enviado anteriormente. A sr <sup>a</sup> Carmen da unidade fica ciente em cancelar a agenda de 1ª consulta e retorno do profissional, a partir do dia 29/02. (Angélica)	***
22/02	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Ivan Sérgio Porto	18968	<i>Saída da Unidade ( A partir do dia 19/02).</i> Foram canceladas 86 vagas disponíveis e remanejadas 61 consultas agendadas da seguinte forma : <u>Dr<sup>a</sup>: Livia Maria da Silva</u>	***





SALA DE SITUAÇÃO  
REMANEJAMENTOS E CANCELAMENTOS DE AGENDAS  
Referência: FEVEREIRO / 2016 (DIVERSOS)

	Anhanguera				<i>a partir do dia 07/03. Autorizado pela Coordenação Drº Fabrício. (Regina)</i>	
24/02	Cs Vila Santa Helena	Jefferson	Swzy Rocha De Moraes	12653	<i>Redução de Vagas (a partir de 08/03). A profissional atenderá ao Programa de Hanseníase, às terças-feira, com redução de uma vaga. Autorizado pela Coordenação Drº Iraci Rezende. Sr. Jefferson ciente da autorização, que ficou de repassar para pessoa responsável pelas grades dos médicos. (Regina)</i>	<b>NO PRAZO</b>
29/02	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Marina Carla Soares Madeira	14144	<i>Saída da Unidade (a partir de 25/02). Foram canceladas 56 vagas disponíveis e remanejadas 19 consultas agendadas da seguinte forma: - <u>Dr. Ruber Paulo De Oliveira Gomes</u> - 03 consultas do dia 01/03 para o dia 03/03; - 08 consultas do dia 01/03 para o dia 08/03; - 06 consultas do dia 03/03 para o dia 08/03; - 02 consultas do dia 03/03 para o dia 09/03. (Paulo)</i>	***
29/02	CIAMS Novo Horizonte	Márcia	Vauvenarques Fernandes Da Silva	8676	<i>Solicitação de Bloqueio - Foi encaminhado e-mail solicitando bloqueio de vaga, atendimento ginecológico para menor de 13 anos, foi bloqueado para CIAMS Novo Horizonte com Dr. Vauvenarques Fernandes Da Silva para o dia 03/03 às 13:30. ID: 641907. Srª Márcia da Unidade ficou ciente de procedimentos. (Regina)</i>	***