



**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –
TELECONSULTA
RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – AGOSTO / 2010**



APARECIDA DE GOIÂNIA / GO
2010

Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 11 – Agosto / 2010

SUMÁRIO

	Pág. n.º
1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	4
2. APRESENTAÇÃO.....	4
2.1. FINALIDADES.....	7
2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	7
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	8
3.1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL.....	8
3.1.1. SITUAÇÃO ATUAL / ANÁLISE TÉCNICA.....	8
3.1.2. SÍNTESE DAS VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS ÀS UNIDADES.....	9
3.2. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	21
3.2.1. RECURSOS FÍSICOS.....	21
3.2.2. RECURSOS MATERIAIS.....	22
3.2.3 RECURSOS HUMANOS.....	26
3.2.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	28
3.2.4.1. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO	28
3.2.4.2. SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	30
3.2.4.2.1. ACESSO AO SISTEMA	30
3.2.4.2.2. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	31
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO	32
4.1. FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO TELECONSULTA.....	32
4.2. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	33
4.3. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGÊNCIA	33
5. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	34
5.1. DADOS ESTATÍSTICOS.....	34
5.1.1. DEMONSTRATIVO DE NÚMERO DE CONSULTAS AGENDADAS PELO TELECONSULTA POR ESPECIALIDADE MÉDICA E TIPO DE UNIDADE DE SAÚDE (CAIS, MINI CAIS, CENTROS DE SAÚDE, MATERNIDADE E PRONTO SOCORRO MUNICIPAL)	34
5.1.1.1. DEMONSTRATIVO GRÁFICO DO NÚMERO DE CONSULTAS AGENDADAS PELO TELECONSULTA POR ESPECIALIDADE MÉDICA E TIPO DE UNIDADE DE SAÚDE (CAIS, MINI CAIS, CENTROS DE SAÚDE, MATERNIDADE E PRONTO SOCORRO MUNICIPAL)	35

5.1.1.2. DEMONSTRATIVO GRÁFICO DO NÚMERO DE CONSULTAS AGENDADAS PELO TELECONSULTA POR ESPECIALIDADE MÉDICA NO MÊS DE AGOSTO DE 2010	36
5.1.2. DEMONSTRATIVO DO NÚMERO DE CONSULTAS AGENDADAS PELO TELECONSULTA POR UNIDADE DE SAÚDE E ESPECIALIDADE MÉDICA.....	36
5.1.3. DEMONSTRATIVO DO NÚMERO DE CONSULTAS AGENDADAS PELO TELECONSULTA POR DIA E ESPECIALIDADES EM AGOSTO DE 2010.....	36
5.1.4. DEMONSTRATIVO DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS DO TELECONSULTA, SEGUNDO SUA NATUREZA/SITUAÇÃO EM 2010.	38
5.1.5. DEMONSTRATIVO GRÁFICO DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS DO TELECONSULTA, SEGUNDO SUA NATUREZA/SITUAÇÃO EM 2010.....	39
5.1.6. ANÁLISE COMPARATIVA DO DEMONSTRATIVO DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, SEGUNDO SUA NATUREZA/SITUAÇÃO EM 2010.....	40
6. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À AGOSTO DE 2010.....	41
6.1. PONTOS POSITIVOS.....	71
6.2. PONTOS NEGATIVOS.....	90
6.3. MEDIDAS TOMADAS EM BUSCAS DE MELHORIAS.....	90
6.4. SUGESTÕES PARA IMPLEMENTAÇÕES.....	92
7. ANEXOS.....	92

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – AGOSTO / 2010

REFERÊNCIA

Processo n.º 2009265856 CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE APARECIDA DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

1. 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 de Aparecida de Goiânia-Go**, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania.

2. APRESENTAÇÃO

Humanizar é ofertar atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais.

A humanização renasce para valorizar as características do gênero humano, e é imprescindível que neste processo a equipe esteja consciente dos desafios a serem enfrentados e dos limites a serem transpostos.

Com o propósito de humanizar, acolher e modernizar o atendimento da atenção básica no âmbito da rede municipal de saúde que compõem o SUS em Aparecida de Goiânia, foi inaugurado no dia 05 de Agosto do corrente ano pelo prefeito Maguito Viela e Secretário Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta que passou a realizar o agendamento de consultas básicas não-emergenciais de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de oito unidades de saúde do município (CAIS Nova Era e Garavelo, Mini-Cais Colina Azul, Pronto-Socorro Municipal, Maternidade Marlene Teixeira e Centros de Saúde da Vila Brasília, Papillon Park e Madre Germana). As consultas serão agendadas sem necessidade que os usuários permanecessem nas filas, eliminando assim, um problema grave e histórico no município, motivo de queixas por parte da população.

Em sua estrutura a Central conta com 20 (vinte) posições de atendimento, ou seja, tem a capacidade de atender 20 (vinte) ligações simultâneas ou até 3.334 (três mil trezentos e trinta e quatro) ligações por dia, considerando um tempo médio de 4 (quatro) minutos por chamada. São

40 (quarenta) agentes de atendimento divididos em dois turnos, além de 02 (dois) Agentes e 01(um) Supervisor que atuam na Sala de Situação. Eles passaram por um rigoroso processo de seleção e um treinamento sobre o Sistema Único de Saúde, a Rede Municipal de Saúde e as doenças mais prevalentes na população.

Os agentes de atendimento trabalharam sob a supervisão de 01(um) médico plantonista de 12 (doze) horas e 02 (dois) enfermeiros por turno de atendimento.

A implantação do Teleconsulta em Aparecida é fruto de um contrato de gestão entre a Prefeitura Municipal e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH, organização social, sem fins lucrativos que projetou, estruturou e gerencia o serviço, que em sua primeira semana de funcionamento do Teleconsulta obteve saldo positivo tanto em relação ao cumprimento do seu maior objetivo, de oferecer maior conforto e tranquilidade ao usuário no agendamento de suas consultas, como em seu papel complementar, de ser uma ferramenta de gestão para o município atendido. Foram marcadas 5.569 (cinco mil seiscientos e sessenta e nove) consultas, superando a meta de 5.200 (cinco mil e duzentas) previstas para o atendimento semanal. O número é considerado aceitável pela Secretaria Municipal de Saúde, em função da demanda reprimida que havia no município.

Como ocorre com o Teleconsulta de Goiânia, o de Aparecida já tem padecido com a sobrecarga de ligações no período matutino e com baixo índice de procura aos sábados e domingos. O número de agendamentos que ultrapassou mil, chegando a 1.500 (hum mil e quinhentos) no primeiro dia, ficou em 244 (duzentos e quarenta e quatro) no sábado e 205 (duzentos e cinco) no domingo.

Até o dia 31 de Agosto do corrente ano, foram marcadas 16.652 (dezesesseis mil, seiscientos e cinquenta e duas consultas. Destas, 6.877 (seis mil oitocentos e setenta e sete) foram para clínico geral, 5.402 (cinco mil quatrocentos e dois) para ginecologia e 4.373(quatro mil e trezentos e setenta e três) para pediatria.

Foram 16.652 (dezesesseis mil seiscientos e cinquenta e dois) usuários que não necessitaram de enfrentar as filas para marcação de consultas, o que contribuiu para uma redução significativa do movimento nas unidades, considerando que, agora, os usuários que precisam se consultar necessitam comparecer aos ambulatórios apenas no dia agendado para a consulta. Esse efeito proporciona maior tranquilidade e melhores condições de trabalho para as equipes e só não foi ainda mais visível porque, apesar de toda a divulgação feita por meio de cartilhas dos usuários, imãs de geladeira, cartazes e outras mídias, algumas pessoas ainda insistem em procurar as

unidades de saúde. Elas estão sendo orientadas a ligar para o Teleconsulta pelas equipes responsáveis pelo acolhimento e humanização do atendimento.

No mês de Agosto/10 o quantitativo geral de atendimentos foi de 67.522 (sessenta e sete mil quinhentos e vinte e dois), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 20.148 (vinte mil cento e quarenta e oito). Dos 67.522 (sessenta e sete mil quinhentos e vinte e dois), 20.148 (vinte mil cento e quarenta e oito), incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 47.374 (quarenta e sete mil trezentos e setenta e quatro) 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 12.606 (doze mil seiscentos e seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 512 (quinhentos e doze) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Observou-se também que 76% (setenta e seis por cento) das Unidades de Saúde utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Papillon Park (81%) e CAIS Garavelo (80%) se destacaram na efetivação das consultas. Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 76% (setenta e seis por cento) foram efetivadas e 24% (vinte e quatro por cento) não efetivadas.

Dentre os 173 (cento e setenta e três) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 06 (seis) primeiros bairros se destacaram em mais de 500 (quinhentas) consultas marcadas no mês de Agosto/10, no quadro que se segue: Buriti Sereno (921), Setor Madre Germana I (858), Setor Garavelo (811), Colina Azul (776), Vila Brasília (645) e Parque Veiga Jardim (537). E dos Usuários que tiveram consulta agendada pelo Teleconsulta, 10,26% (dez ponto vinte e seis) referiram ser portadores de diabetes, 14,74% (quatorze ponto setenta e quatro) portadores de hipertensão e 75,00% (setenta e cinco) para clínico geral (outras doenças).

Como ferramenta de gestão, o Teleconsulta tem proporcionado uma visão clara dos problemas vivenciados pelas unidades de saúde que têm as agendas sob seu gerenciamento, oferecendo uma radiografia da situação de saúde na atenção básica do município, o que permitirá o gestor a tomar as medidas justas e cabíveis que venham promover a adequação dos serviços a um padrão de excelência de qualidade no atendimento.

Entre as falhas detectadas graças à informatização da agenda a principal é a baixa produtividade das unidades de saúde. As razões estão relacionadas basicamente ao trabalho médico. Foram detectados profissionais lotados nas unidades, mas não relacionados na agenda, sobreposição de

horários de trabalho em unidades diferentes e manipulação pelas unidades de agendas repassadas ao Teleconsulta (o que gerou duplicidade de agendamentos). Todos os usuários que teoricamente seriam prejudicados por essas falhas foram atendidos via encaixe ou remanejados (nas situações em que havia tempo hábil para isso, evitando seu comparecimento à unidade de saúde). Também foram detectados problemas relativos às unidades de saúde, como a utilização de sistemas precários de arquivamento e organização de prontuários.

As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser alteradas com 15 (quinze) dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso para com o usuário.

Do ponto de vista técnico, a avaliação da equipe da Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH é a de que o sistema operou normalmente, sem intercorrências importantes. Esse resultado se deve ao trabalho prévio realizado pela equipe e sua permanência em tempo integral no contact center, para o monitoramento operacional.

Diante do exposto, o presente relatório oferecerá uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas no mês de Agosto/10, descrevendo de forma sucinta o serviço prestado, conforme cronograma previsto em plano de trabalho.

2.1. Finalidades:

Administrar e regular a oferta de serviços de saúde da rede básica do sistema municipal de saúde de Aparecida de Goiânia-GO, via um moderno processo de telefonia, objetivando a otimização dos princípios do SUS: universalidade, equidade, hierarquização e territorialização e, conseqüentemente melhorando a eficácia do atendimento aos usuários e implementando a humanização em todas as frentes.

2.2. Benefícios Esperados:

- Hierarquização e racionalização do Sistema Municipal de Saúde;
- Proporcionar a equidade dos serviços de saúde do Município;
- Permitir total transparência no agendamento de consultas dos usuários;
- Ser um instrumento de fortalecimento da gestão do Município;
- Adotar estratégia de desenvolvimento, implantação e operacionalização participativa, gradual e flexível;
- Adotar um Sistema de Informação desenvolvido por especialistas de informática na área da saúde especificamente para atender as necessidades do Município;

- Redução no tempo gasto para o agendamento de consultas;
- Permitir maior segurança no agendamento realizado;
- Permitir maior controle da efetividade das consultas marcadas;
- Aproveitamento total dos recursos disponíveis no Município.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

3.1. Diagnóstico da Situação Atual

3.1.1. Situação Atual / Análise Técnica

O Município está habilitado na Gestão Plena da Atenção Básica, e mesmo contando com recurso financeiro federal mensal, ainda possui uma carência assistencial justificada pela pequena cobertura da Estratégia Saúde da Família, pela falta de apoio diagnóstico, assistência hospitalar, e até mesmo de medicamentos.

Foi identificado 04 (quatro) pontos de entraves enfrentados pelo SUS em Aparecida de Goiânia-GO, que dificultam o funcionamento do sistema, apesar do Município contar com um bom número de Unidades de Saúde:

- Consultas especializadas;
- Falta de estrutura física das Unidades;
- Dificuldade de acesso à rede pelos usuários;
- Baixa resolutividade da atenção básica.

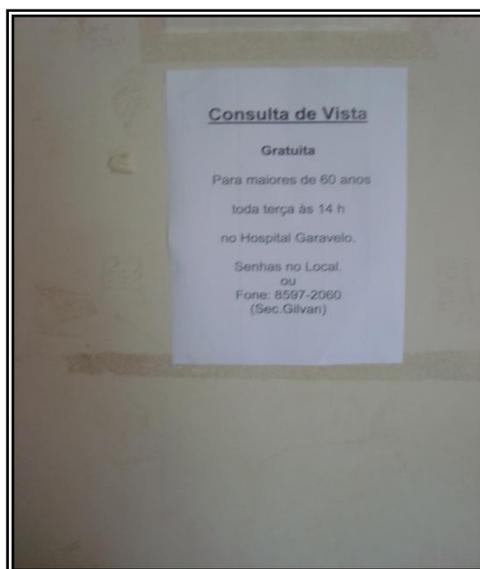
Analisando os 04 (quatro) principais pontos de entraves da rede, percebe-se que a revitalização da estrutura física das Unidades necessita ser feita, entretanto não é uma medida em curto prazo, visto que necessita de alto investimento (alocação de recursos financeiros), que já estão sendo feitas paulatinamente. Já em relação aos outros três pontos de dificuldade torna-se necessário, medidas interventoras urgentes para minimizar esses problemas.

O novo modelo de gestão propõe um canal eficiente de comunicação de todo o sistema Municipal de Saúde, ou seja, um local para marcação de consultas médicas, nas especialidades básicas, com avaliação de risco, de acordo com a Política Nacional de humanização, a fim de garantir os direitos do cidadão, bem como de possibilitar a

otimização da oferta e a utilização de consultas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, reduzindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população.

3.1.2. Síntese das Visitas Técnicas Realizadas às Unidades

- Em prosseguimento a operacionalização e o conhecimento da realidade da Rede Básica do Município de Aparecida de Goiânia – Go, foram efetuadas no mês de Novembro/09 visitas técnicas às Unidades que compõem a Estratégia Saúde da Família – PSF, a fim de concluir o levantamento do universo de pessoas que residem em áreas de abrangência do PSF.



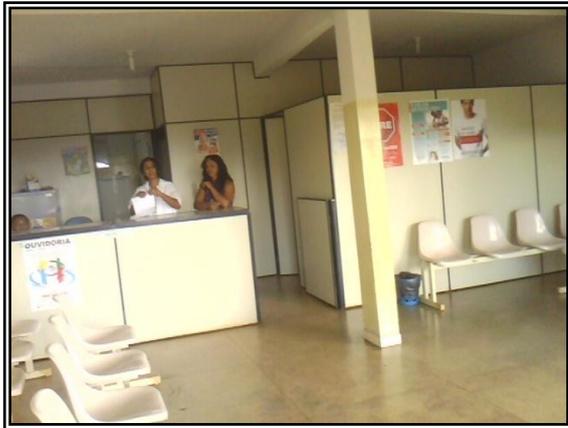
- As visitas foram feitas pela equipe da Coordenação Técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, com acompanhamento de representantes da Atenção Básica de Saúde / Supervisores Distritais;
- Vinte e duas (22) Unidades da Estratégia Saúde da Família foram visitadas, como se segue:
 - 01 – Independência Mansões – Equipe 36
 - 02 – Independência Mansões – Equipe 35
 - 03 – Independência Mansões – Equipes 11 e 37
 - 04 – Jardim Tiradentes
 - 05 – Residencial Anhembi – Equipes 06 e 08

- 06 – Residencial Anhembi – Equipe 39
- 07 – Pontal Sul
- 08 – Boa Esperança
- 09 – Parque das Nações
- 10 – Campos Elísios
- 11 – Jardim Florença
- 12 – Aeroporto Sul
- 13 – Santa Luzia – Equipes 05, 16, 18 e 20
- 14 – Santa Luzia – Equipe 19
- 15 – Parque Flamboyant
- 16 – Jardim Bela Vista
- 17 – Parque Trindade
- 18 – Jardim dos Buritis
- 19 – Parque São Pedro
- 20 – Rosa dos Ventos
- 21 – Retiro dos Bosques
- 22 – Nova Olinda

A título de exemplificação, seguem fotos de algumas das referidas Unidades de Saúde:



PSF- Independência Mansões



PSF- Residencial Anhenbi



PSF- Campos Elísios



PSF- Jardim Florença



PSF- Aeroporto Sul



PSF- Santa Luzia



PSF- Parque Flamboyant



PSF- Parque Trindade

- De acordo com a Atenção Básica do Município de Aparecida de Goiânia, a equipe da Estratégia Saúde da Família deverá ser composta por profissionais interdisciplinares conforme quadro descritivo abaixo:

Item	Profissionais Por Equipe
1	Agentes Comunitários de Saúde
2	Enfermeiros
3	Médicos
4	Técnicos em Enfermagem
5	Auxiliar de Enfermagem
6	Auxiliar de Consultório Dentário
7	Cirurgião Dentista
8	Psicólogo
9	Técnico em Higiene Dental

No diagnóstico realizado junto às referidas Unidades, no que se refere a estrutura física possível identificar que as Unidades são compostas por setores / salas, conforme abaixo descrito:

Item	Setor / Unidade
1	Sala de recepção
2	Sala de espera

3	Farmácia
4	Consultório Clínico
5	Consultório de Enfermagem
6	Sala de Vacinas
7	Sala para Injetáveis / Teste da Mamãe / Pezinho
8	Sala de Nebulização
9	Sala de Curativo
10	Apoio
11	Banheiro para usuário feminino
12	Banheiro para usuário masculino
13	Banheiro para funcionários feminino
14	Banheiro para funcionários masculino
15	Copa / Cozinha

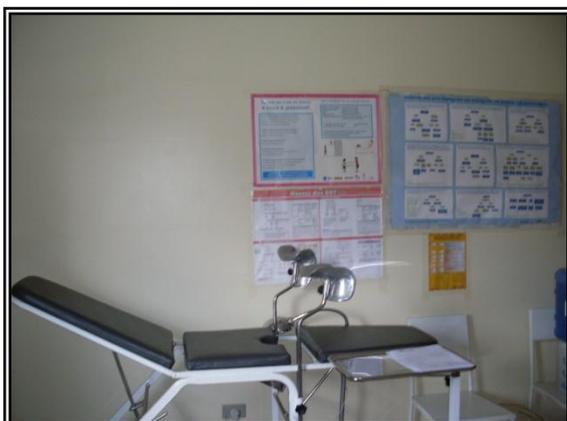
A título de exemplificação, seguem abaixo fotos de setores / salas que compõem as Unidades de Saúde.



Recepção



Sala de Espera



Consultório Clínico



Enfermagem



Sala de Vacina



Banheiro



Copa



Cozinha

- Devido à especificidade dessa Estratégia, onde o usuário conta com profissionais médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e agentes comunitários em Unidades mais próximas de suas moradias, e que o atendimento básico é feito de forma integral, sob o olhar generalista, o Teleconsulta em um primeiro momento, beneficiará a parcela da população que não se encontram em áreas de cobertura da Saúde da Família.

Tão logo as Unidades estejam dentro de critérios tecnológicos e liberadas pela empresa fornecedora dos serviços de telefonia e dados para ter acesso ao link de dados, necessários ao funcionamento do Teleconsulta, os referidos usuários poderão agendar suas consultas através do 0800.

- No mês de Novembro/09 também foi concluído o relatório das visitas técnicas efetuadas no mês de Outubro/09 às Unidades de Saúde da Rede Municipal que realizam atendimento básico e especializado, como se segue:

Item	Unidades de Saúde
1	Pronto Socorro Municipal
2	CAIS Garavelo
3	CAIS Nova Era
4	Mini Cais Colina Azul
5	Maternidade Marlene Teixeira
6	Centro de Saúde Madre Germana I
7	Centro de Saúde Papillon Park
8	Centro de Saúde Vila Brasília

- Foi realizado no mês de Novembro/09 diagnóstico junto às referidas Unidades, no que se refere à estrutura física conforme abaixo descrito:



Pronto Socorro Municipal



Mini CAIS Colina Azul



CAIS Nova Era



CAIS Garavelo



Centro de Saúde Papillon Park



Centro de Saúde de Vila Brasília



Centro de Saúde Madre Germana

- No mês de Novembro/09 foi realizado o levantamento do quantitativo geral de profissionais que atuam nas redes básicas e especializadas do Sistema Municipal de Saúde, bem como os que atuam nas especialidades básicas de clínico geral, pediatria e ginecologia e obstetrícia das Unidades de Saúde
- Como a Central irá marcar as consultas básicas eletivas de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria, aos usuários do Sistema Único de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia, o quadro que se segue demonstra a realidade atual do quantitativo de consultas realizadas por cada Unidade de Saúde por semana e que serão colocadas no sistema de teleagendamento, a fim de garantir conforto e comodidade aos usuários na marcação de suas consultas, por meio do 0800 utilizando telefone fixo convencional ou orelhão.

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE CONSULTAS REALIZADAS / SEMANA / UNIDADE DE SAÚDE											
Cadastro Geral			CONSULTAS BÁSICAS / UNIDADE								
Item	Unidades de Saúde	Tipo	Clínico Geral	Consultas Semana	Ginecologista	Consultas / Semana	Pediatra	Consultas / Semana	Total de Consultas Médicas	Consultas Enfermagem	Consultório Odontológico
1	P.S. Municipal	CAIS	3	280	1	80	1	40	400	120	1
2	Mini Cais Colina Azul	CAIS	3	240	3	210	4	215	665	250	1
3	C.S. Madre Germana I	C.S.	4	500	2	210	2	200	910	200	0
4	CAIS Garavelo	CAIS	4	400	4	240	5	280	920	1500	1
5	CAIS Nova Era	CAIS	9	900	4	220	6	384	1.504	1.500	6
6	Mater. Marlene Teixeira	Hosp	0	0	5	116	0	0	116	200	0
7	C.S. Pávilon Park	C.S.	2	260	2	130	2	120	510	50	1
8	C. S. Vila Brasília	C.S.	1	40	0	0	0	288	328	0	1
TOTAL GERAL			26	2.620	21	1.206	20	1.527	5.353	1.527	11

- O quadro descritivo abaixo apresenta os profissionais que atuam nas especialidades básicas da Rede Municipal de Saúde com o respectivo número de consultas atendidas na semana.

Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
	Pronto Socorro Municipal	7102	Gelson Jose Carmo	Clínico Geral	40
		5004	Simão Pedro	Clínico Geral	120
		9568	Vanessa Cristina R Carneiro	Clínico Geral	120
		7553	Tânia E. R. Jesus	Pediatria	40
		3872	Maria Laura	Ginecologista	80
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
2	Mini Cais Colina Azul	8891	Marcony M Maximo	Clínico Geral	80
		12417	Lívia Maria Rodrigues	Clínico Geral	120
		11049	Hamilton Borges Junior	Clínico Geral	40
		6060	Ana Paula Pereira	Pediatria	80
		9165	Mirella Cruvinel	Pediatria	licença
		7123	Ricardo Marquez Fonseca	Pediatria	55
		2759	Paulo Jose Tome	Pediatria	80
		3475	Carlos Cesar Borges	Ginecologista	46
		3516	Fernando Antonio Justo	Ginecologista	86
		3371	Newton Batista Costa	Ginecologista	75
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
3	Centro de Saúde Madre Germana I	6540	Andre Luis Vasconcelos	Clínico Geral	60
		11049	Hamilton Borges Junior	Clínico Geral	120
		2734	Ítalo Afonso Gedda	Clínico Geral	200

		11587	Leandro Siqueira Madeira	Clínico Geral	120
		10077	Rosemary Assumpção	Pediatria	80
		5435	Maria Angélica Batista	Pediatria	120
		8493	Nazir Seabra G Filho	Ginecologista	60
		8588	Katiuscia Z da Silva	Ginecologista	150
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
4	CAIS Garavelo	6237	João Nóbrega Almeida	Clínico Geral	160
		11201	Maria Rita	Clínico Geral	80
		11205	Rodrigo Bufaiçal	Clínico Geral	80
		9850	Marco Santana	Clínico Geral	80
		6320	Kátia Maria C Cortes	Pediatria	40
		2139	Joaquim Lucio Paula	Pediatria	80
		10966	Gustavo Leite Bessa	Pediatria	40
		13630	Francisco Neto	Pediatria	40
		13509	Milton Cesar M Oliveira	Pediatria	80
		1051	Evaristo David Amaral	Ginecologista	80
		5679	Francisco Batista Paula	Ginecologista	80
		5913	Oswaldo C Souza	Ginecologista	40
		10803	Túlio Sergio Oliveira	Ginecologista	40
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
5	CAIS Nova Era	6861	Claudio Antonio Braga	Clínico Geral	60
		3940	Divina Margarida Franco	Clínico Geral	40
		6942	Geraldo Pinto F Filho	Clínico Geral	160
		10618	Ludmila Loyola	Clínico Geral	160
		2936	Mariângela Pedro	Clínico Geral	60
		11564	Marinaldo F Leite	Clínico Geral	80
		9559	Sandra Arantes Cruvinel	Clínico Geral	120
		3168	Vilmar Pires Paiva	Clínico Geral	40
		10780	Cristiane de Carvalho	Clínico Geral	80
		1442	Alcione T Magalhães	Pediatria	80
		5411	Lucia Helena N Peixoto	Pediatria	40
		9084	Luiz Alberto Belchior	Pediatria	80
		3588	Matha Lorena	Pediatria	36
		9304	Max Luiz	Pediatria	100
		7013	Tanit Ribeiro Carmo	Pediatria	48
		8740	Junio Gredson	Ginecologista	40
		8595	Mohamd Said	Ginecologista	20
8522	Paulo Roberto	Ginecologista	80		
7691	Wesley Freitas	Ginecologista	80		
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
6	Maternidade Marlene Teixeira	7779	Francesco Ricci	Ginecologista	40
		4637	Hudson Drumond	Ginecologista	20

		7014	João Luiz Talhe	Ginecologista	24
		3746	Paulo Ataíde	Ginecologista	20
		7570	Tadeu Batista	Ginecologista	12
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
7	Centro de Saúde Papiilon Park	1442	Alcione Teixeira	Clínico Geral	140
		10792	Orcino Alexandre	Clínico Geral	120
		9195	Mirella J Loyola	Pediatria	licença
		10077	Rosemary Assumpção	Pediatria	120
		6800	Marcos Lazaro	Ginecologista	40
		4041	Vera Lucia Nunes	Ginecologista	90

- Foi realizado o registro fotográfico do prédio que sediará a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta em sua situação original antes do início do processo de reforma, para melhor acompanhamento do serviço que será realizado com vistas a implantação do Teleconsulta.



Piso dos banheiros não assentados e espaço ainda em construção inacabada.

3.2. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários

No mês de Agosto/10 prosseguiu-se com as atividades voltadas para complementação de informações / levantamento de necessidades que nesta fase de execução do contrato de gestão visa compatibilizar os aspectos identificados “in lócus” com a descrição dos recursos necessários elencados no Projeto Básico apresentado pela Secretaria Municipal de Saúde e, conseqüentemente descrito no Plano de Trabalho apresentado por este IDTECH e parte integrante do contrato de gestão, com a realidade vivenciada à partir das visitas técnicas realizadas.

3.2.1. Recursos Físicos

Conforme previsto no Contrato de Gestão, o IDTECH deverá disponibilizar espaço físico em condições adequadas para o desenvolvimento das atividades, previstas para as frentes de trabalho, incluindo equipamentos, materiais necessários e a respectiva mão de obra para adaptação do prédio que abrigará a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Conforme relatado anteriormente, foi identificado e locado segundo os procedimentos legais no Município de Aparecida de Goiânia – Go, um prédio com área física adequada para abrigar o Teleconsulta, localizado a Avenida Alexandre de Moraes, Qd 77, Lt 06, 2º pavimento, Parque Amazônia – Goiânia –Go.



Cabe ressaltar que o imóvel locado pelo IDTECH foi devidamente aprovado pela Secretaria Municipal de Saúde.

No mês de Maio/10 foi concluído o processo de reforma / readequação física do prédio, restando apenas retoques finais referentes ao acabamento / layout interno, conforme fotos que se segue:



3.2.2. Recursos Materiais

Conforme previsto no plano de trabalho o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano se encarregará do suprimento de todos os recursos materiais necessários a execução das atividades previstas para a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, previstos em contrato de gestão formalizado com o Município de Aparecida de Goiânia – Go., através da Secretaria Municipal de Saúde.

Os quadros a seguir ilustram essa realidade da necessidade de recursos materiais para a qual foram adotados pelo IDTECH os procedimentos licitatórios, segundo a legislação em vigência, para a devida aquisição.

a) Mobiliário de Escritório

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Armário alto,	4
2	Unidade	Armário baixo	2
3	Unidade	Posição de atendimento	22
4	Unidade	Cadeira giratória	30
5	Unidade	Cadeira fixa sem braços,	10
6	Unidade	Longarina de 04 lugares,	2
7	Unidade	Mesa em “I”, superfície de trabalho em “I”, medindo aproximadamente 1350 x 1500	7
8	Unidade	Roupeiro de aço - escaninho com 3 portas,	10
9	Unidade	Mural com superfície em aglomerado de cortiça	1

10	Unidade	Arquivo deslizante	1
----	---------	--------------------	---

b) Equipamentos Tecnológicos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Microcomputador completo (pa´s)	25
2	Conjunto	Microcomputador completo supervisão/gerente	7
3	Conjunto	Microcomputador completo administrativo	-
4	Conjunto	Microcomputador completo técnicos informática	-
5	Conjunto	Microcomputador completo médicos/observatório/agente observatório/enfermeiros	-
6	Conjunto	Microcomputador completo televisões	-
7	Conjunto	Microcomputador completo substituição / reserva	-
8	Unidade	Switch 10/100/1000 24 portas	3
9	Unidade	Patch panel 24 portas cat 6	3
10	Unidade	Cabo kvm p/ server switch chaveador teclado/mouse/monitor	16
11	Conjunto	Rack de piso padrão, com porta, de 44u	1
12	Unidade	No-break profissional	1
13	Conjunto	Servidor cti i (principal)	1
14	Unidade	Placa dialogic d/300 jct-e1 / 30-port digital e1, pci*	1
15	Kit	Kit dialogic di/si32/ 32-(placa + power módulo + cabo h100) *	1
16	Conjunto	Servidor cti ii (transbordo)	1
17	Unidade	Chaveador kvm (teclado, vídeo e mouse), número de portas: 16	1
18	Unidade	Notebook	1
19	Licença	Windows 2008 Server Standart Edition –Microsoft open	5
20	Licença	Windows 2008 Server Call – Microsoft open	50
21	Conjunto	Dvr avetec 16 canais mpeg4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)	1
22	Unidade	Estabilizador	7
23	Unidade	Central Telefônica (22 ramais)	1
24	Unidade	Servidor lâmina tipo “blade”	2

c) Materiais Permanentes Diversos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Bebedouro elétrico de pressão,	2

d) Dispenser's e Lixeira

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Suporte (dispenser) para papel higiênico em rolo de 300 metros	6
2	Unidade	Suporte (dispenser) para papel toalha interfolhado	2
3	Unidade	Suporte (dispenser) para sabonete líquido	2
4	Unidade	Cestos para papéis, capacidade 12 litros, cor preta.	10
5	Unidade	Lixeira com pedal	2
6	Unidade	Lixeira banheiro (tampa basculante)	6

e) Equipamentos Eletrônicos e Ergonômicos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Unidade de head-phone + head-set (base + fone/microfone de cabeça)	26
2	Unidade	Unidade de head-phone	66
3	Unidade	Apoio para pé regulável	30
4	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de teclado	30
5	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de mouse	30
6	Unidade	Aparelho telefônico com fio	8
7	Unidade	Televisor / monitor de alta definição – lcd 52”	1
8	Unidade	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 52”	1
9	Unidade	Televisor / monitor de alta definição – lcd 40”	1
10	Unidade	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 40”	1
11	Unidade	Distribuidor vaga com 04 saídas	1

f) Suprimentos de escritórios

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Cartuchos/tonners para Impressoras HP Color LaserJet CP 1215	38

g) Uniformes e Acessórios

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Confecção de cordões para crachá personalizados	70
2	Unidade	Squeeze personalizado – 500 ml,	140

h) Medicina do Trabalho

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Colaborador	Medicina do trabalho - 12 meses	120

i) Gastos estimados com estrutura física

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Mês	Locação de imóvel	12
2	Mês	Fornecimento de água e esgoto (Saneago)	12
3	Mês	Fornecimento de energia elétrica (Celg)	12

j) Serviços

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Clipagem	Clipagem eletrônica	120
2	Vale Alimentação	Vale Alimentação	12 meses
3	Vale transporte	Vale Transporte	12 meses

k) Estrutura Física - Reforma

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Serviço	Contratação de empresa para fazer o projeto de Arquitetura	1

2	Serviço	Reforma Predial / Adequações da estrutura física	1
---	---------	--	---

l) Vigilância e Monitoramento, Limpeza e Conservação

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Mês	Contratação de empresa prestadora de serviços, especializada em vigilância e segurança - 01 (um) posto de vigilância armada 24h por dia, de segunda a segunda, incluindo feriados. Obs.: envolvendo 01 vigilante em cada turno de 12 x 36h	12
2	Mês	Serviço de limpeza e conservação predial. (deverão ser disponibilizados (as) 03 (três) auxiliares para fazer a limpeza e conservação predial, com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a segunda.)	12

m) Sistema de Cópias e Impressões

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Cópias/ Impressões	Serviços especializados de impressão, fornecimento de insumos (exceto papel) - 03 multifuncionais monocromáticas + 15 impressoras (consultórios médicos)	240000

3.2.3. Recursos Humanos

Para o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia – Go, será necessário o pessoal técnico e operacional descrito a seguir:

RECURSOS HUMANOS - TELECONSULTA				
Item	CARGO	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	TOTAL DE PROFISSIONAIS
1	Agente de Atendimento III	Agente de Atendimento	36h	40
2	Agente de Atendimento II	Agente Observatório	36h	2
3	Médico	Médico	12h	7

4	Enfermeiro II	Enfermeiro	44h	5
5	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional	44h	2
6	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional Observatório	44h	1
7	Assistente Administrativo III	Gerente Local	44h	1
8	Assistente Administrativo III	Gerente Operacional	44h	1
9	Assessor Técnico III	Gerente Técnico	44h	1
10	Técnico de Informática I	Técnico de Informática	44h	1
Total de Profissionais				61

Além dos recursos humanos anteriormente descritos, está previsto também o envolvimento do pessoal como se segue:

SUORTE TÉCNICO OPERACIONAL E GESTÃO DE PROJETO			
Item	ESPECIFICAÇÃO		TOTAL DE PROFISSIONAIS
	CARGO *	FUNÇÃO	
01	Assessor Técnico III	Gestor Executivo	01
02	Assessor Técnico II	Gestor Técnico	01
03	Assessor Técnico I	Gestor Administrativo-Financeiro	01
04	Assessor Técnico III	Suporte Técnico/Assessoria/Tecnologia da Informação	02
05	Assessor Técnico II		01
06	Assessor Técnico I		04
07	Assistente Técnico II	Suporte Técnico/Assessoria Técnica	02
TOTAL			12

3.2.4. Recursos Tecnológicos

3.2.4.1. Plataforma de Comunicação

Esta Plataforma de Computação Digital foi desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*), possibilitando recursos avançados em comunicação por voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comutação, com base em processadores de 32 bits de última geração.

Permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais. Esta característica permite efetuar o gerenciamento e operação da central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via internet, sendo possível monitorar toda a central a distância, dando uma segurança a mais aos gestores da informação.

O módulo Central do Sistema pode integrar-se ao Sistema Telefônico Fixo Comutado - STFC através de entroncamento digital (PCM 2Mbit/s, R2D, ISDN, MFC5C e MFC5S).

O *Contact Center* tem como funcionalidades principais:

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

Voltado para os serviços de Tele-atendimento, 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 deverão interagir 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, poderá criar, automatizar e projetar inúmeros serviços, significando maior autonomia e flexibilidade, gerando ganhos em produtividade.

PA - Posições de Atendimento

O *front - end* de atendimento é desenvolvido para cada aplicação no mais moderno conceito de CRM e permite ao atendente efetuar funções básicas para a interação com o cidadão, através da interligação local ou remota com o Banco de Dados.

Formação e Prioridade na Fila de Espera

O sistema 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 cliente.

Posição de Supervisão

Além das funções básicas da PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o cliente, 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 podem ser emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade do operador, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

0800

O 0800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone fixo ou orelhão.

Ao telefonar para o número 0800, para solicitar o serviço, o cidadão é atendido por um Agente de Atendimento devidamente treinado que registra a demanda diretamente em um Sistema Informatizado de última geração.

Atendimento Automático

O Atendimento fora do horário de expediente é efetuado automaticamente pela URA - Unidade de Recepção Audível que informa os usuários sobre os horários de atendimento, permite atendimentos on-line para os procedimentos mais simples e registra os pedidos mais complexos que serão providenciados posteriormente sem a necessidade do reclamante ligar novamente.

Em contrapartida a Secretaria Municipal de Saúde disponibilizará o serviço de telefonia, banda larga e links dedicados, como se segue:

- O serviço de telefonia será utilizado como uma ferramenta complementar ao sistema Teleconsulta, o qual deverá ser mantido em quantidade suficiente, de acordo com a necessidade, para o perfeito funcionamento do serviço prestado, devido ao número de Agentes de Atendimento / profissionais atuantes por turno de trabalho.
- A conexão banda larga (ADSL) deverá ser no mínimo de 1 Mbps com IP fixo para viabilizar a execução do processamento de todos os procedimentos realizados na Central de Atendimento ao Cidadão, de forma ágil e eficaz. A contratante será a responsável pelo acompanhamento da sua funcionalidade de acordo com o previsto para o fim a que se destina. Proxy + Firewall.
- Os link's dedicados serão utilizados para a intercomunicação, entre as Unidades e sua capacidade será avaliada de acordo com a necessidade no momento de sua solicitação.

3.2.4.2. Sistema de Marcação de Consultas

O sistema Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano tem como objetivo principal auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do SUS junto à Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia-GO. Este trabalho será realizado por um Contact Center dotado de alta estrutura tecnológica.

- O sistema foi desenvolvido em .Net (VB e ASP);
- O Banco de dados utilizado será MySQL.

3.2.4.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. Os usuários estão divididos em dois tipos; *supervisor* e *agentes de atendimento*, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos *agentes de atendimento* do tele-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.

3.2.4.2.2. Atendimento ao Usuário

A primeira informação a ser identificada junto ao usuário pelo agente de atendimento será 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.

3.2.4.2.3. Outras Informações

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas apenas serão marcadas a partir da terça-feira, 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 do Teleatendimento a consultas, poderá se integrar a 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 Tele atendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Tele-atendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais freqüentes. E a identificação de quantidade de freqüência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

4.1. Funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta

Funcionará de segunda a domingo, conforme especificações abaixo:

Contact Center

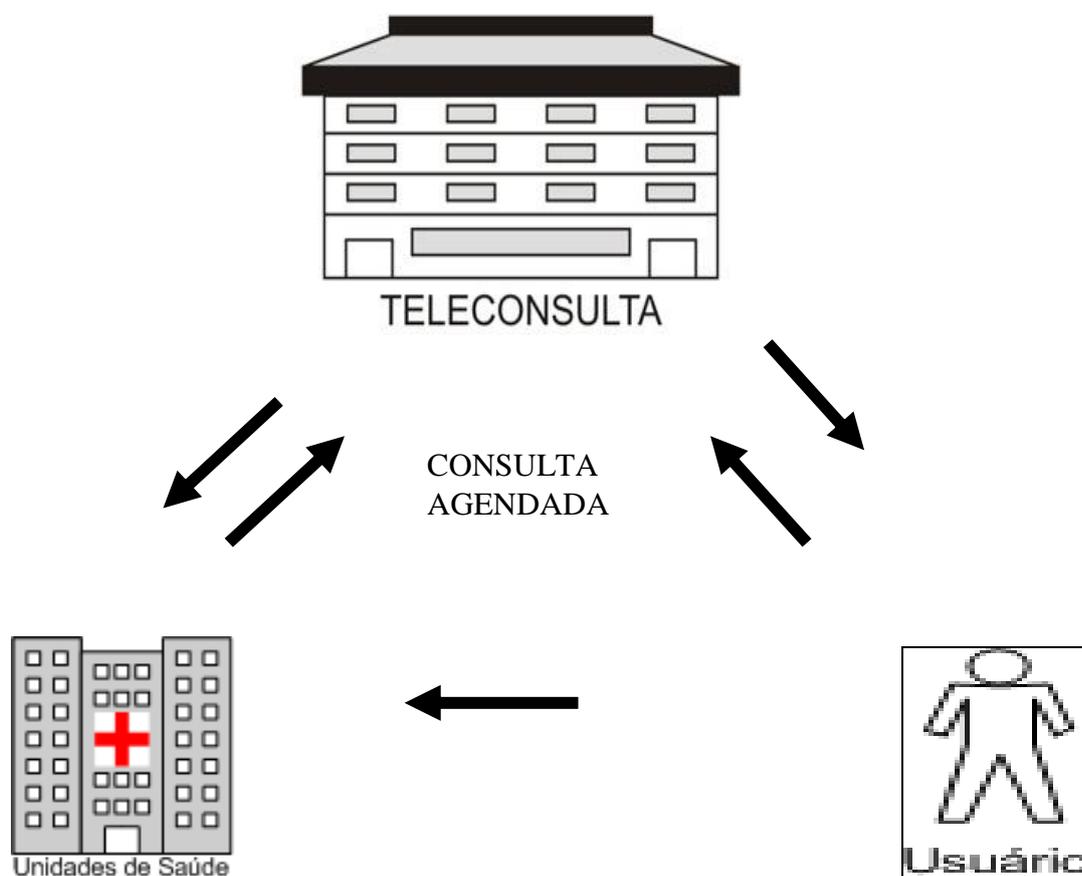
- Horário: Das 07hs às 19hs.
- Turno matutino: (07hs às 13hs): 20 PA's.
- Turno vespertino: (13hs às 19hs): 20 PA's.

Observatório

- Turno matutino: (07hs às 13hs): 01 PA.
- Turno vespertino: (13hs às 19hs): 01 PA.

Obs.: O horário de atendimento humano dependendo da demanda poderá ser revisto segundo necessidade. Nos demais horários (19hs às 07hs) o atendimento será eletrônico.

4.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



4.3. Universo de Ação / Abrangência

A Central de agendamento de consultas prestará atendimento à população do Município de Aparecida de Goiânia – GO. Inicialmente atenderá 08 (oito) Unidades do Município de Aparecida de Goiânia, como se segue:

1. CAIS Nova Era;
2. CAIS Garavelo;
3. Mini CAIS Colina Azul;
4. Centro de Saúde Madre Germana I;
5. Centro de Saúde Pabilon Park;
6. Centro de Saúde Vila Brasília;
7. Maternidade Marlene Teixeira;

8. Pronto Socorro Municipal.

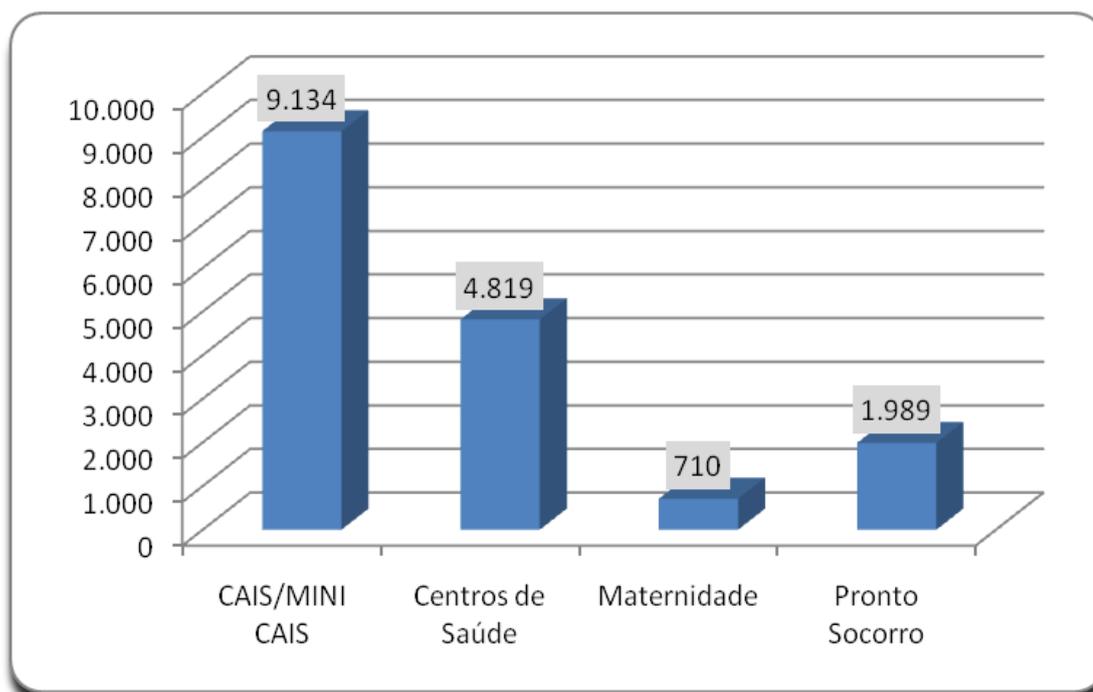
5. BALANÇO DAS ATIVIDADES

5.1. 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 Agosto / 10.

5.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, Mini CAIS, Centros de Saúde, Maternidade e Pronto Socorro Municipal)

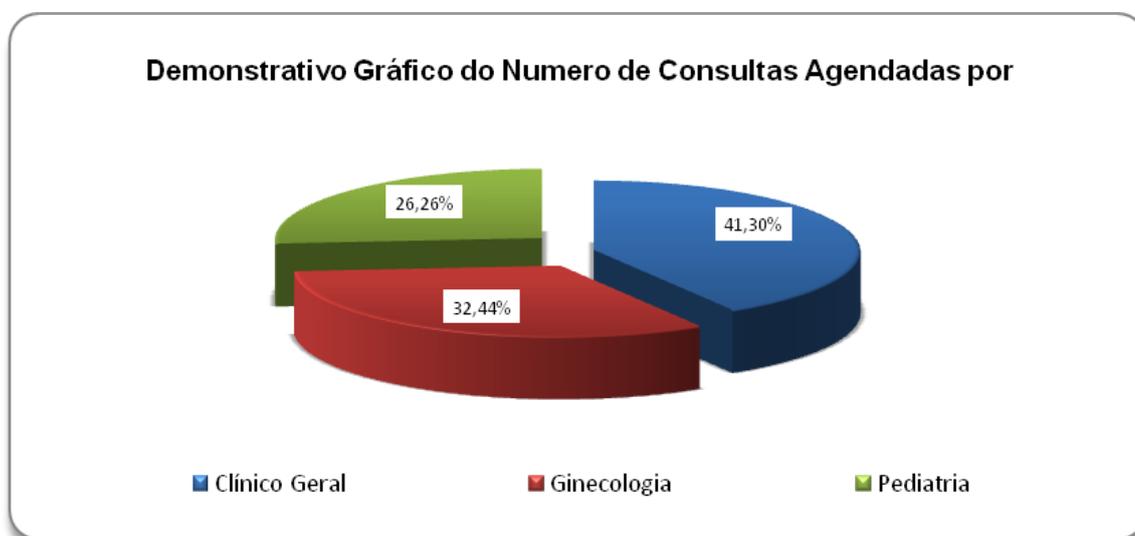
Agosto / 2010					
Especialidade	CAIS/MINI CAIS	Centros de Saúde	Maternidade	Pronto Socorro	Total
Clínico Geral	4.326	1.745	0	806	6.877
Ginecologia	2.493	1.312	710	887	5.402
Pediatria	2.315	1.762	0	296	4.373
Total	9.134	4.819	710	1.989	16.652



5.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/MINI CAIS, Centros de Saúde, Maternidade e Pronto Socorro).



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



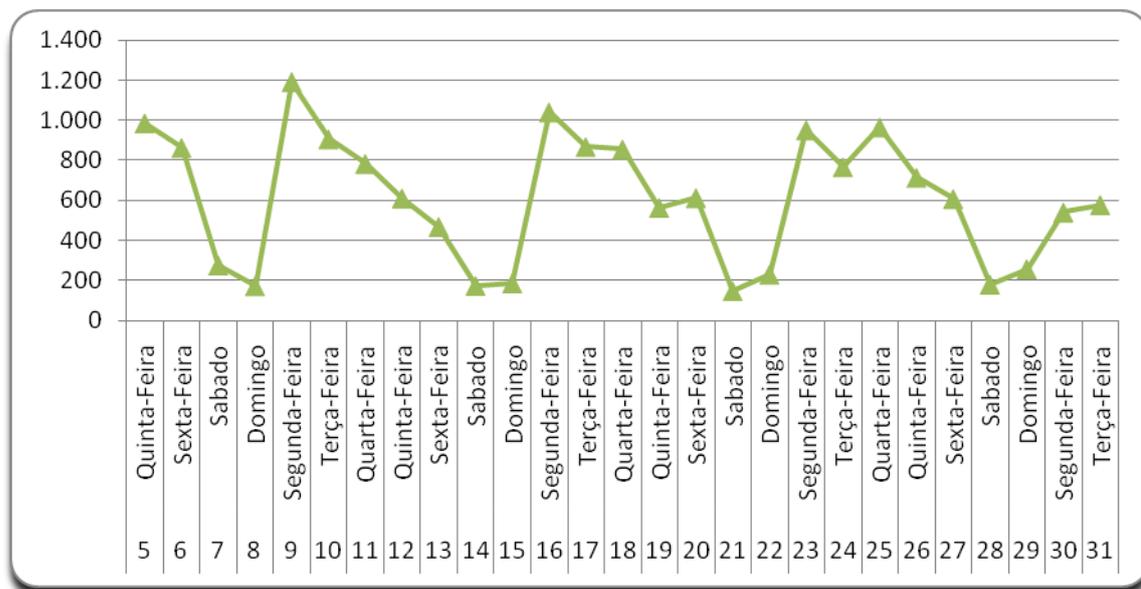
5.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.

Agosto de 2010				
Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS GARAVELLO	2.092	971	827	3.890
CAIS NOVA ERA	1.253	871	1.003	3.127
CENTRO DE SAÚDE MADRE GERMANA I	1.463	660	692	2.815
CENTRO DE SAÚDE PAPON PARK	282	652	549	1.483
CENTRO DE SAÚDE VILA BRASÍLIA	0	0	521	521
MATERNIDADE MARLENE TEIXEIRA	0	710	0	710
MINI CAIS COLINA AZUL	981	651	485	2.117
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL	806	887	296	1.989
Total Geral	6.877	5.402	4.373	16.652

5.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Agosto de 2010.

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/8/2010	Domingo	-	-	-	-	-
2/8/2010	Segunda-Feira	-	-	-	-	-
3/8/2010	Terça-Feira	-	-	-	-	-
4/8/2010	Quarta-Feira	-	-	-	-	-

5/8/2010	Quinta-Feira	5,92%	239	460	287	986
6/8/2010	Sexta-Feira	5,18%	402	207	254	863
7/8/2010	Sábado	1,66%	149	59	68	276
8/8/2010	Domingo	1,04%	68	55	50	173
9/8/2010	Segunda-Feira	7,16%	492	371	330	1.193
10/8/2010	Terça-Feira	5,44%	370	278	258	906
11/8/2010	Quarta-Feira	4,71%	271	283	230	784
12/8/2010	Quinta-Feira	3,67%	236	198	177	611
13/8/2010	Sexta-Feira	2,82%	255	125	89	469
14/8/2010	Sábado	1,04%	72	47	55	174
15/8/2010	Domingo	1,12%	74	61	52	187
16/8/2010	Segunda-Feira	6,25%	424	338	279	1.041
17/8/2010	Terça-Feira	5,21%	301	274	293	868
18/8/2010	Quarta-Feira	5,14%	376	288	192	856
19/8/2010	Quinta-Feira	3,39%	234	192	138	564
20/8/2010	Sexta-Feira	3,68%	276	190	147	613
21/8/2010	Sábado	0,89%	72	50	26	148
22/8/2010	Domingo	1,38%	98	85	47	230
23/8/2010	Segunda-Feira	5,72%	371	312	269	952
24/8/2010	Terça-Feira	4,61%	280	252	235	767
25/8/2010	Quarta-Feira	5,80%	493	294	179	966
26/8/2010	Quinta-Feira	4,29%	369	213	132	714
27/8/2010	Sexta-Feira	3,65%	307	167	134	608
28/8/2010	Sábado	1,09%	79	46	56	181
29/8/2010	Domingo	1,55%	84	74	100	258
30/8/2010	Segunda-Feira	3,25%	225	167	149	541
31/8/2010	Terça-Feira	3,47%	259	194	125	578



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

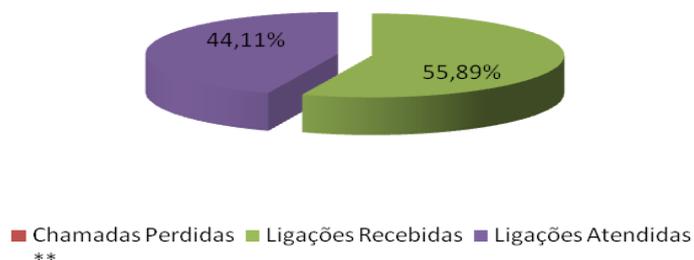
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2010	Agosto	51.412	40.575	-----
Total		51.412	40.575	

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

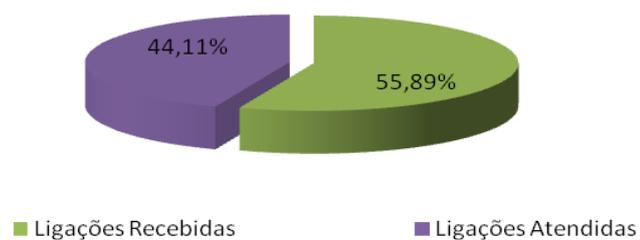
² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

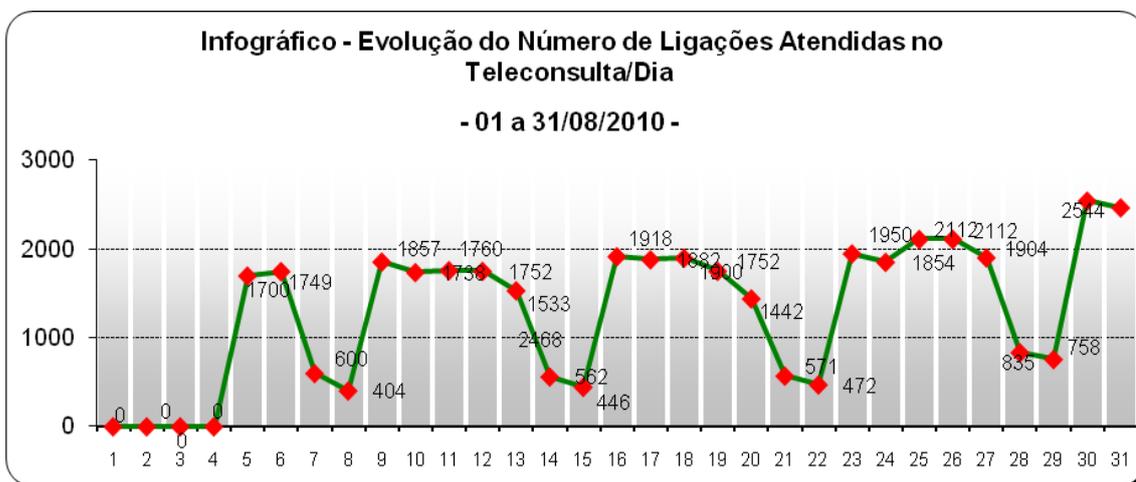
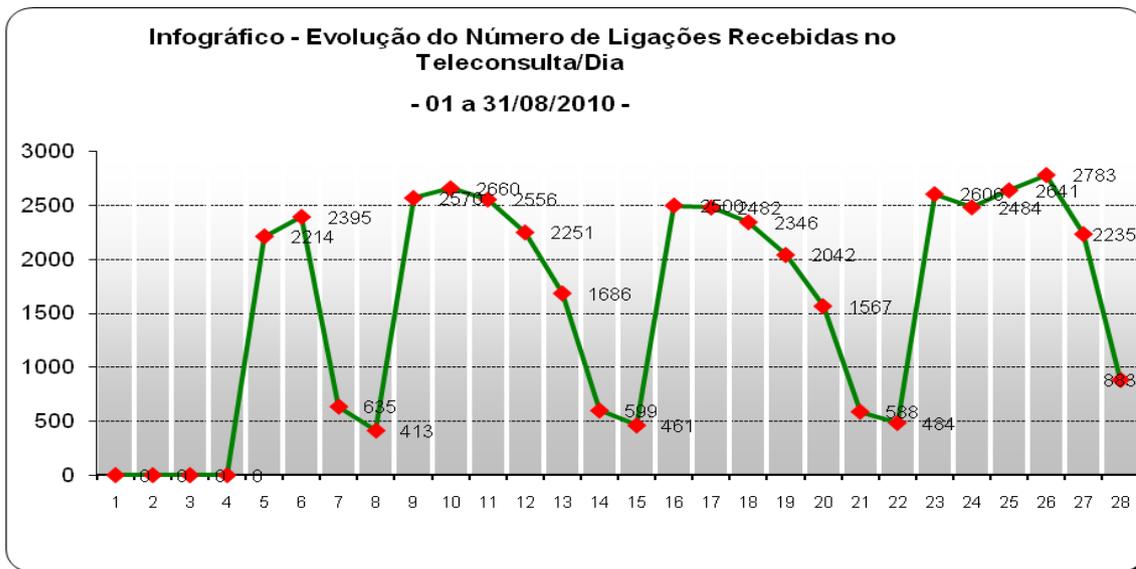
³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1590 01 a 31/08/2010

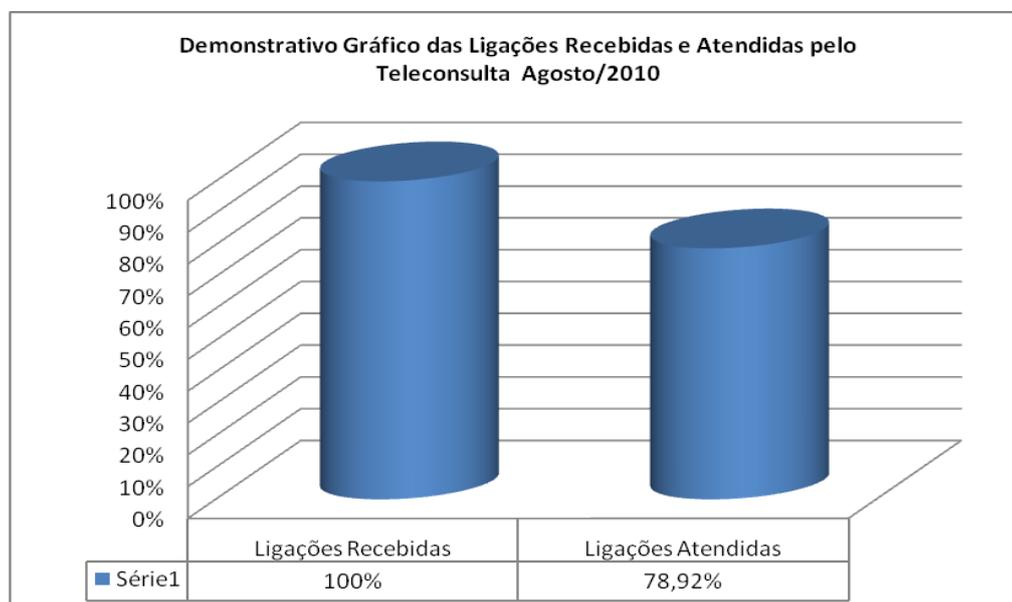


Demonstrativo Gráfico das Ligações Destinadas ao Teleconsulta 01/08/2010 a 31/08/2010





5.1.5. Demonstrativo gráfico das Ligações Telefônicas Recebidas e Atendidas no Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação 2010.



5.1.6. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação no mês de Agosto.

Especificação	Agosto/10
Ligações Atendidas	40.575
Ligações Recebidas	51.412
Ligações Perdidas	----

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

Em análise aos dados estatísticos apresentados pode-se constatar que foram atendidas no mês de Agosto/10, 40.575 (quarenta mil quinhentos e setenta e cinco) ligações. Já as ligações recebidas neste mês resultaram em 51.412 (cinquenta e um mil quatrocentos e doze).

Relacionando o número de ligações recebidas no Teleconsulta com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que o aproveitamento foi de 78,92% (setenta e oito ponto noventa e dois). Ou seja, do total de 100% (cem por cento) das ligações recebidas, 78,92% (setenta e oito ponto noventa e dois) foram atendidas pelos agentes de atendimentos.

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

A média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 19,94 (dezenove ponto noventa e quatro) e o turno vespertino resultou e 17,94 (dezessete ponto noventa e quatro). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 12,35 (doze ponto trinta e cinco) e 10,62 (dez ponto sessenta e dois).

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, observou-se que no mês de Agosto\10 o aproveitamento não apresentou dias críticos, ou seja, não houve um aproveitamento menor que 70% (setenta por cento), o que está relativamente ligado ao número de agentes efetivos e a procura pelo Teleconsulta.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), neste mês até a presente data de fechamento desde relatório, a empresa responsável por enviar este dado ao IDTECH não o enviou em tempo hábil. O que impossibilita a análise das ligações perdidas neste mês.

Quanto ao número de consultas, foram agendadas no mês de Agosto/10 16.652 (dezesesseis mil seiscentos e cinquenta e dois) consultas, onde, analisando com o número de ligações atendidas (40.575 - quarenta mil quinhentos e setenta e cinco) obteve-se um aproveitamento de 41,04% (quarenta e um ponto zero quatro) relativo aos atendimentos do Teleconsulta.

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

6. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À AGOSTO/10

- No início deste mês de Agosto/10 foi realizada a contratação de um profissional, habilitado com motocicleta, para percorrer as principais ruas e avenidas dos bairros de Aparecida de Goiânia efetuando a fixação de cartazes informativos sobre o Teleconsulta, com vistas ao repasse de informações / divulgação a respeito do serviço que será disponibilizado aos usuários do Sistema Único de Saúde, a fim de que possam utilizar melhor o sistema de teleagendamento de consultas básicas não emergenciais.



- Ainda em relação aos preparativos para solenidade de implantação do Teleconsulta, no início do mês foi efetuada a contratação de empresa especializada em locação de estrutura para realização do evento de inauguração, como segue:
 - a) Locação de estrutura em ground para afixação de banners;
 - b) Locação de tablado;
 - c) Locação de equipamento de som.

- No dia 02 de Agosto/10, foi realizado um momento de confraternização entre os colaboradores que irão atuar na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta e seus familiares para que conhecessem o local onde desenvolveriam suas atividades . O Prefeito de Aparecida de Goiânia Maguito Vilela esteve presente, desejou boas vindas e sucesso aos novos colaboradores. O Secretário de Saúde Dr. Rafael Nakamura revelou que a Prefeitura em parceria com o IDTECH está se preparando para um momento histórico para a população aparecidense. O serviço deverá amenizar uma das maiores reclamações: as filas de atendimento básico.



- O IDTECH preocupado com a implantação da Central de Atendimento ao Cidadão no município de Aparecida de Goiânia, designou no dia 02 de Agosto/10 colaboradores do seu quadro de pessoal para atuar junto às Unidades de Saúde, a fim de que os funcionários da recepção fossem devidamente treinados para utilização do sistema, bem como orientados quanto ao acolhimento / repasse de informações aos usuários, para que os mesmos pudessem utilizar adequadamente o serviço de teleagendamento de consultas básicas, conforme quadro descritivo que se segue:

Supervisores Técnicos Operacionais Unidade SMS / IDTECH		
Unidade	Profissional	Formação
CAIS Nova Era	Cristina Capuzzo	Enfermeira
Pronto Socorro Municipal	Janaína Freitas e Antônio Manicardi	Enfermeira e Gerente de Unidade
CAIS Garavelo	Fabiana de Paula	Enfermeira
Mini CAIS Colina Azul	Tamires Figueiredo / Leandro Moreira	Enfermeira / Assistente Administrativo
Centro de Saúde Madre Germana	Tatiane Lemes	Gerente de Apoio Técnico
Centro de Saúde Pávilon Park	Eliana de Miranda	Supervisor Operacional
Centro de Saúde Vila Brasília e Maternidade Marlene Teixeira	Rony Peterson Borges	Supervisor Operacional

de Agosto/10 turno vespertino, os Supervisores Técnicos Operacionais passaram a orientar os usuários que compareciam nas Unidades de Saúde para agendamento de consultas básicas, a utilizarem o 0800-6461590 para marcarem suas consultas, inclusive com acompanhamento até ao orelhão para certificar a realização das ligações. Tal procedimento foi efetuado para efeito de teste junto ao sistema de agendamento, a fim de que reparos em caso de necessidade fossem feitos antes da implantação do serviço;

- No dia 5 de Agosto/10 foi inaugurada a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta de Aparecida de Goiânia. A solenidade contou com a presença do Prefeito Maguito Vilela, Secretario de Saúde de Aparecida Dr. Rafael Nakamura, demais Secretários Municipais, Superintendentes, Secretario Municipal de Goiânia Dr. Paulo Rassi, Vereadores,

Deputados, Líderes Comunitários, Gestores, funcionários e Coordenadores / colaboradores do IDTECH.





A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta conta em sua estrutura física com 20 (vinte) posições de atendimento, ou seja, tem a capacidade de atender 20 (vinte) ligações simultâneas ou até 3.334 (três mil trezentos e trinta e quatro) ligações por dia, considerando um tempo médio de 4(quatro) minutos por chamada. São 40 (quarenta) Agentes de Atendimento divididos em dois turnos de trabalho. Eles passaram por um rigoroso processo de seleção e um treinamento sobre as diretrizes do Sistema Único de Saúde, funcionamento da Rede Municipal de Saúde e as doenças mais prevalentes na população em todos os ciclos da vida. Os agentes de atendimento trabalham sob a supervisão de um médico e dois enfermeiros.

Conta ainda com uma Sala de Situação, onde 02 (dois) Agentes de Atendimento e 01 Supervisor registrarão as intercorrências identificadas junto as Unidades, principalmente no que se refere a faltas, férias, participações em congressos e seminários por parte dos profissionais médicos, haja visto que medidas necessitam de ser tomadas, na ausência dos

mesmos, a fim de que o usuário não seja prejudicado com a marcação de consulta / cuidados com a saúde;

- No dia 05 de Agosto/10 foram distribuídos em todas as Unidades de Saúde aos usuários / funcionários a cartilha do usuário contendo um ima para geladeira, bem como foram panfletados folhetos informativos a respeito do funcionamento do Teleconsulta em pontos estratégicos do município, a fim de facilitar a compreensão a respeito do horário de funcionamento, documentos necessários para o agendamento, e sobre a melhor forma para se utilizar o serviço de teleagendamento;
- Nos dias 05 e 06 de Agosto/10 a Coordenadora Técnica Cida Sardinha concedeu entrevistas para as emissoras de TV Serra Dourada, TV Goiânia, TV Anhanguera e UCG TV e para as Rádios PAZ FM, 730 e Rádio Vinha 91,9 FM;
- Em uma semana de funcionamento o Teleconsulta apresentou um balanço favorável. O saldo é considerado positivo tanto em relação ao cumprimento do seu papel básico, de oferecer maior conforto e tranqüilidade ao usuário no agendamento de suas consultas, como em seu papel complementar, de ser uma ferramenta de gestão para o município atendido. O número de consultas agendadas superou a previsão, que era de 5,2 mil consultas em uma semana, o que é considerado aceitável, em função da demanda reprimida que havia. É importante ressaltar que o sistema de teleagendamento já provocou uma redução significativa do movimento nas unidades, considerando que agora os usuários que precisam se consultar necessitam comparecer aos ambulatórios apenas no dia agendado para a consulta. Esse efeito proporciona maior tranqüilidade e melhores condições de trabalho para as equipes.

Como ferramenta de gestão, o Teleconsulta tem proporcionado uma visão clara dos problemas vivenciados pelas unidades de saúde que têm as agendas sob seu gerenciamento. Do ponto de vista técnico, a avaliação da equipe da Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH é a de que o sistema operou normalmente, sem intercorrências importantes. Esse resultado se deve ao trabalho prévio realizado pela equipe e sua permanência em tempo integral no contact Center, para o monitoramento operacional.

- No dia 12 de agosto/10 a Central de Atendimento ao Cidadão recebeu a visita do Secretário Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia Dr. Rafael Nakamura, que concedeu coletiva sobre o balanço da primeira semana de funcionamento do Teleconsulta para emissoras de televisão: TV RECORD, TV ANHANGUERA, UCG TV, TV BRASIL CENTRAL e

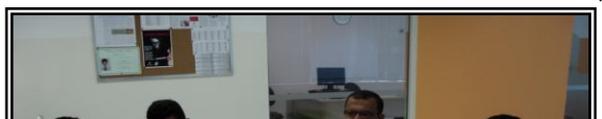
Rádio RBC. Os Coordenadores do Instituto estiveram acompanhando os repórteres e Secretário durante a coletiva;



representantes da Secretaria Municipal de Saúde, Gestores das Unidades de Saúde de Aparecida de Goiânia e a Coordenação Técnica do Instituto, juntamente com os Supervisores Técnicos Operacionais que estão atuando como suporte / realizando treinamento junto às Unidades de Saúde, para esclarecimento de dúvidas quanto ao



- No dia 16 de agosto/10 estiveram presentes na Unidade a Sra. Núbia Borges, Gerente de Logística do IDTECH, a Recepcionista Jessica Ferreira, o Supervisor e Vigilantes da empresa FORTESUL, para reunião com os Gerentes Renato Bueno e Cristina Manicardi.



Foram discutidas as normas e o fluxo de Entrada/Saída de Pessoas e Materiais nas Instalações do Teleconsulta;

- Desde o dia 18 Agosto /10, os Supervisores Técnicos Operacionais da SMS / IDTECH em substituição aos colaboradores do IDTECH que se encontram nas Unidades de Saúde para apoio ao setor de recepção / acolhimento aos usuários, bem como para auxílio aos funcionários e gestores, passaram a acompanhar a partir do dia 26 de Agosto/10 efetivamente os usuários após consulta básica, a fim de garantir que os mesmos não se ausentassem da Unidade sem a solicitação da especialidade indicada pelos profissionais que atuam nas especialidades de clínico geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia, conforme quadro demonstrativo que se segue:

Supervisores Técnicos Operacionais Unidade SMS / IDTECH		
Unidade	Profissional	Formação
CAIS Nova Era	Alyne Nazaré R. da Silva	Enfermeira
Pronto Socorro Municipal	Angélica Oliveira Paula	Enfermeira
CAIS Garavelo	Waleson Jonh L. da Silva	Enfermeira
Mini CAIS Colina Azul	Ariana Malaquias	Enfermeira
Centro de Saúde Madre Germana	Fábio Henrique F. Alves	Enfermeiro
Centro de Saúde Pávilon Park	Raquel Oriscilla B. Trani	Enfermeira
Centro de Saúde Vila Brasília e Maternidade Marlene Teixeira	Karina Meireles Silva	Biomédica

- Com o objetivo de suprir os déficits existentes nos postos de trabalho do Instituto, nos dias 13 e 18 de Agosto/10 foram realizados processos seletivos, em três etapas, de caráter

classificatório e eliminatório. A primeira etapa trata-se de um teste de digitação para identificar a destreza e agilidade com o computador. Em seguida, as pessoas aprovadas são agendadas para realizar a entrevista, na qual é avaliado o perfil profissional dos candidatos. Na terceira e última etapa, treinamento teórico, são repassadas informações como noções básicas de saúde e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, características de um atendimento em excelência, bem como normas e rotinas. Após serem selecionados para o quadro de funcionários de um dos postos de trabalhos, os Agentes passam pelo treinamento prático e específico. Os processos seletivos contam com a participação de profissionais da Secretaria Municipal de Saúde bem como de profissionais do IDTECH e da Comissão Interna de prevenção de Acidentes – CIPA, conforme cronograma de treinamento constante em **Anexo 01**;





- No dia 20 de Agosto/10 foi realizado o lançamento do gibizinho da criança-cidadã. Com o objetivo de fazer com que as crianças divulguem o serviço do Teleconsulta. A solenidade de lançamento do material especialmente desenvolvido para o público infantil e assinatura do termo de cooperação entre secretarias de Educação e de Saúde ocorreu no Centro de Cultura e Lazer José Barroso – Aparecida é Show, com a presença do prefeito Maguito Vilela, secretários municipais e alunos da rede de ensino do Município. A Secretaria de Educação ficou responsável em distribuir o Gibizinho da Criança-Cidadã aos cerca de 35 mil alunos das escolas municipais e conveniadas à Prefeitura.

O Gibizinho da Criança-Cidadã é uma cartilha de 12 páginas com desenhos em quadrinhos, somente em contorno, onde a criança poderá colorir como quiser. Com a supervisão de pedagogos, a cartilha foi desenvolvida com linguagem fácil e clara pela Secretaria de Saúde e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH), em parceria com a

Secretaria de Educação. O conteúdo mostra quais são as prioridades de atendimento, quem são os profissionais que estão do outro lado da linha, qual a área de atuação do serviço, entre outros detalhes do Teleconsulta de Aparecida de Goiânia.



- No dia 20 de Agosto/10 foi promovida uma reunião entre a Superintendente da Rede Básica de Saúde de Aparecida de Goiânia, o Coordenador da Estratégia Saúde da Família, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH e os Enfermeiros responsáveis pelas equipes da Estratégia de Saúde da Família para apresentar o fluxo do atendimento do Teleconsulta / AME e PRÓ-REG, bem como o funcionamento do software que está sendo utilizado para agendar as consultas básicas e especializadas. Na ocasião foram distribuídos manuais de orientações sobre o funcionamento do Teleconsulta e do Sistema;



- No dia 23 de agosto/10 a Central de Atendimento ao Cidadão recebeu a visita da Sra. Carolina Valois, Arquiteta do Fórum de Justiça do Município de Goiânia, para conhecer a

estrutura física e tecnológica do Teleconsulta. O Assessor Técnico Daniel Régis e a Coordenadora Técnica Cida Sardinha acompanharam a visita esclareceu os questionamentos efetuados;



- No dia 25 de Agosto/10 foi realizada reunião entre a Superintendência da Rede Básica Hospitalar, com a Coordenação Técnica do IDTECH e os Gestores das Unidades de Saúde de Aparecida de Goiânia, para explicar o funcionamento do sistema do Teleconsulta e do Ambulatório Médico Especializado - AME;

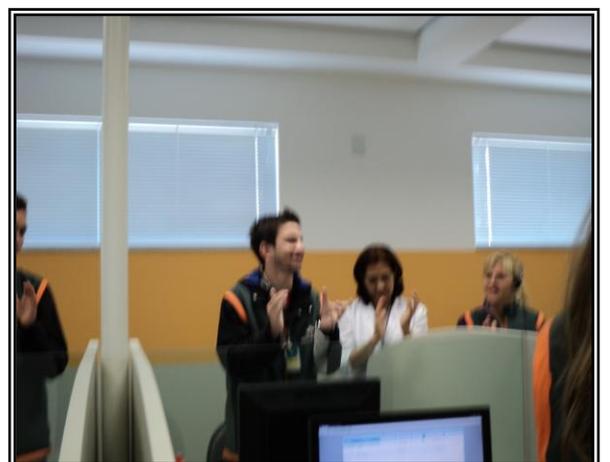


- No dia 29 de agosto/10 esteve presente na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, a emissora de televisão TV Serra Dourada para realizar gravação de reportagem e acompanhar o funcionamento do Teleconsulta aos finais de semana. A Coordenadora Técnica Cida Sardinha e a Assessora de Imprensa Isabel Czepak acompanharam a visita e esclareceram os questionamentos efetuados;
- Na última semana do mês de Agosto/10 foi realizado o treinamento junto aos Enfermeiros da Estratégia Saúde da família sobre o Software desenvolvido pela Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH, que está sendo utilizado para efetuar os agendamentos, confirmações e solicitações de consultas. O evento foi orientado pela Coordenação Técnica do IDTECH e contou com a participação do Coordenador da E.S.F e da Superintendente da Rede Municipal de Saúde. As funcionalidades do sistema foram

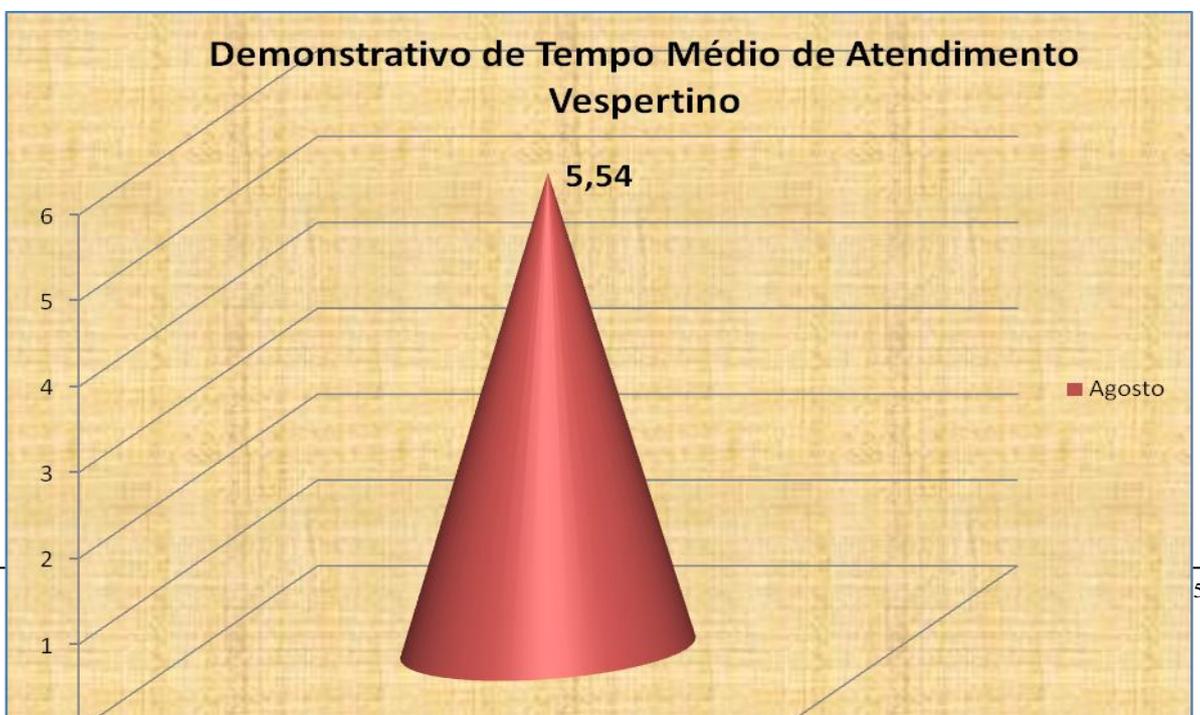
repassadas pelo Assessor Técnico Adonai Andrade e a Analista de Sistemas Kássia Cristina.



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



- No transcorrer do mês de Agosto/10 as Enfermeiras prosseguiram com o monitoramento das ligações recebidas pelos Agentes de Atendimento e a desinfecção dos headset's. Na oportunidade, as referidas profissionais registram os pontos positivos e negativos em relatório próprio, o qual é repassado aos Agentes na forma de feedback, a fim de que os mesmos possam melhorar o desempenho, bem como corrigir as falhas encontradas. Segue abaixo gráfico do tempo médio de atendimento de Agosto/10 e em **Anexo 02** o demonstrativo de desinfecção de fones;



- No dia 03 de Agosto/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Teleconsulta comemora seu 4º aniversário, Idtech e Prefeitura prestarão homenagens, Usuária da consulta nº 01 conhece a Central, conforme exemplar em **Anexo 03;**
- No dia 05 de Agosto/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Aniversário do Teleconsulta reúne 200 pessoas, Usuários recebem placas de homenagens, Recrutamento interno, conforme exemplar em **Anexo 03;**
- No dia 06 de Agosto/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Teleconsulta de Aparecida atende 1,5 mil no 1º dia, Prefeito Maguito Vilela atendeu a ligação de usuária, Solenidade reuniu cerca de 200 pessoas, conforme exemplar em **Anexo 03;**
- No dia 16 de Agosto/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Aparecida de Goiânia – Mais de 5,5 mil consultas agendadas, IDTECH inicia campanha de combate ao fumo, Três motivos para largar o cigarro, Seleção e, Treinamento, conforme exemplar em **Anexo 03;**
- No dia 30 de Agosto/10 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: AME começa a funcionar em Aparecida, Ambulatório é o primeiro de Goiás, Colaboradores do AME participam de café da manhã de boas vindas, conforme exemplar em **Anexo 03;**
- No dia 01 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Café da Manhã (Ulisses Aesse): Café da manhã no IDTECH, conforme recorte em **Anexo 04;**

- No dia 01 de Agosto/10 o Jornal o Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Xequê Mate: Confraternização, conforme recorte em **Anexo 04**;
- Na edição de 01 a 07 de Agosto/10 o Jornal Tribuna do Planalto publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Comunidades: Agendamento por telefone, conforme recorte em **Anexo 04**;
- Na edição de 01 a 07 de Agosto/10 o Jornal Opção publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidade: Aparecida dá um importante passo para melhorar atendimento à saúde, conforme recorte em **Anexo 04**;
- Na edição de 02 a 08 de Agosto/10 O Parlamento publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidade: Ação coletiva de saúde, conforme recorte em **Anexo 04**;
- Na edição de 02 a 08 de Agosto/10 O Parlamento publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Tome Nota: Teleconsulta, Motivo, Experiência, conforme recorte em **Anexo 04**;
- Na edição de 02 a 08 de Agosto/10 O Parlamento publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Teleconsulta será inaugurado nesta semana, conforme recorte em **Anexo 04**;
- Na edição de 02 a 08 de Agosto/10 O Parlamento publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Capa: Teleconsulta será inaugurado nesta semana, conforme recorte em **Anexo 04**;
- No dia 03 de Agosto/10 o Jornal o Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Armazém Geral (Britz Lopes): Oásis no deserto, conforme recorte em **Anexo 04**;
- No dia 05 de Agosto/10 o Jornal o Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Fio Direto (Tainá Borela): Aparecida, conforme recorte em **Anexo 04**;
- No dia 05 de Agosto/10 o Jornal Daqui publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cinema: Prefeitura de Aparecida / Sec. de Saúde, conforme recorte em **Anexo 04**;
- No dia 06 de Agosto/10 o site R7 publicou uma matéria na Coluna – Notícias: Para escapar da fila do SUS, moradores de Aparecida de Goiânia ganham serviço de Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 04**;
- Foi publicado, no dia 06 de Agosto/10, no site Aparecida.Net uma matéria na Coluna – Notícias: Teleconsulta é inaugurado em Aparecida, conforme recorte em **Anexo 04**;

- No dia 06 de Agosto/10 o site portal730 publicou uma matéria na Coluna – Notícias: Aparecida de Goiânia terá serviço de Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 06 de Agosto/10 o Jornal o Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Teleconsulta em Aparecida, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 06 de Agosto/10 o Jornal o Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Xequê Mate: Atendimento, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 06 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Teleconsulta de Aparecida agenda 1,5 mil atendimentos no 1º dia, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 06 de Agosto/10 o Jornal Daqui publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Geral: Consultas marcadas ao telefone, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 06 de Agosto/10 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Mais de 1.500 utilizam serviço em Aparecida, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 07 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: PSF itinerante de Aparecida acontece hoje com meta de atender 2 mil pessoas, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 07 de Agosto/10 o Jornal Daqui publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Esporte: Prefeitura de Aparecida / Sec. de Saúde, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 08 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Opinião do Leitor: À Secretaria de Saúde de Aparecida, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 10 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Café da Manhã: Ministério homenageia maternidade, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 08 a 14 de Agosto/10 o Jornal Onze de Maio publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Capa: Aparecida – Inaugurado o Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 08 a 14 de Agosto/10 o Jornal Onze de Maio publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Aparecida de Goiânia: Município inaugurou Teleconsulta na última quinta-feira, conforme recorte em **Anexo 04;**

- No dia 13 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Fio Direto (Tainá Borela): Recorde, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 14 de Agosto/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Armazém Geral (Britz Lopes): Superou a meta, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 09 a 15 de Agosto/10 o Jornal O Parlamento publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidade: A Central de Teleconsulta de Aparecida é inaugurada, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 09 a 15 de Agosto/10 o Jornal Correio do Estado de Goiás publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidade: Teleconsulta já atende usuários do SUS, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 09 a 15 de Agosto/10 o Jornal Correio do Estado de Goiás publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Opinião (Ronaldo Coelho): Homenagem, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 09 a 15 de Agosto/10 o Jornal O Parlamento publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Vereadores estão insatisfeitos com o rumo da saúde em Aparecida, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 10 a 19 de Agosto/10 o Jornal da Região publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Teleconsulta é inaugurado, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 10 a 19 de Agosto/10 o Jornal da Região publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Capa: Teleconsulta é inaugurado, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 15 a 21 de Agosto/10 o Jornal Opção publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Prefeitura investe em mais qualidade no atendimento, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 16 a 22 de Agosto/10 o Jornal Correio Estado de Goiás publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidade: Central atende 5,5 mil na 1ª semana, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 16 a 22 de Agosto/10 o Jornal Correio Estado de Goiás publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Opinião (Ronaldo Coelho): Agendamento, conforme recorte em **Anexo 04;**

- Na edição de 16 a 22 de Agosto/10 o Jornal Correio Estado de Goiás publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Capa: Teleconsulta atende 5,5 mil, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 17 de Agosto/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Xequê Mate (Suely Arantes): Diagnóstico, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 18 de Agosto/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Xequê Mate (Suely Arantes): Sem fila, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 19 de Agosto/10 o Jornal Diário Oficial publicou as portarias de nºs 035, 044, 045 e 046 da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 20 de Agosto/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Alunos receberão material pedagógico, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 20 de Agosto/10 o Jornal Daqui publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Geral: Alunos de Aparecida terão cartilha de Saúde, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 20 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Fio Direto (Tainá Borela): Cerca de 35 mil alunos das escolas municipais de Aparecida de Goiânia receberão material didático / pedagógico sobre o Teleconsulta, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 20 de Agosto/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Armazém Geral (Britz Lopes): Cartilha útil, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de 23 a 29 de Agosto/10 o Jornal O Parlamento publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Tome Nota: Seriedade, conforme recorte em **Anexo 04;**
- No dia 29 de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Prefeitura de Aparecida / Sec. de Saúde, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Na edição de Agosto/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – DM Saúde: Teleconsulta dá agilidade a atendimentos em Aparecida, conforme recorte em **Anexo 04;**
- Em 02 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 763/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando duas mídias DVD-R contendo clipping de TV “Cartão SUS não é aceito em Aparecida de Goiânia”, “Entrevista

com o Secretário Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Dr. Rafael Nakamura no dia 27/07/10 no Jornal Brasil Central (TV Brasil Central), “Sobre idoso com câncer no rosto”, “Apresentação do Teleconsulta à Imprensa”, “Reclamação dos usuários do Pronto Socorro de Aparecida de Goiânia” e “Treinamento de agentes para o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia”, conforme **Anexo 05**;

- Em 03 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 766/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Apresentação do Teleconsulta à imprensa”, conforme **Anexo 05**;
- Em 09 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 783/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Inauguração do Teleconsulta de Aparecida de Goiânia”, conforme **Anexo 05**;
- Em 11 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 789/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Sobre fila em Pronto Socorro de Aparecida de Goiânia”, conforme **Anexo 05**;
- Em 13 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 801/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando o Relatório de Gestão nº 10 – Julho / 2010 da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta”, conforme **Anexo 05**;
- Em 13 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 802/2010 - COEX a Superintendente da Rede Básica Hospitalar Márcia Gasparino Canuto encaminhando o Relatório de Gestão nº 10 – Julho / 2010 da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta”, conforme **Anexo 05**;
- Em 13 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 804/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Balanço da primeira semana de atendimento do Teleconsulta”, conforme **Anexo 05**;
- Em 18 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 824/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R

contendo clipping de TV “Resposta do Secretário Rafael Nakamura sobre críticas à saúde em Aparecida de Goiânia”, conforme **Anexo 05**;

- Em 20 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 827/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Apresentador André Marques critica Teleconsulta de Aparecida”, conforme **Anexo 05**;
- Em 23 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 829/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma via assinada do Termo de Cooperação que entre si celebram a Secretaria Municipal de Saúde e a Secretaria Municipal de Educação, ambas do Município de Aparecida de Goiânia, conforme **Anexo 05**;
- Em 23 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 830/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando relação de profissionais para contratação para atuarem como Supervisores Técnicos Operacionais nas Unidades de Saúde de Aparecida de Goiânia, conforme **Anexo 05**;
- Em 23 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 831/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando relatório descritivo do acompanhamento das atividades efetuadas pelos Supervisores junto às Unidades de Saúde de Aparecida de Goiânia, nos primeiros 15 (quinze) dias de funcionamento do Teleconsulta, com identificação dos pontos de entraves e medidas tomadas por essa SMS, para conhecimento, conforme **Anexo 05**;
- Em 23 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 832/2010 - COEX a Superintendente da Rede Básica Hospitalar Márcia Gasparino Canuto encaminhando relatório descritivo do acompanhamento das atividades efetuadas pelos Supervisores junto às Unidades de Saúde de Aparecida de Goiânia, nos primeiros 15 (quinze) dias de funcionamento do Teleconsulta, com identificação dos pontos de entraves e medidas tomadas por essa SMS, para conhecimento, conforme **Anexo 05**;
- Em 24 de Agosto de 2010, foi enviado ofício N.º 833/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Lançamento da Cartilha / Gibizinho da Criança-Cidadã”, conforme **Anexo 05**;

- No dia 02 de agosto/10 foi oferecido um café da manhã na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, para receber os novos Colaboradores do IDTECH e seus Familiares. Estiveram presente o Prefeito Maguito Vilela, o Secretário Municipal de Saúde Rafael Nakamura, os Coordenadores do Instituto e a Assessora de Imprensa Izabel Czepak, acompanhando os convidados e apresentando as modernas instalações;
- No dia 03 de agosto/10 ao iniciar o plantão a Gerente da Unidade Goiânia Cristina Manicardi recepcionou os novos Agentes de Atendimento dando boas vindas;
- No dia 04 de agosto/10 médica Dra Thaliana relatou que Plantão foi tranquilo sem intercorrências;
- No dia 05 de agosto/10, inauguração do Teleconsulta. O atendimento foi iniciado com um fluxo positivo de ligações;
- No dia 05 de agosto/10 o Médico Regulador Dr. Weniskley relatou que o plantão foi tranquilo, sem intercorrências;
- No dia 06 de agosto/10 foi realizada a Sexta - informativa com o Tema: Ser Pai é Ser Companheiro;
- No dia 06 de agosto/10 o Gerente da Unidade Renato Bueno relatou que o plantão foi tranquilo, sem intercorrências;
- No dia 07 agosto/10 a Coordenadora Técnica Cida Sardinha ligou para se informar do andamento do plantão;
- No dia 08 de agosto/10 a Coordenadora Técnica Cida Sardinha ligou para se informar do andamento do plantão;
- No dia 08 de agosto/10 a médica Reguladora Dra Fernanda de Paula relatou plantão tranquilo sem intercorrências;
- No dia 09 de agosto/10 a Coordenadora Técnica Cida Sardinha compareceu na Unidade informando que os bairros cadastrados no sistema como mistos, terão agendamento de consultas para os moradores das quadras desbloqueadas;
- No dia 10 de agosto/10 a Gerente de Serviços de Saúde Daisa Lessa esteve presente Unidade durante todo plantão para verificar andamento das atividades da Central de Atendimento;

- No dia 10 de agosto/10 foi comemorado o aniversário do Agente de Atendimento Pedro Henrique com uma salva de palmas e a entrega do cartão parabenizando-o pela data;
- No dia 10 de agosto/10 o Gerente da Unidade Renato Bueno e a Gerente de Serviços de Saúde Daisa Lessa realizaram reunião com os Agentes de Atendimento, no momento do Relaxamento, com os seguintes itens de pauta: Motivação; Teleconsulta Unidade Goiânia – modelo; pesquisa Serpes; agilidade e humanização ao atendimento; esclarecimento de dúvidas; solicitação do Supervisor; solicitação da sala de situação; Monitorias e Cantinho da informação (Sexta - informativa);
- No dia 10 de agosto/10 a médica Dra Salma Maria relatou que o plantão foi agitado, sem intercorrências;
- No dia 11 de agosto/10 a usuária Eunice Pereira Alvim - ID 19131 ligou elogiando a Agente de Atendimento Elaine Alves Ribeiro Dias do turno Vespertino por sua educação e presteza do serviço oferecido;
- No dia 12 de agosto/10 o Enfermeiro Renato Bueno fez considerações ao bom desempenho do Médico Regulador Weniskley, das Enfermeiras Cinthya Kelly e Natalie Alves;
- No dia 12 de agosto/10 os Apoios Administrativos Jailson Antônio e Regislaine Shimenes realizaram a higienização dos Head Fones dos Turnos matutino e vespertino, respectivamente;
- No dia 13 de agosto/10 o médico Regulador Dr. Carlos Abel relatou plantão sem intercorrências, calmo, com poucas ligações;
- No dia 13 de agosto/10 a enfermeira Natalie Alves relatou Plantão tranquilo com baixo fluxo de ligações e sem intercorrências;
- No dia 14 de agosto a Enfermeira Tamires Figueiredo de Moraes relatou plantão tranquilo com baixo fluxo de ligações e sem intercorrências;
- No dia 14 de agosto/10 a Coordenadora Técnica Cida Sardinha entrou em contato para se informar do andamento do plantão;
- No dia 15 de agosto/10 a Agente de Atendimento Alan de Souza Burati foi elogiado pela usuária de ID: 21949, Sra. Luzia Rosa da Silva, por ter sido educado durante o atendimento;

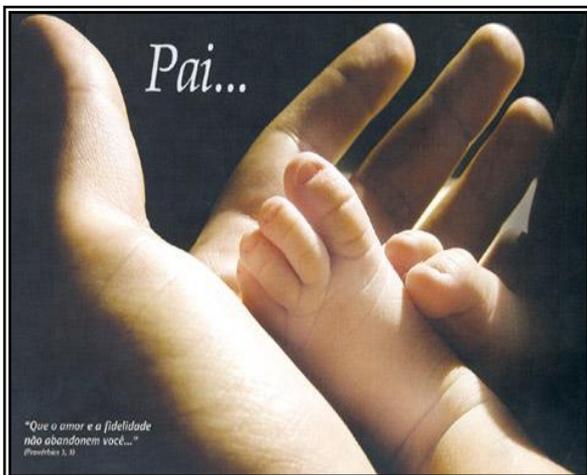
- No dia 15 de agosto/10 a Enfermeira Cinthya Kelly relatou que o plantão foi tranquilo, sem intercorrências e com baixo fluxo de ligações;
- No dia 16 de agosto/10 realizada reunião com a Gerente de Logística Núbia Borges, o Enfermeiro Renato Bueno, a Gerente da Unidade de Goiânia Cristina Manicardi, a Recepcionista Jessica, o Supervisor e os Seguranças da empresa FORTESUL, para falarem sobre o treinamento e as Normas de Entrada/Saída de Pessoas e Materiais nas Instalações da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia;
- No dia 17 de agosto/10 foi comemorado o aniversário do Agente Atendimento Jhenysson Moreno de Carvalho, momento em que todos o parabenizaram;
- No dia 18 de agosto/10 iniciaram treinamento sobre o sistema Callmed e fluxo do Teleconsulta os colaboradores que darão apoio técnico nas Unidades de saúde de Aparecida de Goiânia: Enfermeiras Raquel Priscilla, Ariana Malaquias, Angélica Oliveira, Alynne Nazaré a Biomédica Karina Meireles, e os Enfermeiros Fábio Henrique e Walleson Jonh;
- No dia 18 de agosto/10 o Enfermeiro Renato Bueno, a pedido da Gerente de Serviços de Saúde Daisa Lessa, se ausentou para participar do treinamento dos novos colaboradores do IDTECH em Goiânia;
- No dia 19 de agosto/10 a Gerente da Unidade de Goiânia, Cristina Manicardi, relatou que o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia vem recebendo muitos elogios aos procedimentos de atendimento e educação dos Agentes para com os usuários;
- No dia 20 de agosto/10 a Gerente Unidade Goiânia Cristina Manicardi relatou Plantão tranquilo com baixo fluxo de ligações e sem intercorrências;
- No dia 21 de agosto/10 a Coordenadora técnica Cida Sardinha entrou em contato para se informar do andamento do plantão;
- No dia 21 de agosto/10 médica reguladora Fernanda de Paula relatou Plantão transcorreu de forma tranqüila sem intercorrências, com poucas ligações no período vespertino;
- No dia 21 de agosto/10 Enfermeira Tamires Figueiredo relatou Plantão segue tranqüilo sem intercorrências;
- No dia 22 de agosto/10 Coordenadora Técnica Cida Sardinha entrou em contato para certificar do andamento do plantão;

- No dia 22 de agosto/10 a Médica Reguladora Fernanda de Paula relatou Plantão tranquilo sem intercorrências;
- No dia 23 de agosto/10 a Coordenadora Técnica Cida Sardinha esteve na Unidade para se reunir com os colaboradores que estão dando apoio nas unidades de saúde de Aparecida de Goiânia;
- No dia 24 de agosto/10 a colaboradora Danielle Cristina Fernandes de Souza iniciou suas atividades como Agente de Atendimento no Teleconsulta. O Enfermeiro, Renato Bueno, repassou as orientações a respeito do protocolo de atendimento, normas e rotinas do Instituto, bem como foi iniciado o treinamento em modo carona;
- No dia 27 de agosto/10 Agente de Atendimento Elaine Alves Ribeiro Dias recebeu elogios do usuário Almivardo Moreira ID 13145 pelo seu atendimento;
- No dia 27 de agosto/10 a Gerente da Unidade de Goiânia, Cristina Manicardi, entregou o TMA – Tempo Médio de Atendimento aos Agentes de Atendimento. O tempo médio está em 5,82 minutos por ligação atendida no turno vespertino;
- No dia 28 de agosto/10 a Coordenadora técnica Cida Sardinha entrou em contato para se informa do andamento do plantão;
- No dia 28 de agosto/10 o Enfermeiro Renato Bueno, relatou Plantão com picos de ligação. Tranquilo sem intercorrências;
- No dia 29 de agosto/10 a Enfermeira Cinthya Kelly relatou que o plantão foi tranquilo sem intercorrências, com baixo fluxo de ligações;
- No dia 29 de agosto/10 o médico regulador Cláudio Tavares relatou que o plantão foi tranquilo, sem intercorrências. Houve gravação de reportagem no turno matutino;
- No dia 30 de agosto/10 a Gerente da Unidade de Goiânia, Cristina Manicardi, relatou plantão corrido, sem intercorrências;
- No dia 31 de agosto/10 o Enfermeiro Renato Bueno, relatou plantão corrido, sem intercorrências;

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- No dia 06 de agosto os Gerentes Renato Bueno e Cristina Manicardi realizaram a Sexta Informativa no intervalo do relaxamento, com o Tema: Ser Pai é Ser Companheiro. Foi

sugerido aos Agentes de Atendimento e Colaboradores, que cada um parabenizasse seu pai e conservasse o respeito de filho para o pai, houve vários depoimentos por parte dos Colaboradores e foi entregue um cartão a todos os pais colaboradores;



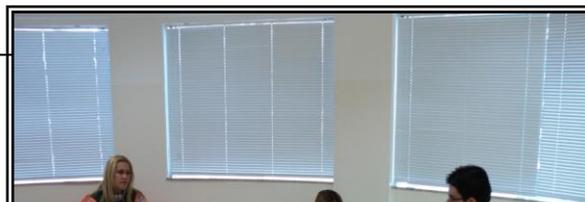
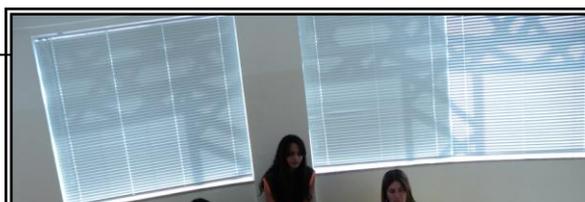
- A Sexta Informativa do dia 13 de agosto/10 teve como tema a normatização básica: Foram trabalhadas com os Agentes de Atendimento as regras de normatização para buscar uma excelência no atendimento e para ordem no serviço. Houve participação expressiva dos Agentes, esclarecendo dúvidas;



- No dia 20 de agosto/10 foi realizada Sexta Informativa no intervalo de relaxamento com o tema: *Vocação e Profissão*. Cada pessoa é destinada a colocar um tijolo na construção do mundo. A vocação é essencial em qualquer atividade. Etimologicamente, vocação vem de chamar, invocar. Pelo caminho da Etimologia veremos na vocação um chamado. Pode parecer, à primeira vista, que determinadas profissões não exigem vocação, ou seja, podem ser desempenhadas por qualquer pessoa, indiferentemente;



- No dia 27 de agosto/10 foi realizado Sexta Informativa no intervalo de relaxamento com o tema: *Bom Atendimento*. É importante que todas as pessoas, sem exceção, sejam bem atendidas e sintam-se à vontade desde o momento em que chegam até o momento que saem. Sendo assim, é imprescindível que o profissional saiba se expressar bem física e verbalmente. Todos os profissionais devem atentar-se ao asseio, ou seja, uniforme completo, limpo e bem passado, sapatos limpos e confortáveis;



A Sala de Situação recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundo 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 Agosto/2010. As intercorrências foram registrados em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

JUSTIFICATIVAS DE AUSÊNCIAS DE PROFISSIONAIS FORA DO PRAZO _ AGOSTO/2010

UNIDADE	DATA	PROFISSIONAL	CRM / ESPECIALIDADE	MOTIVO	DATA DA REALIZAÇÃO	VAGAS REMANEJ.	VAGAS CANCEL.
CAIS NOVA ERA	06/ago	Claudio Antonio Braga	CRM: 6861 – Clínico geral	Atende Grupo de Hiperdia	A partir do dia 05/08	23	77
		Max Luiz da Mota	CRM: 9304 - Pediatra	Exoneração	A partir do dia 05/08	4	156
		Vilmar Pires de Paiva	CRM: 3168 – Clínico geral	Férias	04 de Agosto a 02 de Setembro	27	107
		Divina Margarida Franco	CRM: 3940 – Clínico geral	Férias	20 de Julho a 20 de Agosto	10	42
		Martha Lorena Rivera	CRM: 3588 - Pediatría	Congresso	09, 10 e 11 de Agosto	24	12
		Wesley Ubaldino de Freitas	CRM: 7691 - Ginecologista	Congresso	11 a 16 de Agosto	24	36
C.S PAPILON PARK		Marcos Lazaro de Souza	CRM: 6800 - Ginecologista	Férias	12 de Julho a 13 de Agosto	19	1
Pronto Socorro Municipal	09/ago	Tania Elizabeth Reges	CRM: 7553 - Pediatra	Alteração na Grade	A partir do dia 09/08	40	40
Cais Nova Era		Sandra Arantes Cruvinel	CRM: 9559 – Clínico geral	Especialização em Brasília	12/08/2010	159	0
	10/ago	Maria Ângela Pedroso	CRM: 2936 – Clinico Geral	Grade equivocada	11 e 18 de agosto	30	10
Maternidade Marlene Teixeira	11/ago	Hudson Lobado Drumond	CRM: 4634 – Ginecologista	Retirada da Grade	A partir do dia 10/08	26	20

CS Madre Germana		Maria Angélica Batista	CRM: 5435 – Pediatra	Falta	11 de agosto	26	34
Mini Cais Colina Azul	12/ago	Newton Batista Costa	CRM: 3371 – Ginecologista	Grade equivocada	12 de agosto	27	0
		Paulo José Tomé	CRM: 2759 – Pediatra	Particular	23 e 24 de agosto	0	0
		Ana Paula Pereira Marquez	CRM: 6060 – Pediatra	Falta	23 e 24 de agosto	0	0
		Livia Mara Rodrigues	CRM: 12417 – Clinico geral	Alteração na Grade	A partir de 20 de agosto	0	0
Cais Garavelo		João Nobrega de Almeida	CRM: 6237 – Clinico geral	Particular	19 de agosto	24	36
		Francisco de Andrade Porto	CRM: 13630 – Pediatra	Alteração na Grade	A partir de 23 de agosto	0	0
Pronto Socorro Municipal	16/ago	Maria Laura de Almeida	CRM: 3872 – Ginecologista	Falta (Problema na Fechadura)	14 de agosto	26	0
CS Vila Brasília		Vera Maria Caetano	CRM: 5924 – Pediatra	Falta	16 de agosto	22	3
Cais Garavelo		João Nobrega de Almeida	CRM: 6237 – Clinico geral	Particular	17 e 18 de agosto	72	8
CS Pávilon Park	17/ago	Rosemary Assumpção	CRM: 10077 – Pediatra	Falta (Viagem Particular)	18 e 19 de agosto	73	7
CS Madre Germana	18/ago	Ítalo Afonso Gedda	CRM: 2734 – Clinico geral	Falta (Alteração na Grade)	18 de agosto	27	3
CAIS NOVA ERA		Antonio Fernando Mendonça	CRM: 3428	Exoneração	19 de Agosto	98	62
CS Madre Germana	20/ago	Ítalo Afonso Gedda	CRM: 2734 – Clinico geral	Falta (Viagem)	24 de Agosto	17	50
Cais Nova Era	24/ago	Lúcia Helena Nunes Peixoto	CRM: 5411 – Pediatra	Folga compensatória	31, 01 e 02 de setembro	7	32
	25/mai	Vilmar Pires de Paiva	CRM: 3168 – Clinico geral	Alteração na Grade	A partir do dia 03 de setembro	0	11
CS Vila Brasília	27/ago	Vera Maria Caetano	CRM: 5924 – Pediatra	Consulta Médica	30 de agosto	18	7
Cais Garavelo		Maria Auxiliadora	CRM: 3650 – Clinico geral	Falta	03 de setembro	7	3
Pronto Socorro Municipal	30/ago	Tania Elizabeth Reges	CRM: 7553 – Pediatra	Plantão 24 horas em Brasília	31 de agosto	28	12
Cais Garavelo		Marco Vinicius Oliveira	CRM: 9850 – Clinico geral	Congresso	13 a 17 de agosto	0	0
CAIS NOVA ERA	31/ago	Maria Ângela Pedroso	CRM: 2936 – Clinico Geral	Falta (Reunião de Trabalho)	03 de setembro	19	1
TOTAL GERAL						877	770

- Estão sendo encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios e relatórios descritivos do acompanhamento das Atividades realizadas pelas Unidades de Saúde a cada 15 dias, 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, conforme **Anexo 06**;

- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido acompanhadas por Médicos e Enfermeiros, a fim de verificar se os protocolos de atendimento estão sendo seguidos e garantir a excelência e eficácia nas informações repassadas aos Usuários;
- Os Enfermeiros juntamente com os Supervisores Operacionais estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do IDTECH para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- Realizada pela Coordenação Técnica reuniões com os profissionais Enfermeiros e Supervisores Operacionais para tratar de assuntos pertinentes ao Teleconsulta / busca de melhorias no atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde;

6.1. 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;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entrevistado em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;

- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- 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;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- 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;
- 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;
- 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;

- 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 Agosto/10 o quantitativo geral de atendimentos foi de 67.522 (sessenta e sete mil quinhentos e vinte e dois), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 20.148 (vinte mil cento e quarenta e oito);
- Dos 67.522 (sessenta e sete mil quinhentos e vinte e dois), 20.148 (vinte mil cento e quarenta e oito), incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 47.374 (quarenta e sete mil trezentos e setenta e quatro) 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 12.606 (doze mil seiscentos e seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 512 (quinhentos e doze) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde;

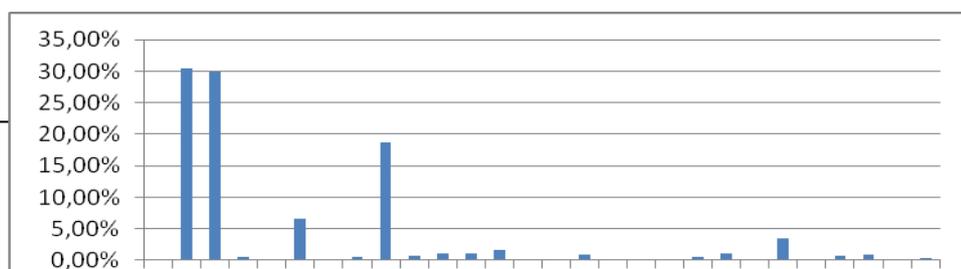
Item	Descrição	Quantidade	Percentual
1	Trote	34	0,05%
2	Somente Informação	20.530	30,40%
3	Consulta Marcada com Sucesso	20.148	29,84%
4	Consulta Não Marcada	391	0,58%
5	Fora da Área de Abrangência	18	0,03%
6	Área de PSF	4.435	6,57%
7	Outras Unidades	27	0,04%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	333	0,49%
9	Não há Vaga	12.606	18,67%
10	Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	512	0,76%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	709	1,05%

12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	791	1,17%
13	Recusa da Unidade Oferecida	1.056	1,56%
14	Mau atendimento da Unidade	3	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	3	0,00%
16	Longe da Residência	611	0,90%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	146	0,22%
18	Recusa do Profissional	111	0,16%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	5	0,01%
20	Prefere outro Profissional de Saúde	385	0,57%
21	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	759	1,12%
22	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	24	0,04%
23	Cancelamento de Consulta	2.378	3,52%
24	Outros	79	0,12%
25	Falta Dados Cadastrais	546	0,81%
26	Ligação Interrompida pelo Usuário	562	0,83%
27	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	128	0,19%
28	Não há Vaga (RETORNO)	192	0,28%
Total		67.522	

Pode-se observar no quadro ora descrito que o número de usuários que entraram em contato com o Teleconsulta nesse período para obter informações (20.530) foi superior ao número de consultas agendadas (20.148). Enquanto que a falta de vaga ficou na marca de (12.606). As informações requeridas em sua maioria eram a respeito do agendamento de consultas especializadas e de moradores da área de cobertura da Estratégia Saúde da Família;

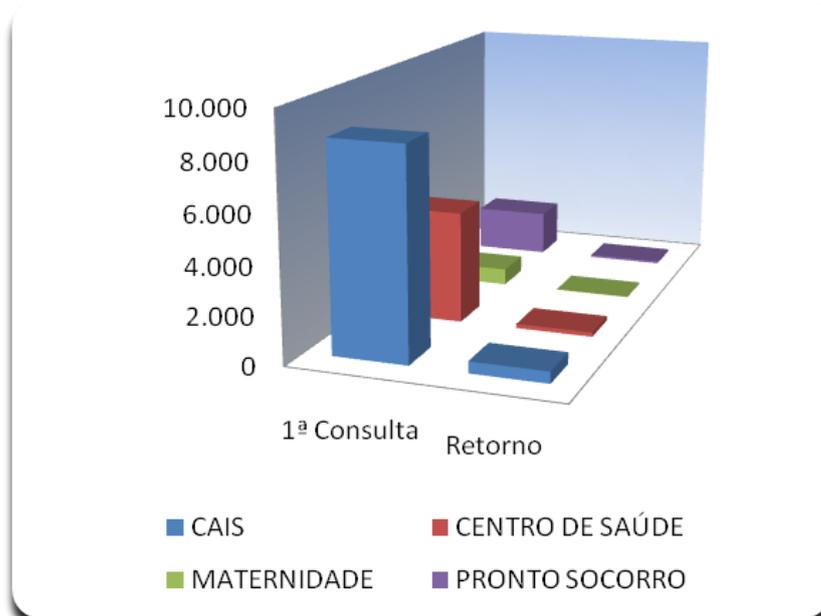
Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

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



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

Especialidade	CAIS			CENTRO DE SAÚDE			MATERNIDADE			PRONTO SOCORRO		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
Clínico Geral	4.108	218	4.326	1.677	68	1.745	0	0	0	768	38	806
Ginecologia	2.342	151	2.493	1.240	72	1.312	689	21	710	850	37	887
Pediatria	2.201	114	2.315	1.723	39	1.762	0	0	0	282	14	296
Total	8.651	483	9.134	4.640	179	4.819	689	21	710	1.900	89	1.989



- **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 14.063 (quatorze mil e sessenta e três) atendimentos foram qualificados, destes 8.649 (oito mil seiscentos e quarenta e nove) usuários foram atendidos, porém, 1.779 (hum mil setecentos e setenta e nove) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações);

O quadro descritivo abaixo mostra a lista nominal de todos os usuários que ligaram dez vezes ou mais nesse período e quantitativo de consultas que conseguiram marcar.

QUADRO DESCRITIVO DOS USUÁRIOS QUE LIGARAM NO TELECONSULTA MAIS DE 05 VEZES EM AGOSTO / 2010

Item	Nome	Atendimentos	Consultas
1	MARIA PAULA NASCIMENTO DOMINGUES	37	1
2	MARIA APARECIDA RIBEIRO	17	1
3	MARIA LUCELIA DOS SANTOS NASCIMENTO	13	1
4	MARIA LIDIA FERNANDES SILVA DOS SANTOS	11	1
5	ANNA GABRIELLY ALVES DE OLIVEIRA	10	1
6	VERA EUNICE FERNANDES MARTINS	10	1
7	DAYANE CAROLINE MENDES	10	1
8	JOSE GONCALVES DE ANDRADE	9	1
9	KELLEN GUIMARAES	9	1
10	MARIA HELENA DA SILVA MATOS	9	1
11	MARIA DAS DORES VIEIRA DOS SANTOS	9	1
12	VINICIUS OLIVEIRA DIAMANTINO	8	1
13	LAZARA FERREIRA ALVES DA SILVA	8	1
14	GRACIELA SILVA ALVES DOS SANTOS	8	1
15	GLORIA APARECIDA MARQUES FERREIRA	8	1
16	AMANDA BATISTA DA COSTA	8	1
17	MARIA DE FATIMA RITA NUNES	8	1
18	ANDREI LOPES DOS REIS	8	1
19	KELY VIEIRA DA SILVA	8	1
20	MARIA REGINA FRANCA	8	1
21	MARIA EDILEUZA VIEIRA	8	1
22	ELISANGELA MARIA BARBOSA DA SILVA	8	1
23	MARIA FERNANDA LIMA GALDIOZO	8	1
24	SELMA MARIA FERREIRA	8	1
25	EDINAMAR JOSE ROSA SILVA	7	1

26	CARLA COUTO DE FREITAS	7	1
27	MARIA DE SOUSA MATIAS	7	1
28	LUCIANA PEREIRA DA COSTA	7	1
29	LARA CRISTINNE SOARES DOS SANTOS	7	1
30	ELITA ALVES DA SILVA RODRIGUES	7	1
31	ANDERSON DA ROCHA SOARES	7	1
32	MARIA DE OLIVEIRA SILVA	7	1
33	MARILUCE COSTA CORREA	7	1
34	FABIANA SANTANA DE QUEIROZ ARAUJO	7	1
35	WANIA MOREIRA DA SILVA COSTA	7	1
36	JOEVA ANTONIO DOS SANTOS	7	1
37	LEILA CRISTINA DE SOUZA GUEDES	7	1
38	ELISABETE FERRERIA DE SOUSA BARBOSA	7	1
39	ADEMAR ELIAS PACHECO	7	1
40	ALDENIDES DE SOUSA NASCIMENTO	7	1
41	MARIA DE LOURDES CASTRO	7	1
42	EVANI RODRIGUES DOS SANTOS	7	1
43	MARIA ADEILDE DA CONCEICAO	6	1
44	ADAIR TEIXEIRA DE SOUZA	6	1
45	DOMINGAS DO CARMO RIBEIRO	6	1
46	DIVINA LEMES DA SILVA	6	1
47	JUSCELI DIAS DA CONCEICAO	6	1
48	GENI MARQUES DOS SANTOS CARVALHO	6	1
49	ELISABETE TRINDADE DA SILVA	6	1
50	NEIDE RODRIGUES PIRES	6	1
51	LUZINALDE MONTEIRO DOS SANTOS	6	1
52	CICERO FELIPE DOS SANTOS	6	1
53	ELAINE PACHECO DE OLIVEIRA	6	1
54	DAVI HENRIQUE ALVES MELO	6	1
55	ALENICE DA SILVA LEITE	6	1
56	MARIA DA ASSUNCAO JUNQUEIRA	6	1
57	KELEN CRISTINA ALA FERREIRA SANCHES	6	1
58	MEIGNA ALVES DE FREITAS	6	1
59	DIVINO SERGIO DA SILVA	6	1
60	ANA DA SILVA OLIVEIRA NETA	6	1
61	ZULMIRA PONTES DE ALMEIDA	6	1
62	GIOVANA MEIRELES CABRAL	6	1
63	KETHLYN PINHEIRO DA SILVA	6	1

64	INGRYD VITORIA LINHARES BRITO	6	1
65	JOSENALVA COSTA DA SILVA	6	1
66	NADINE ALVES FIGUEIREDO	6	1
67	CLAUDETE SERRACENA DE SOUZA	6	1
68	ERCILIA MONTALVAO DE FARIAS	6	1
69	LIDIANE VIEIRA SILVA	6	1
70	WESLAINE BARBOSA DE SOUSA	6	1
71	DALVA FRANCISCA DA SILVA	6	1
72	JOSIAS RODRIQUES DA ROCHA	6	1
73	NORMA MARIA DE SOUSA	6	1
74	JASIMONE DA SILVA CARNEIRO	6	1
75	JHENIFFER DE OLIVEIRA BARROS	6	1
76	MARIA DE SOUZA SILVA	6	1
77	MARINA LIMEIRA DA SILVA	5	1
78	GRACIELLE BUENO FAGUNDES	5	1
79	DORALICE DOS SANTOS LOPES DE ANDRADE	5	1
80	STEFANY DE JESUS SILVA	5	1
81	LEONIDIA MARIA DE BARROS RANGEL	5	1
82	SEBASTIANA FERNANDES SANTANA	5	1
83	EDMILSON VENTURA DA SILVA	5	1
84	JOAO BATISTA FILHO	5	1
85	WILSON BRAZ AFONSO DA COSTA	5	1
86	OZENI DE MESQUITA LOPES	5	1
87	LUCIENE BATISTA PEREIRA	5	1
88	MARGARIDA PIRES DA ROCHA	5	1
89	MARIA ROGERIA ALVES FERREIRA	5	1
90	ECILENE PEREIRA BARROS	5	1
91	FLORIPES MARIA BATISTA	5	1
92	GEISLANE ALVES DA COSTA	5	1
93	VALTECI RODRIGUES DA SILVA ARAUJO	5	1
94	WEDELLYTA CANDIDA DOS SANTOS	5	1
95	MARIA JOSE FERREIRA DA COSTA	5	1
96	SIRINEU LUIZ DOS ANJOS	5	1
97	GASPARINA GREGORIO DE FREITAS	5	1
98	SILVANIR MARIA TAVARES	5	1
99	RAFAELA ARRUDA LINO SUDRE (GEST 4 MESES)	5	1
100	SEBASTIAO JOSE DOS SANTOS	5	1
101	RAFAEL SONNY LOPES VIEIRA	5	1

102	GABRIEL ESCOBAR TAVEIRA	5	1
103	ELEUSA APARECIDA DA SILVA	5	1
104	JULIANA SOUSA ROCHA	5	1
105	NILZA APARECIDA OLIVEIRA DA SILVA FERREIRA	5	1
106	NIVIA DE ALMEIDA GOMES	5	1
107	RENATA MESQUITA FERREIRA	5	1
108	FABRICIA ALVES DOS SANTOS	5	1
109	DAVID CARDOSO DA SILVA	5	1
110	ANA CAROLINA DE SOUSA CARLOS	5	1
111	MARIA ROSA MOREIRA DE ATAIDE	5	1
112	KATIANA DOS SANTOS CARVALHO	5	1
113	RAIMUNDA LIMA DOS SANTOS	5	1
114	ROBERTO DE ALMEIDA SANTOS	5	1
115	APARECIDA DE FATIMA DOS SANTOS	5	1
116	LOURDES CORREIA DE SOUSA NETO	5	1
117	PAULA ALVES DE AMORIM	5	1
118	CECILIA RAQUEL SILVA DE OLIVEIRA	5	1
119	ANDRADE MORAIS GOMES	5	1
120	ANDREIA LECIONE DE SOUSA	5	1
121	ANTONIA RODRIGUES DE SOUZA BISPO B. DO NASCIMENTO	5	1
122	MARILENE TAVARES BARREIROS	5	1
123	DEUVANIR DA SILVA PEREIRA	5	1
124	DEUSILENE LOPES DE SOUZA	5	1
125	SIRLEIDE SOARES	5	1
126	IRANI PAZ DOS SANTOS	5	1
127	NAIARA MONTEIRO DA SILVA	5	1
128	NAYANE PEREIRA DOS SANTOS	5	1
129	RAIMUNDA LUCIA FONSECA DE LIMA	5	1
130	FLAVIA NAIARA CARDOSO DA COSTA	5	1
131	SIRLEY RODRIGUES DE OLIVEIRA	5	1
132	ANTONIA DE MARIA LIMA SILVA	5	1
133	PATRICIA HENRIQUE	5	1
134	THIAGO DOS SANTOS SOUZA	5	1
135	MICHELLY BARBARA DO CARMO COSTA	5	1
136	MARIA CONCEBIDA FRANCA	5	1
137	ERICA NUNES DA SILVA	5	1
138	NEDINA PEREIRA MIRANDA	19	2

139	BENILSA MONTEIRO DO AMARAL QUEIROZ	13	2
140	MARIA LUCIA DE SOUZA BURATI	10	2
141	CLEUSA AVELINO DOS REIS	9	2
142	RAIMUNDA DA SILVA DINIZ DE ARAUJO	8	2
143	MARIA DE LOURDES DE CERQUEIRA	8	2
144	MARIA GOMES DOS SANTOS LIMA	7	2
145	ADRIANA APARECIDA FERREIRA LIMA	7	2
146	RAFAEL BORGES GARCIA	7	2
147	DVANIA BARROS DOS SANTOS	7	2
148	ADRIANA MORAIS ALVES ROMAO	7	2
149	CRISTIELE RODRIGUES DOS SANTOS	7	2
150	VALDECI DIAS DA COSTA SOUZA	6	2
151	MARIA DAGMAR DE CASTRO RIBEIRO	6	2
152	MIGUEL DOS SANTOS COSTA	5	2
153	ALCIONE MARTINS DOS SANTOS ALCANTARA	5	2
154	MARIA SILMA DE OLIVEIRA SILVA*	5	2
155	FRANCISCA DAS CHAGAS SILVA	5	2
156	KATIA MARTINS DA SILVA	5	2
157	CLEUSA MARIA DOS SANTOS SOUZA	5	2
158	DIVINA LIMA DOS SANTOS	5	2
159	VENUZIA SILVA BARROS	5	2
160	MARIA APARECIDA SILVA	24	3
161	LUDMILA CASTRO SANTOS	7	3
162	RUTE FERNANDES DE PAULA SILVA	6	3
163	HERICA RODRIGUES SANTOS DA SILVA	5	3
164	MARIA LUCIA ANTONIA DOS SANTOS BONOME	8	4

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

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

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

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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Agosto/10, pode-se observar que das consultas agendadas, **10,26%** (dez ponto vinte e seis) referiram ser portadores de diabetes, **14,74%** (quatorze ponto setenta e quatro) portadores de hipertensão e **75,00%** (setenta e cinco) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Agosto/10			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS GARAVELO	8,88%	13,18%	77,94%
CAIS NOVA ERA	7,67%	14,33%	78,00%
CENTRO DE SAUDE MADRE GERMANA I	15,54%	16,80%	67,65%
CENTRO DE SAUDE PAPILO PARK	10,48%	15,86%	73,66%
MINI CAIS COLINA AZUL	8,63%	15,65%	75,73%
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL	7,95%	13,22%	78,83%
Total	10,26%	14,74%	75,00%

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

Nesse período foram registradas 35.737 (trinta e cinco mil setecentos e trinta e sete) ligações, destas 12.167 (doze mil cento e sessenta e sete) resultaram em consultas marcadas, com 34,04% (trinta e quatro ponto quatro por cento) de aproveitamento.

Agente de Atendimento	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Priscilla Souza Rebouças	953	508	53,31%
aroldo Lopes Vieira	919	412	44,83%
Gabriel Cruz Alves	1.025	158	15,41%
Jozimar Viana	22	7	31,82%

Zacarias Lopes Barros Teixeira	3	1	33,33%
Glaycon Cavalcante Guimarães	10	5	50,00%
Monizy Maier Rodrigues da Silva	1.130	537	47,52%
Cristina Alves dos Santos	1.328	575	43,30%
Jose Vinicius de Oliveira Sousa	1.180	546	46,27%
Fabiola Felipe Nascimento	18	4	22,22%
Alessandra Silva de Almeida	1.103	183	16,59%
Andressa Petrilla Rodrigues Martins	19	10	52,63%
Vanessa Messias de Souza	36	12	33,33%
Veridiane Ribeiro de Melo	19	3	15,79%
Thiago Alves Palomeque	1.200	654	54,50%
Jhenyson Moreno de Carvalho	964	165	17,12%
Vanusa Neres Dos Santos	1.173	244	20,80%
Wanessa Kelly de Sousa	1.059	237	22,38%
Fernanda Portela Maranhão	1.479	727	49,15%
Carolina dos Santos Lemos	641	219	34,17%
Telma Aparecida de Sousa	1.108	231	20,85%
Cleber Gonçalves Oliveira	20	9	45,00%
Alan de Souza Burati	34	30	88,24%
Deborah Vieira Leite	881	168	19,07%
Natalia Fernanda de Oliveira	16	3	18,75%
Eduardo Rodrigues Dourado	17	8	47,06%
Ismael Sousa da Silva	923	502	54,39%
Bianca Rodrigues da Silva Pinheiro	1.060	490	46,23%
Fernando Henrique Pereira Dias	90	160	177,78%
Weslei Lídio Ferreira de Oliveira	965	174	18,03%
Francisco de Assis Santos de Moraes	1.012	254	25,10%
Priscilla Alves de Castro	36	16	44,44%
Rute de Souza Teixeira	16	6	37,50%
bruno Henrique de Paula	14	2	14,29%
Flavia Martins Melo	994	488	49,09%
Thiago Demétrio Menezes	1.135	191	16,83%
Hellen Cristina Rocha da Silva	896	149	16,63%
Elaine Alves Ribeiro Dias	1.205	560	46,47%
Fabiana Cristina da Silva	1.023	197	19,26%
Claudia Cristina Pereira	960	207	21,56%
Jucelio Oliveira Cardoso	942	166	17,62%
Paulo Cesar Gomes	1.041	200	19,21%
Gracielle de Jesus Silva	37	14	37,84%
Jessica dos Santos Rodrigues	1.155	534	46,23%
Natalia dos Santos	1.310	533	40,69%
Aryane dos Santos Dias	876	425	48,52%
Arlene Batista de Oliveira Araújo	737	309	41,93%
Cristina Evaristo Alves Fonseca	887	173	19,50%

Roberta Costa e Silva	1.188	584	49,16%
Patrícia Gomes Sousa	20	11	55,00%
Adda Tranda Filov Medeiros	821	150	18,27%
Tatiane Pires da Silva	17	6	35,29%
Sheila de Moraes	20	10	50,00%

Fonte: IdTech

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

No mês de Agosto /2010, observou-se que 76% (setenta e seis por cento) das Unidades de Saúde utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Papillon Park (81%) e CAIS Garavelo (80%) se destacaram na efetivação das consultas.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 76% (setenta e seis por cento) foram efetivadas e 24% (vinte e quatro por cento) não efetivadas.

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional Mês de Agosto de 2010		
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada
CAIS GARAVELO	80%	20%
CAIS NOVA ERA	77%	23%
MINI CAIS COLINA AZUL	75%	25%
CENTRO DE SAÚDE MADRE GERMANA I	76%	24%
CENTRO DE SAÚDE PAPILOM PARK	81%	19%
CENTRO DE SAÚDE VILA BRASÍLIA	69%	31%
MATERNIDADE MARLENE TEIXEIRA	56%	44%
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL	73%	27%
	76%	24%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Agosto/2010 22.272 (vinte e dois mil duzentos e setenta e dois) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 16.650 (dezesesseis mil seiscentos e cinquenta) foram marcadas, 3.103 (três mil cento e três) foram canceladas e

2.959 (dois mil novecentos e cinquenta e nove) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Agosto de 2010													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS GARAVELO	4.615	2.682	2.092	341	249	1.009	971	1	37	924	827	0	97
CAIS NOVA ERA	4.726	2.184	1.253	811	120	1.011	871	80	60	1.531	1.003	369	159
CENTRO DE SAUDE MADRE GERMANA I	4.445	2.391	1.463	100	828	811	660	2	149	1.243	692	130	421
CENTRO DE SAUDE PAPILO PARK	1.968	329	282	0	47	843	652	135	56	796	549	140	107
CENTRO DE SAUDE VILA BRASÍLIA	667	0	0	0	0	0	0	0	0	667	521	50	96
MATERNIDADE MARLENE TEIXEIRA	793	0	0	0	0	793	710	21	62	0	0	0	0
MINI CAIS COLINA AZUL	2.474	1.115	980	81	54	792	651	44	97	567	485	60	22
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL	3.024	1.349	806	385	158	1.298	886	273	139	377	296	80	1
Total Geral	22.712	10.050	6.876	1.718	1.456	6.557	5.401	556	600	6.105	4.373	829	903

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Agosto/10, 87,91 % (oitenta e sete ponto noventa e um) das consultas foram marcadas, 4,27 % (quatro ponto vinte e sete) foram canceladas e 7,82% (sete ponto oitenta e dois) permaneceram disponíveis.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Agosto de 2010 (Percentual)													
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria				
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	
CAIS GARAVELO	4.615	78,00%	12,71%	9,28%	1.009	96,23%	0,10%	3,67%	924	89,50%	0,00%	10,50%	
CAIS NOVA ERA	4.726	57,37%	37,13%	5,49%	1.011	86,15%	7,91%	5,93%	1.531	65,51%	24,10%	10,39%	
CENTRO DE SAUDE MADRE GERMANA I	4.445	61,19%	4,18%	34,63%	811	81,38%	0,25%	18,37%	1.243	55,67%	10,46%	33,87%	
CENTRO DE SAUDE PAPILO PARK	1.968	85,71%	0,00%	14,29%	843	77,34%	16,01%	6,64%	796	68,97%	17,59%	13,44%	
CENTRO DE SAUDE VILA BRASÍLIA	667				0	0,00%	0,00%	0,00%	667	78,11%	7,50%	14,39%	
MATERNIDADE MARLENE TEIXEIRA	793				793				0				
MINI CAIS COLINA AZUL	2.474	87,89%	7,26%	4,84%	792	82,20%	5,56%	12,25%	567	85,54%	10,58%	3,88%	
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL	3.024	59,75%	28,54%	11,71%	1.298	68,26%	21,03%	10,71%	377	78,51%	21,22%	0,27%	
CAIS GARAVELO	22.712	68,42%	17,09%	14,49%	6.557	82,37%	8,48%	9,15%	6.105	71,63%	13,58%	14,79%	

Total Geral	4.615	78,00%	12,71%	9,28%	1.009	96,23%	0,10%	3,67%	924	89,50%	0,00%	10,50%
--------------------	-------	--------	--------	-------	-------	--------	-------	-------	-----	--------	-------	--------

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Índice de Aproveitamento de Consultas Marcadas

Especialidade	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Marcadas	Não Utilizadas	Marcadas	Aproveitamento
Clínico Geral	1.349	806	385	158	1.298	59,75%	88,29%
Ginecologia	1.298	886	273	139	377	68,26%	89,29%
Pediatria	377	296	80	1	0	78,51%	99,73%
	3024	1988	738	2726	1675	65,74%	90,15%

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Agosto/10 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 07** 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 173 (cento e setenta e três) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 06 (seis) primeiros Bairros se destacaram em mais de 500 (quinhentas) consultas marcadas no mês de Agosto/10, no quadro que se segue: Buriti Sereno (921), Setor Madre Germana I (858), Setor Garavelo (811), Colina Azul (776), Vila Brasília (645) e Parque Veiga Jardim (537).

Item	Bairro	Quantidade
1	Buriti Sereno	921
2	Setor Madre Germana I	858
3	Setor Garavelo	811
4	Colina Azul	776
5	Vila Brasília	645
6	Parque Veiga Jardim	537
7	Jardim Tropical	442
8	Jardim Alto Paraíso	438
9	Cidade Livre	423
10	Setor Serra Dourada	394
11	Papillon Park	379
12	Bairro Independência	372
13	Cidade Vera Cruz	363
14	Conjunto Vera Cruz	358
15	Setor Garavelo Residencial Park	335
16	Setor Mansões Paraíso	329

17	Loteamento Expansul	292
18	Cidade Satélite S ^o Luiz	269
19	Jardim Nova Era	241
20	Jardim Riviera	236
21	Pontal Sul	233
22	Res. Village Garavelo	213
23	Centro	204
24	Setor Marista Sul	202
25	Vila Maria	191
26	Setor Conde dos Arcos	188
27	Jardim Itapuã	167
28	Setor Jardim Maria Inês	166
29	Vila Oliveira	155
30	Goiânia Park Sul	153
31	Bairro Hilda	140
32	Conjunto Estrela do Sul	140
33	Bairro Cardoso II	133
34	Jardim Cristal	133
35	Parque Real	132
36	Jardim Rosa Sul	130
37	Res. Cândida de Queiroz	130
38	Morada dos Pássaros	127
39	Jardim Helvécia	126
40	Bairro Cardoso I	124
41	Conjunto Cruzeiro do Sul	124
42	American Park	123
43	Jardim Mont Serrat	123
44	Conj. Habitacional Madre Germana II	122
45	Jardim Ipê	118
46	Setor dos Afonsos	117
47	Vila Alzira	113
48	Setor Jardim Luz	110
49	Jardim Ipiranga	104
50	Comendador Walmor	97
51	Res. Serra das Brisas	97
52	Residencial Caraíbas	95
53	Vila Mariana	94
54	Belo Horizonte	93
55	Jardim das Esmeraldas	89
56	Jardim Bonanza	86
57	Jardim dos Girassóis	85
58	Jardim Dom Bosco I	79

59	Jardim Monte Cristo	78
60	Parque Itatiaia	76
61	Residencial Araguaia	76
62	Terra Prometida	70
63	Parque Rio das Pedras	68
64	Vila Romana	66
65	Setor Industrial Santo Antonio	62
66	Jardim Bela Morada	55
67	Residencial Norte Sul	54
68	Vila São Tomáz	53
69	Parque Village Atalaia	52
70	Jardim Eldorado	48
71	Setor Santo André	48
72	Vila São Joaquim	48
73	Jardim Ipanema	47
74	Jardim São Conrado	47
75	Jardim Cecília	43
76	Jardim Cristalino	42
77	Res. Solar Central Park	42
78	Residencial Por do Sol	42
79	Jardim Isaura	40
80	Jardim Belo Horizonte	36
81	Jardim Iracema	35
82	Jardim Imperial	33
83	Vila Sul	33
84	Jardim Maranata	32
85	Conjunto Residencial Santa Fé	29
86	Jardim Nova Veneza	29
87	Parque Floresta	29
88	Araguaia	28
89	Jardim Cecília	28
90	Jardim Rio Grande	27
91	Parque Primavera	27
92	Bairro Vera Cruz	26
93	Vila Brasília	26
94	Jardim Boa Esperança	25
95	Jardim Paraíso	25
96	Setor dos Estados	24
97	Parque das Nações	23
98	Bairro Santo Antonio	22
99	Jardim Helvécia Complemento	22
100	Loteamento Andrade Reis	20

101	Jardim Miramar	17
102	Res. Solar Garden II	17
103	Setor dos Bandeirantes	17
104	Jardim Pampulha	16
105	Independencia Mansões	15
106	Res. Brasicon	15
107	Res. Santa Luzia	15
108	Vila São Manoel	14
109	Conj. Ana Rosa	12
110	L. Col. De Homero	12
111	Santos Dumont	12
112	Jardim Tiradentes	11
113	Outros Municípios	11
114	Parque Montreal	11
115	Bairro Independencia	10
116	Chácara. São Pedro	10
117	Loteamento Rio Vermelho	10
118	Residencial Porto das Pedras	10
119	Vila Adelia	10
120	Jardim Riviera SUL	9
121	Vila Delfiori	9
122	Vila Adélia	8
123	Continental	7
124	Jardim Helvecia Complemento	7
125	Jardim Progresso	7
126	Recanto das Emboabas	7
127	Expansul	6
128	Residencial Storil	6
129	Setor Santo Andre	6
130	Conjunto Liberdade	5
131	Jardim Transbrasiliana	5
132	Loteamento Rio Dourado	5
133	Terra do Sol	5
134	Aeroporto Sul	4
135	Jardim Bela Vista	4
136	Jardim Palácio	4
137	Parque Ibirapuera	4
138	Retiro do Bosque	4
139	Sítio Santa Luzia	4
140	Vila Souza	4
141	Jardim dos Buritis	3
142	Jardim Himalaia	3

143	Jardim Olímpico	3
144	Jardim Palmares	3
145	Quinta da Boa Vista	3
146	Real Grandeza	3
147	Res. Campos Elísios	3
148	Setor Fabrício	3
149	Colonial Sul	2
150	Conjunto Planalto	2
151	Jardim das Acácias	2
152	Jardim dos Pomares	2
153	Jd. Casa Grande	2
154	Loteamento Nova Olinda	2
155	Residencial Caraibas	2
156	Vale do Sol	2
157	Vila Real	2
158	Vila Sra de Lourdes	2
159	Chácara Bela Vista	1
160	Conjunto Planície	1
161	Jardim das Cascatas	1
162	Jardim Dom Bosco II	1
163	Jardim Hortência	1
164	Jardim Repouso	1
165	Jardins Mônaco	1
166	Loteamento Águas Claras	1
167	Nova Cidade	1
168	Parque Trindade	1
169	Res. Alvorada Sul	1
170	Rosa dos Ventos	1
171	Setor Brasília Sul	1
172	Setor Mansões Paraíso	1
173	Virginia Park	1
	Total	16.652

6.2. 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, bem como folhetos, folder's, cartazes, gibis, foram distribuídos com

informações a respeito dos horários de funcionamento do Teleconsulta para realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico.

6.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

Neste mês de Agosto/10 foram realizadas diversas melhorias no Sistema CallMed, de acordo com o surgimento de novas necessidades, após implantação do Teleconsulta, como segue:

Área de Abrangência

Esta função permite que além das 03 (três) áreas de abrangências de cada quadra seja aberta todas as áreas de abrangência do município, se for da vontade do usuário. Esta liberação do restante das áreas de abrangências do município poderá ser feita sem a presença do supervisor, visto que, o Agente de Atendimento poderá fazer a busca de vagas por todas as unidades.

Liberação de Prioridade

Esta funcionalidade do sistema permite que sejam liberadas 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 liberação da troca de prioridade.

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.

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. Onde, médicos e enfermeiros poderão solicitar o agendamento de consultas através do sistema, sendo que, a sala de situação fará a 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 em suas respectivas unidades de saúde. Assim que o agente de atendimento selecionar a unidade de saúde, será possível selecionar a unidade de saúde, mostrando a listagem dos médicos desta unidade, bem como, os horários de atendimentos.

Histórico do Atendimento

Será disponibilizado para que quando o agente de atendimento utilizar o histórico do usuário para registro de qualquer informação, o mesmo possa registrar sem a aprovação do supervisor, fazendo com que o agente de atendimento seja responsável por qualquer informação ali contida. Para casos que necessitem da aprovação do supervisor, continuará como esta atualmente, o mesmo será chamado e colocará sua senha para que fique registrado no histórico de atendimento.

Cancelamento de Consulta

Para atendimentos que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feito uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o agente de atendimento desejar cancelar uma consulta a pedido do usuário, ele solicitará este cancelamento para que em um segundo momento os supervisores o façam.

Orientações repassadas aos Agentes de Atendimento

a) Referentes ao cadastro:

Foi orientado pela Coordenação Técnica e Assessoria da Tecnologia da Informação para que os Agentes de Atendimento realizem o cadastro do usuário com agilidade, eliminando dados

desnecessários para usuários que já possuem cadastros no Teleconsulta, como por exemplo RG e certidão de nascimento, município de atendimento, CEP. Para os novos cadastros o protocolo de atendimento continuará de acordo com a rotina de trabalho em vigência.

b) Tempo no atendimento:

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

6.4. Sugestões para implementações

As implementações estão sendo feitas de acordo com as necessidades verificadas junto a população / Unidades / profissionais / Secretaria Municipal de Saúde, a partir da implantação do projeto.

7. ANEXOS

Anexo 01 - Cronograma de Treinamento – 13/08;

Anexo 02 Demonstrativo de Desinfecção de Fones;

Anexo 03 – Mega Fones Publicados em Agosto/10

Anexo 04 – Recortes de Jornais, mês de Agosto/2010;

Anexo 05 – Cópias de ofícios encaminhados no mês de Agosto/2010;

Anexo 06 – Relatórios de Supervisão das Unidades nos períodos de 05 a 19/08 e 20 a 31/08/2010;

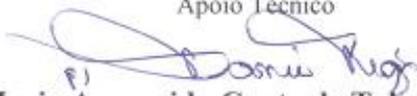
Anexo 07 – Grade de consultas por Profissionais X Unidades;

Goiânia-GO, 08 de Agosto de 2010.



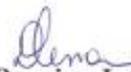
Tatiane Lemes Moreira

Apoio Técnico



Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha

Coordenadora Técnica



Daísa Pereira Lessa

Gerente de Serviços de Saúde



Adonai Teles Andrade

Assessor de Tecnologia da Informação

Anexo 01

Cronograma de Treinamento



Goiânia / Aparecida de Goiânia - GO

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

Data: 18 de Agosto de 2010

Local: Hotel Kanaxuê

Público Alvo: Agentes de Atendimento (54)

<u>Data</u>	<u>Conteúdo e Horário / Responsáveis</u>
18/08 (quarta-feira)	- Abertura Boas Vindas / Idtech / Postos de Trabalho - Responsável: Daísa Lessa Horário: 08h00min às 08h20min
18/08 (quarta-feira)	- Apresentação das Atividades do dia e dos Participantes - Responsável: Daísa Lessa Horário: 08h20min às 08h30min
18/08 (quarta-feira)	Noções de Atendimento Responsável: Cleomar Castro Lopes Horário: 08h30min às 09h45min
18/08 (quarta-feira)	- Intervalo: Lanche Horário: 09h45min às 10h00min
18/08 (quarta-feira)	Noções de Saúde - Saúde do Adulto – Hipertensão e Diabetes Palestrante: Médico Regulator Dr. Ricardo Takaoka. Horário: 10h30min às 11h30min.
18/08 (quarta-feira)	Noções de Saúde - Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST Palestrante: Enfermeira Cinthya Kelley Horário: 11h30min às 12h15min.

24/07 (quarta-feira)	- Momento Dúvidas - Horário: 12h15min às 12h30min.
18/08 (quarta-feira)	- Almoço - Horário: 12h30min às 13h30min.
18/08 (quarta-feira)	Noções de Saúde - Saúde da Criança – Principais Doenças Palestrante: Enfermeiro Leonardo Freire - Horário: 13h30min às 14h10min
18/08 (quarta-feira)	- Dinâmica de Grupo Responsável: Daísa Lessa - Horário: 14h10min às 15h30min
18/08 (quarta-feira)	- Noções de Urgência e Emergência Responsável: Gerente do Teleconsulta de Aparecida de Goiânia - Renato Bueno - Horário: 15h30min às 16h15min
18/08 (quarta-feira)	- Intervalo: Lanche Horário: 16h15min às 16h40min
18/08 (quarta-feira)	Comissão Interna de Prevenção a Acidentes - CIPA Palestrante: Hugo Marques e Daniel Régis. - Horário: 16h40min às 17h00min.
24/07 (quarta-feira)	- Normatização I Palestrante: Enfermeira Luiza Cruz - Gerente de Pessoal Luana Matos Horário: 17h00min às 17h45min
18/08 (quarta-feira)	- Encerramento Palestrante: Daísa Lessa / Daniel Régis Horário: 17h45min às 18h30min
Organização: Gerente de Serviços de Saúde: Daísa Lessa / Coordenação: COTEC / Cida Sardinha / Daniel Régis.	

Anexo 02

Demonstrativo de Desinfecção de Fones

IDTECH		DEMONSTRATIVO DE DESINFECÇÃO DE HEADSETS																												APARECIDA								
IDTECH		TELECONSULTA - UNIDADE APARECIDA DE GOIÂNIA																												APARECIDA								
		MATUTINO - AGOSTO DE 2010																																				
Agente	MATUTINO	Data da Desinfecção																												Troca de espuma auricular								
		D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
Danielly Ferreira da Paz																																						
Cristina Alves dos Santos																																						
stina Evaristo Alves																																						
Fernanda Portela Maranhão																																						
len Cristina Rocha da Silva																																						
Natalia dos Santos																																						
yscilla Souza Rebouças																																						
iridiane Ribeiro de Melo																																						
lmael Sousa da Silva																																						
uardo Rodrigues Dourado																																						
onizy Maier Rodrigues da Silva																																						
ane Francielli																																						
Aryane dos Santos Dias																																						
no Henrique de Paula																																						
Graciele de Jesus Silva																																						
lido Lopes Vieira																																						
VAGO																																						
usica dos Santos Rodrigues																																						
andro Henrique de Paula Lobato																																						
Vanessa Kelly de Sousa Silva																																						

Desinfecção com álcool a 70% realizado por:

Jailson Antonio de Almeida Lima

IDTECH		DEMONSTRATIVO DE DESINFECÇÃO DE HEADSETS																												APARECIDA								
IDTECH		TELECONSULTA - UNIDADE APARECIDA DE GOIÂNIA																												APARECIDA								
		VESPERTINO - AGOSTO DE 2010																																				
Agente	MATUTINO	Data da Desinfecção																												Troca de espuma auricular								
		D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
ane Batista de Oliveira Araújo																																						
Bianca Rodrigues da Silva Pinheiro																																						
rolina dos Santos Lemos																																						
Clebervania Nunes Ferreira																																						
Luane Alves Ribeiro Dias																																						
Fabiana Cristina da Silva Fernandes																																						
Paulo Felipe Nascimento																																						
Gabriel Cruz Alves																																						
Henrique Batista Teixeira da Silva																																						
Helio Oliveira Cardoso																																						
Claudia Cristina Pereira																																						
Lysson Moreno de Carvalho																																						
Fernando Henrique Pereira Dias																																						
Livia Martins Melo																																						
Thiago Demetrio Menezes																																						
Thiago Alves Palomeque																																						
Venusia Neres dos Santos																																						
Vicente Lido Ferreira de Oliveira																																						
Fátima Gomes Sousa																																						
Aidan de souza Gorati																																						

Desinfecção com álcool a 70% realizado por:

Regislaine Santana Chimenes

IDTECH		DEMONSTRATIVO DE DESINFECÇÃO DE HEADSETS																												APARECIDA								
IDTECH		TELECONSULTA - UNIDADE APARECIDA DE GOIÂNIA																												APARECIDA								
		SALA DE SITUAÇÃO																																				
		MATUTINO & VESPERTINO - AGOSTO DE 2010																																				
Agente	MATUTINO	Data da Desinfecção																												Troca de espuma auricular								
		D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
Lucasley																																						
Aline Gonçalves																																						
Luíssa Bom Jardim Pimentel																																						

Desinfecção com álcool a 70% realizado por:

Jailson Antonio de Almeida Lima

Regislaine Santana Chimenes

Renato de Paula Bueno
Gerência da Unidade

Anexo 03

Mega Fones Publicados em Agosto/10



Teleconsulta comemora seu 4º aniversário

Perto de atingir a marca de 2,7 milhões de consultas agendadas, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta comemora seu quarto aniversário nesta quarta-feira, dia 4 de agosto. Uma festa foi preparada, com direito a bolo de aniversário e homenagens a usuários que participaram da trajetória de sucesso do serviço. A comemoração será às 9h30, na sede da Central, à Rua 01, nº 60, Setor Oeste, com a presença do prefeito Paulo Garcia e o secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi.

O Teleconsulta é referência em qualidade do atendimento para o Ministério da Saúde, ficou entre os semifinalistas do Prêmio ODM Brasil, do governo federal em parceria com o Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas (Pnud), e foi o único representante de Goiás na Mostra Internacional de Tecnologias Sustentáveis do Instituto Ethos, os dois últimos, em



Agente de atendimento marca uma das 2,7 milhões de consultas já agendadas pelo serviço

2010. Além disso, conquistou a aprovação de mais de 80% dos usuários, de acordo com levantamento da Serpes e Fortiori. Estes institutos de pesquisa apontaram também que cerca de 95% dos usuários do Teleconsulta afirmaram ser bem atendidos, com educação.



Ao lado de Cida Sardinha, Maura Silveira de Melo será uma das homenageadas

Usuária da consulta nº 01 conhece a Central

A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta recebeu nesta segunda-feira, dia 2 de agosto, uma visita ilustre. Esteve na Central, a usuária que agendou a primeira consulta por telefone no dia da inauguração do serviço em 4 de agosto de 2006. Maura Silveira de Melo, de 62 anos, veio conferir de perto o funcionamento do serviço que facilitou a sua vida.

Maura de Melo foi recepcionada por Maria Aparecida Sardinha, e pela enfermeira Daisa Lessa, coordenadora técnica e gerente de Serviços de Saúde do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), organização social que projetou, estruturou e gerencia o serviço para a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. Moradora do Jardim Novo Mundo, ela faz controle de diabetes no Cais periodicamente. Antes do teleagendamento, sempre que precisava se consultar, tinha de acordar pelo menos às 5h30 da manhã para ficar na fila e disputar uma senha. "Com o Teleconsulta, ficou muito mais fácil, até para fazer outras consultas de rotina."

Idtech e Prefeitura prestarão homenagens

O Idtech e a Prefeitura homenagearão alguns usuários que marcaram momentos históricos para o Teleconsulta. Maura Silveira de Melo, que agendou a primeira consulta por telefone, no dia da inauguração do serviço; Pablo Martins Cardoso, Pamela Ferreira de Matos e Rozenilda Alves Soares, que marcam respectivamente, as consultas de número 1 milhão, 2 milhões e 2,5 milhões; Lucimeire de Almeida Patrício Alves, que agendou o maior número de consultas durante todo o período de funcionamento da Central e Joana Maria de Jesus, de 99 anos, como representante dos usuários da terceira idade que utilizam o serviço, onde é respeitado o Estatuto do Idoso.

Como símbolos do respeito pela Central ao Estatuto da Criança e do Adolescente,

receberão também uma homenagem Fernanda Rainy Batista Ferreira Medeiros e Christian Miller Ferreira Medeiros, mãe e filho que tiveram as primeiras consultas médicas marcadas por meio da integração entre o Projeto Nascer Cidadão e o Teleconsulta, em 2008.

A maioria dos usuários não conhece a sede do Teleconsulta. Seu contato com o serviço se dá exclusivamente por meio do telefone 0800 646 1560, acessível todos os dias, inclusive aos sábados, domingos e feriados, das 7 às 19 horas. Apesar de o modelo de atendimento sugerir impessoalidade, a Central recebeu menção honrosa no 2º Seminário Nacional de Humanização do Ministério da Saúde, em 2009, pelo caráter individualizado e personalizado da assistência que presta.



Trajетória do Teleconsulta tem sido marcada pelo reconhecimento público. Serviço foi semifinalista do Prêmio ODM e participou da Mostra de Tecnologias Sustentáveis do Instituto Ethos





Aniversário do Teleconsulta reúne 200 pessoas

Mais de 200 pessoas, entre usuários, lideranças comunitárias, integrantes dos Conselhos Municipais de Saúde e trabalhadores da rede municipal participaram na manhã do dia 4 de agosto, do aniversário da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta. Inaugurado em 2006, o serviço que é responsável pelo agendamento de consultas básicas não-emergenciais para usuários do Sistema Único de Saúde na capital já beneficiou mais de 800 mil usuários com o agendamento da quase 2,7 milhões de consultas.

O secretário municipal de Saúde, Paulo Rassi, ficou com a voz embargada de emoção ao se lembrar como surgiu a proposta de criar o Teleconsulta. "Estava assistindo o jornal pela TV e uma reportagem mostrou o drama de uma mãe que madrugou com os filhos pequenos para ir à unidade de saúde marcar sua consulta. Aquela história me comoveu e ao então candidato a prefeito Iris Rezende que incluiu entre as suas propostas eleitorais a implantação de um serviço de agendamento de consultas por telefone."

Quase dois anos foram consumidos entre a elaboração do projeto e sua colocação em prática. "Foi um tempo árduo, mas conseguimos, com a ajuda do Idtech, fazer com que nem aquela e mais nenhuma outra mãe precisasse madrugar na fila para ter acesso ao médico."

A coordenadora técnica, Maria Aparecida Sardinha, salientou o Teleconsulta com um marco da acessibilidade aos serviços de saúde pública em Goiânia. O mestre de cerimônia, jornalista Jordevá Rosa, destacou a presença do coordenador executivo, José Cláudio Romero, que assistiu a solenidade em meio aos convidados, ao lado do coordenador administrativo e financeiro, Lúcio Dias Nascimento.



O secretário Paulo Rassi se emocionou ao discursar na solenidade de comemoração do 4º aniversário do Teleconsulta de Goiânia, que teve direito a bolo decorado e parabéns pra voz

Usuários recebem placas de homenagem

Joana Maria de Jesus, de 99 anos, foi homenageada como representante dos usuários da terceira idade que utilizam o Teleconsulta, onde é respeitado o Estatuto do Idoso. Ela se arrumou com esmero para a festa. Acompanha da neta Sílvia Trindade, de 35 anos, permaneceu o tempo todo sentada em sua cadeira de rodas e foi o alvo principal do assédio de repórteres que realizaram a abertura da comemoração. Todos queriam saber o segredo da sua vitalidade.

Recentemente dona Joana, que teve 16 filhos (10 dos quais estão vivos), tem 49 netos, 63 bisnetos e dois tetranetos, foi ao médico e todos os exames que fez apresentaram ótimos resultados. "Só estou um pouco cansada, mas o médico disse que isso não tem jeito... é da idade", disse sorrindo resignada. Sílvia, que marca as consultas da avó, elogiou o Teleconsulta e também a qualidade do atendimento recebido por ela nas unidades de

saúde. "Ela tem preferência no agendamento e, no dia da consulta, sempre é atendida primeiro. É tratada com muito carinho", contou ela, que busca atendimento para a sua família no Centro de Saúde do Parque Industrial João Braz.



Joana Maria de Jesus recebe placa de homenagem do secretário Osmar Magalhães

Recrutamento Interno

A Assessoria de Tecnologia da Informação (Astec) está selecionando um colaborador do Idtech para trabalhar naquela assessoria. O interessado deve comunicar o seu supervisor.





Teleconsulta de Aparecida atende 1,5 mil no 1º dia

Inaugurada nesta quinta-feira, dia 5 de agosto, pelo prefeito Maguito Vilela, e pelo secretário municipal de Saúde, Rafael Nakamura, a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia já está em pleno funcionamento. Foram agendadas mais de 1,5 mil consultas nas especialidades básicas de clínico geral, pediatria, ginecologia e obstetria. O número superou a expectativa prevista para o primeiro dia. A capacidade da rede municipal informada pela Secretaria Municipal de Saúde é de 20 mil consultas por mês, o que responderia a uma

média diária de 740 agendamentos. Essa grande procura era esperada, em função da demanda reprimida visível nas filas que se formavam todos os dias nas portas das unidades de saúde. A coordenação do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), organização social parceira da Secretaria Municipal de Saúde que projetou, estruturou e gerencia o Teleconsulta, acredita que, em função dessa demanda reprimida,

háverá sobrecarga de ligações e pede a cooperação e compreensão da comunidade para que o serviço possa atingir os melhores resultados.

O usuário pode ajudar evitando ligar nos horários considerados de pico, que vão das 7 às 10 horas da manhã, considerando que o serviço está à disposição dos usuários em todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.



Solenidade de inauguração foi ao ar livre e teve homenagem a Paulo Rassi. Coordenadora Cida Sardinha discursou ao lado do prefeito



Prefeito Maguito atendeu ligação de usuária

A inauguração do Teleconsulta coincidiu com o Dia Nacional da Saúde. Embora tenha começado a operar às 7 horas da manhã, a Central foi declarada oficialmente entregue à população por volta de 10h40, quando o prefeito Maguito Vilela, depois de descerrar a placa de inauguração, atendeu a ligação da usuária Clécia Silva da Mata, moradora do Pontal Sul.

Em seu discurso, Maguito Vilela destacou a mobilização da administração para humanizar o atendimento no município. "Esse foi o primeiro passo para acabar com as filas nas unidades de saúde, e o desconforto da espera, que eram uma humilhação para o nosso povo", ressaltou. "Além do Teleconsulta, queremos inaugurar ainda este mês o AME (Ambulatório Médico Especializado), que será uma extensão desse atendimento moderno. Entregamos também há pouco o Samu; temos uma UPA (Unidade de Pronto-Atendimento) em construção e outra sendo licitada. Enfim, as ações previstas para a saúde são muitas", enumerou.

O secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura fez de seu pronunciamento um resumo. "Muitas vezes recebo críticas pela forma como trabalho, por não ficar sempre à disposição para atender a comunidade em meu gabinete. Mas buscar verbas em Brasília e procurar estar junto aos técnicos, em campo,



Maguito Vilela conversa atende usuária e declara Central entregue à população

para estudar soluções também é importante", assinalou. Rafael Nakamura frisou que não ele, mas o resultado do seu trabalho é que precisa aparecer para a população.

Na opinião do secretário, a Saúde de Aparecida de Goiânia nunca foi tratada com a seriedade com que está sendo tratada agora. Rafael Nakamura lembrou que Maguito Vilela, desde o início de sua gestão, utilizou critérios técnicos para nomear os titulares da pasta, ocupada anteriormente pelo médico Cairo Louzada, que morreu vítima de câncer. "O doutor Cairo Louzada iniciou esse trabalho, que agora tenho a satisfação de continuar. É muito gratificante ver os resultados aparecerem", assinalou ele, referindo-se às melhorias já atingidas pela atual administração.

Solenidade reuniu cerca de 200 pessoas

Cerca de 200 pessoas acompanharam o lançamento oficial do Teleconsulta, entre autoridades municipais, funcionários da rede municipal de Saúde, líderes comunitários, população e imprensa. A solenidade foi conduzida pelo jornalista da TV Serra Dourada, Jordevá Rosa. Participaram ainda a secretária-executiva da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) de Saúde, Lirce Lamounier, que na ocasião representou a secretária estadual de Saúde, Irani Ribeiro; e o secretário de Saúde de Goiânia, Paulo Rassi, que recebeu uma placa de homenagem do prefeito Maguito Vilela. O ex-prefeito Iris Rezende também foi homenageado pela implantação do Teleconsulta, representado pelo deputado estadual Léo Mendanha.



Mega Fone

Informativo para colaboradores do IDTECH - 16 de agosto de 2010 - Nº 26, Ano 3

Aparecida de Goiânia

Mais de 5,5 mil consultas agendadas

Em sua primeira semana de funcionamento, a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia fez 5.569 agendamentos de consultas básicas não-emergenciais, superando a previsão inicial de 5,2 mil. A maior procura foi por clínicos gerais, somando 38% do total de agendamentos.

O alto número de agendamentos já era esperado, em função da demanda reprimida do município. O Teleconsulta já provocou educação do movimento nas unidades de saúde. Ainda existem moradores que procuram o atendimento sem fazer o agendamento por telefone, o que é considerado normal nesta fase inicial do serviço.

O Idtech traçou estratégias de divulgação maciça do serviço. Foram produzidas cartilhas explicativas, cartazes, imãs de geladeira e até um gibizinho para o público infantil, que será lançado no próximo dia 20.

Como ferramenta de gestão, o Teleconsulta tem proporcionado uma visão clara

dos problemas vivenciados pelas unidades de saúde. Entre as falhas detectadas graças à informatização da agenda a principal é a baixa produtividade das unidades de saúde. As razões estão relacionadas basicamente ao trabalho do médico, como o não cumprimento da carga horária.

"Com a informatização da agenda das unidades, problemas recorrentes, mas que não tinham como ser comprovados, puderam ser detectados. Já estamos tomando providências para que o atendimento à população seja cada vez mais aperfeiçoado", disse o secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura.

Balanco do dia 5 a 11 de agosto

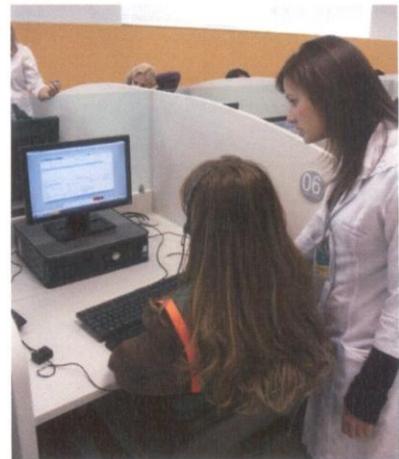
Dias úteis: 5.089 agendamentos

Final de semana: 480

Clínica médica: 38%

Ginecologia: 34%

Pediatria: 28%



Enfermeira orienta agente de atendimento em Aparecida de Goiânia

Idtech inicia Campanha de Combate ao Fumo

O dia 29 de agosto foi escolhido como Dia Nacional de Combate ao Fumo, quando são desenvolvidas campanhas em todo o País, alertando sobre os males que o cigarro causa. Portanto, o Idtech, seguindo sua política de responsabilidade social, também promoverá uma ação para aqueles que têm vontade de largar o vício.

O Instituto vai oferecer tratamento de combate ao tabagismo em um clínica especializada, gratuitamente. Os interessados devem procurar o presidente da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), no telefone 3209-9731.

São apenas quatro vagas para o programa anti-fumo. As inscrições vão até esta terça-feira, dia 17 de agosto.



O cigarro pode causar câncer de pulmão e de boca, mau hálito, impotência sexual e gangrena em diferentes partes do corpo

Três motivos para largar o cigarro

Risco de morte - Cerca de 10 mil de pessoas morrem por dia por causa do fumo. O cigarro está relacionado com os cânceres de boca, laringe, faringe, esôfago, pulmão, entre outros.

Manchas nos dentes - O efeito do alcatrão, da nicotina e de outros produtos

tóxicos encontrados nos cigarros amarelam e causam manchas dentais.

Multa - Em muitas cidades brasileiras, inclusive Goiânia, fumar em local fechado dá prejuízo para o bolso. A multa é em dinheiro para o estabelecimento que permitir o cigarro.

Seleção

A Assessoria de Tecnologia da Informação (Astec) está selecionando um colaborador do Idtech para trabalhar naquela assessoria. O interessado deve comunicar o seu supervisor.

Treinamento

O Idtech vai promover na próxima quarta-feira, dia 18, das 8 às 18 horas, no Hotel Kanaxuê, treinamento para 56 novos agentes de atendimento dos postos de trabalho de Aparecida e Goiânia.


IDTECH[®]
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO
idtech.org.br

AME começa a funcionar em Aparecida

O Ambulatório Médico Especializado (AME) começou a funcionar na tarde do dia 26 de agosto, após ser inaugurado pelo prefeito de Aparecida de Goiânia, Maguito Vilela, e a secretária estadual de Saúde, Irani Ribeiro. Os primeiros atendimentos foram frutos de encaminhamentos recebidos no dia anterior à inauguração. Foram 88 pedidos de consultas somente neste dia. O AME vai reunir 19 especialidades médicas e concentrará os 51 médicos especialistas da rede municipal.

A humanização do atendimento foi o tom do discurso dos gestores da saúde pública durante a inauguração do AME. A unidade foi planejada para garantir o acesso dos aparecidenses às consultas com médicos especialistas, de forma confortável. "Porém, não adianta uma estrutura bem equipada se os funcionários não trabalharem com amor, carinho e dedicação", argumentou a secretária estadual de Saúde, Irani Ribeiro.

A Prefeitura de Aparecida e Idtech sabem disso. Os agentes de atendimento foram especialmente treinados para acolher bem os usuários do SUS, a fim de dar informações claras e encaminhamento correto dos casos. "A inauguração do AME é um marco para a saúde. Os aparecidenses serão respeitados, naquilo que eles têm direito", disse a coordenadora técnica do Idtech, Cida Sardinha.

A secretária Irani Ribeiro elogiou a iniciativa do prefeito Maguito Vilela e do secretário de Saúde, Rafael Nakamura. "É importante que todos se empenhem na implantação de projetos que busquem a melhoria na qualidade de assistência à saúde. É preciso utilizar de recursos tecnológicos e ter uma equipe que tenha amor ao próximo"



Prefeito Maguito Vilela e secretária Estadual de Saúde, Irani Ribeiro inauguram o AME de Aparecida. Ao lado, Maguito e o vice-prefeito Tanner de Melo cumprimentam colaborador



Ambulatório é o primeiro de Goiás

Maguito Vilela ressaltou o pioneirismo do AME, o primeiro a ser implantado em Goiás. "É um prédio de primeiro mundo, que nem mesmo Goiânia tem. Vamos dar dignidade e tratamento à altura do ser humano." O prefeito argumentou que a saúde de Aparecida foi encontrada em péssimo estado, mas que esta área é prioridade em seu governo.

Emocionado, o secretário da Saúde, Rafael Nakamura, disse que aquele era um momento histórico para a cidade, devido a importância do AME e seu ineditismo. "É um projeto abençoado."

De acordo com a coordenadora técnica do Idtech, as três especialidades mais visadas neste primeiro momento são ortopedia, dermatologia e cardiologia. "Em pouco tempo vamos oferecer uma radiografia da demanda do tratamento



Cida Sardinha discursa para mais de 300 pessoas que estiveram na inauguração

especializado em Aparecida. O gestor terá condições de saber se será preciso contratar mais médicos, e de quais áreas", revela Maria Aparecida Sardinha.

Colaboradores do AME participam de café da manhã de boas vindas



Os colaboradores do Ambulatório Médico Especializado (AME) levaram seus amigos e familiares para conhecer a nova unidade de saúde, que facilitará o acesso ao cidadão aparecidense às consultas especializadas. No dia 24 de agosto, Prefeitura de Aparecida e Idtech, promoveram um café da manhã de boas vindas, para a confraternização com a equipe. O prefeito Maguito Vilela esteve presente e ressaltou a proposta de bom atendimento no serviço

público.

A colaboradora Camila Cândido, que vai atuar na Central do Ame, está esperançosa na melhoria. "A população tem muita dificuldade para se consultar com um médico especialista. Acredito que o AME será muito bom para Aparecida", opina. Ela levou seu pai, João Luiz e a filha de um ano Stephany (foto) para conhecer as instalações do seu novo trabalho. "É um lugar bonito e bem estruturado", elogiou o pai.

Anexo 04 Recortes de Jornais, mês de Agosto/2010;

Jornal: Diário da Manhã	Data: 01/08/2010
Caderno/Coluna: Café da Manhã (Ulisses Aesse)	Pág: 4

Café da manhã no Idtech

O prefeito **Maguito Vilela** participa amanhã de um café da manhã com os colaboradores da **Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta**, que começa a operar em **Aparecida** no dia 5. A confraternização reunirá a equipe da Central de Aparecida e seus familiares na sede do Idtech, em **Goiânia**. O Idtech é a organização social responsável pelo projeto, a estruturação e o gerenciamento dos serviços de teleatendimento de consultas para usuários do **Sistema Unificado de Saúde (SUS)** nos dois municípios.

Jornal: O Hoje	Data: 01/08/2010
Caderno/Coluna: Xequê Mate	Pág: 11

CONFRATERNIZAÇÃO

O prefeito Maguito Vilela participa nesta segunda-feira de café da manhã com os colaboradores da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, que começa operar em Aparecida na quinta-feira. A confraternização reunirá a equipe da Central de Aparecida, seus familiares e os colaboradores do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), em Goiânia. O Idtech é a organização social responsável pelo projeto, estruturação e gerenciamento dos serviços de teleagendamento de consultas para usuários do SUS nos dois municípios.



Tecnologia

Prefeitura de Aparecida implanta serviço de teleconsulta para facilitar acesso dos cidadãos às unidades de saúde

Agendamento por telefone

O agendamento de consultas nos postos de saúde, de Aparecida de Goiânia, passará a ser realizado por telefone a partir da próxima quinta-feira, 5. O sistema teleconsulta e a Central de Atendimento ao Cidadão foram lançados na sexta-feira, 30, pelo secretário de Saúde do município, Rafael Nakamura, que acredita que o serviço vai diminuir a superlotação.

Os atendimentos poderão ser marcados pelo telefone 0800 646 1590. A central agendará consultas básicas eletivas de clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia. As consultas emergenciais continuarão sendo feitas nas unidades de saúde. A previsão inicial aponta para uma demanda de três mil ligações por dia.

O sistema será operado por 40 agentes, divididos nos turnos matutino e vespertino. O teleconsulta funcionará todos os dias da semana, das 7 às 19 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. De acordo com o secretário de Saúde, a expectativa é de que, com a implantação do sistema, haja maior controle da agenda dos médicos, dos serviços



Secretário de Saúde, Rafael Nakamura, espera agilizar atendimento com teleconsulta

prestados e do uso destes serviços pelo paciente, além da garantia de que o atendimento seja, de fato, voltado para moradores do município.

Os pacientes serão distribuídos por ordem de prioridade, sendo atendidos em 24 horas, 48 horas ou em até sete dias no máximo. Um conjunto de fatores, como idade, sexo e estado de saúde, será levado em conta no momento do agendamento. Os Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente também serão obedecidos.

Os colaboradores são moradores de Aparecida e passaram por treinamento criterioso sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS) e receberam informações sobre as doenças mais prevalentes na população, por faixa etária. Para orientar os usuários sobre o funcionamento do novo sistema, a Secretaria Municipal de Saúde distribuirá cartilhas do usuário e ímãs de geladeira para a população. Gibis também serão entregues nas escolas.

A coordenadora técnica do

Idtech, instituto responsável por implantar e gerenciar o Teleconsulta em Aparecida, Maria Aparecida Sardinha, diz que todo o trabalho de divulgação do serviço é importante para que os usuários entendam seu funcionamento. "Ele não precisará mais ma-
drugar para agendar as consultas, como no sistema presencial, pois a distribuição das vagas será feita ao longo do dia e respeitando critérios que facilitem seu acesso ao atendimento médico".

GESTÃO

Aparecida dá importante passo para melhorar atendimento à saúde

Implantação de teleconsulta garantirá mais agilidade e conforto aos pacientes. Previsão é de que sejam atendidas mais de 3 mil ligações por dia

Postos de saúde lotados, filas desgastantes e falhas no atendimento ao cidadão estão com os dias contados em Aparecida de Goiânia. É o que espera a Secretaria de Saúde com a implantação da Central de Atendimento ao Cidadão, Teleconsulta. As atividades se iniciam na quinta-feira, 5, com o agendamento de consultas com clínico-geral, pediatria e ginecologia e obstetrícia. O atendimento será realizado todos os dias das 7 às 19 horas, inclusive nos fins de semana e feriados, por 40 colaboradores devidamente treinados. Bem informados sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), os agentes também prestarão informações sobre as doenças mais comuns entre a população. A previsão é de que sejam atendidas diariamente mais de 3 mil ligações, totalizando 20 mil agendamentos por mês. O tempo médio de atendimento será de quatro minutos por chamada.

A instalação do novo sistema tem como principal objetivo humanizar o atendimento ao cidadão. Será reduzido o tempo de espera entre o agendamento e a consulta e, principalmente, terá fim as longas filas que se formavam nos Centros de Atendimento Integral à Saúde (Caís). Nos casos emergenciais os atendimentos continuarão a ser realizados imediatamente nas unidades de saúde devidamente equipadas.

O secretário de Saúde, Rafael Nakamura, explica que as consultas serão marcadas de acordo com alguns critérios pré-estabelecidos. "O atendimento pode ocorrer em até 24 horas, 48 horas ou em uma semana, de acordo com a idade e o estado de saúde do paciente." Para evitar falhas, o secretário lembra que os atendentes estão cientes da Lei dos Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente.

Dia da Saúde

O titular da secretaria comenta que a data para a inauguração dos trabalhos foi escolhida propositalmente. Em 5 de agosto se comemora o Dia Nacional da Saúde. Ele observa que o setor em Aparecida de Goiânia nos últimos dez anos enfrenta grandes dificuldades e não atende as necessidades da comunidade a con-



Secretário de Saúde de aparecida, Rafael Nakamura: "Atendimento pode ocorrer em até 24 horas, 48 horas ou em uma semana"

tento. "A estrutura foi feita para atender 200 mil pessoas, mas assiste hoje cerca de 500 mil", frisa.

Ele conta que os serviços eram todos centralizados nos Caís, gerando assim superlotação constante nas unidades. "Para tudo se dependia deles, desde o agendamento de consultas e realizações de exames até a entrega de medicamentos. Isso felizmente vai mudar radicalmente com o teleconsulta", comemora.

Sobre a implantação da central de atendimento, administração e treinamento dos profissionais, o secretário destaca que tudo é feito com gestão compartilhada entre a secretaria e o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech). Houve um processo rigoroso de seleção dos agentes com realização de provas teóricas e práticas e cursos de capacitação.

Os colaboradores receberam informações essenciais para o atendimento humanizado aos usuários como o fluxo do SUS, noções de atendimento, doenças mais prevalentes na população,



Atendente na Central de Teleconsulta: Prefeitura de Aparecida garante mais rapidez no atendimento aos aparecidenses na marcação de consultas

funcionamento do sistema de agendamento de consultas, além das normas e rotinas do instituto.

O secretário afirma que a equipe da central de atendimento é formada por vários profissionais entre agentes, supervisores e o gerente de unidade. "Haverá

também um médico e um enfermeiro sempre à disposição sanando dúvidas e prestando atendimento diferenciado em situações mais graves."

Bastante confiante com os bons resultados do novo sistema o secretário destaca que o atendi-

mento ocorrerá de maneira simples para o usuário. "As consultas que são marcadas diretamente nas unidades poderão ser agendadas das casas dos usuários, pelo telefone 0800 646 1590, diminuindo a superlotação e humanizando o atendimento. É um momento histórico", avalia Nakamura.

Vaga

Para garantir o atendimento eficiente e a curta espera, a Secretaria de Saúde e o Idetech recomendam que os pacientes que desistirem da consulta, ou não puderem comparecer por algum motivo, desmarquem, pelo mesmo número, com no mínimo cinco horas de antecedência, possibilitando que a vaga seja disponibilizada para outro usuário.

Com a implantação do Teleconsulta, a expectativa é de que haja maior controle da agenda dos médicos, dos serviços prestados e do uso destes serviços pelo paciente, além da garantia de que o atendimento seja, de fato, voltado para moradores de Aparecida de Goiânia.

Jornal: O Parlamento	Data: 2 a 8/08/2010
Caderno/Coluna: Cidade	Pág: 03

REFORÇO AO PSF

Ação coletiva de saúde

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS), por meio do Núcleo de Apoio à Saúde da Família de Aparecida de Goiânia (Nasf), realizou no último sábado, 31, na Escola Municipal Valdir Gonçalves de Aguiaris, a primeira Ação Coletiva de Saúde, que visa reforçar as ações do Programa de Saúde da Família (PSF) no município.

Durante todo o dia, a população pode participar de uma série de atividades de saúde e lazer. A programação incluiu a realização de consultas médicas diversas, palestras, recreação, ginástica laboral, almoço, forró da terceira idade; sessões de shantala – técnica de fisioterapia indicada especialmente para bebês e mães –, sorteio de brindes, e a realização de um bingo, que premiou os vencedores com

bicicletas.

A programação educativa previu ainda uma inovação, voltada para as crianças. Para elas, a equipe multidisciplinar do Nasf elaborou o Cine Saúde, uma sala improvisada que simulou um cinema de verdade, que exibiu vídeos educativos, com temas como saúde da criança, saúde bucal, respeito aos idosos e outros. Além da sala caracterizada, os pequenos receberam pipoca durante as sessões, como manda um passeio ao cinema real.

“O cinema foi uma tentativa de prender a atenção das crianças e introduzir temas importantes ao seu desenvolvimento, e foi válida”, pontuou a coordenadora do Nasf, Cláudia Regina Mota Andrade, que informou ainda que todas as atividades foram gratuitas.

Jornal: O Parlamento	Data: 2 a 8/08/2010
Caderno/Coluna: Tome Nota	Pág: 02

TELECONSULTA

O secretário municipal de Saúde, Rafael Nakamura estava que não cabia em si, no lançamento do sistema de agendamento de consulta na rede municipal, através do telefone, ou teleconsulta, como é mais conhecido.

MOTIVO

O secretário, que é médico ortopedista sempre achou desumano ver pessoas de baixa renda, com problema de saúde, na fila para marcar uma consulta médica: “fila para alguém saudável já é estressante e cansativo, imagina para quem está doente? Com o teleconsulta isso acaba em Aparecida de Goiânia” – argumentou Nakamura.

EXPERIÊNCIA

O sistema montado para atender a população aparecidense, no teleconsulta foi desenvolvido pela empresa Idetch, a mesma responsável pelo atendimento no município de Goiânia, onde a experiência de quase cinco anos mostra que as filas acabam mesmo.

CIDADE

Teleconsulta será inaugurado nesta semana

As filas nas portas das unidades públicas de saúde de Aparecida de Goiânia, são um problema recorrente, que tem gerado inúmeras queixas, mas essa realidade começará a mudar a partir do dia 5 de agosto, graças a uma parceria entre a prefeitura e o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech).

No último dia 30 o secretário da Saúde de Aparecida de Goiânia, Rafael Nakamura, e a coordenadora técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico Humano (Idtech), Maria Aparecida Sardinha, apresentaram à imprensa, as instalações da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta.

"As consultas que são marcadas diretamente nas unidades poderão ser agendadas das casas dos usuários, pelo telefone 0800 646 1590, diminuindo a superlotação e humanizando o atendimento. É um momento histórico", avaliou Nakamura.

A previsão é de que sejam atendidas mais de 3 mil ligações por dia, totalizando 20 mil agendamentos por mês. O novo sistema será operado por 40 agentes, divididos nos turnos matutino e vespertino. O tempo mé-



Com a inauguração do Teleconsulta o problema das enormes filas para agendamento de consultas terão um fim

dio de atendimento será de 4 minutos por chamada.

Todos os colaboradores são moradores de Aparecida e passaram por treinamento criterioso sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS) e receberam informações sobre as doenças mais prevalentes na população, por faixa etária.

PERFIL

A central agendará consultas básicas eletivas de clínica médica (clínico-geral), pediatria, e ginecologia

e obstetricia, e funcionará diariamente, das 7 às 19 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. As consultas emergenciais continuarão sendo feitas nas unidades de saúde que possuem equipes para este tipo de atendimento.

Para orientar os usuários sobre o funcionamento do novo sistema, a SMS distribuirá cartilhas do usuário e imãs de geladeira em todas as unidades de saúde. Gibis também serão entregues nas escolas do município, com foco nas crianças.

"Todo o trabalho de divulgação do serviço é importante para que os usuários entendam seu funcionamento. Ele não precisará mais madrugada para agendar as consultas, como no sistema presencial, pois a distribuição das vagas será feita ao longo do dia e respeitando critérios que facilitem seu acesso ao atendimento médico", reforçou a coordenadora técnica do Idtech, instituto responsável por implantar e gerenciar o Teleconsulta em Aparecida.

seleção no máximo. Um conjunto de fatores como idade, sexo e estado de saúde, serão levados em conta no momento do agendamento. Os Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente também serão obedecidos.

Para garantir o atendimento eficiente e a curta espera, a SMS e o Idtech recomendam ainda que os pacientes que desistirem de sua consulta, ou não puderem comparecer por algum motivo, desmarquem, pelo mesmo número, com pelo menos cinco horas de antecedência, possibilitando que a vaga seja disponibilizada para outro usuário.

Com a implantação do Teleconsulta, a expectativa é de que haja maior controle da agenda dos médicos, dos serviços prestados e do uso destes serviços pelo paciente, além da garantia de que o atendimento seja, de fato, voltado para moradores de Aparecida de Goiânia.

ATENDIMENTO

Os pacientes serão distribuídos por ordem de prioridade, sendo atendidos em 24 horas, 48 horas ou em até

UNIDADES DE ATENDIMENTO

- CAIS Garibaldi
- CAIS Nova Fátima
- Pronto-Socorro Municipal
- Mini-Casa Carlos Anzani
- Centro de Saúde Vila Brasília
- Centro de Saúde Madre Germana
- Centro de Saúde Papillon Parque
- Maternidade Mariana Teixeira

Jornal: O Parlamento

Data: 02 a 08/08/2010

Caderno/Coluna: Capa

Pág: 1

FIM DA FILA

Teleconsulta será inaugurado nesta semana



As filas nas portas das unidades públicas de saúde de Aparecida de Goiânia, são um problema recorrente, que tem gerado inúmeras queixas, mas essa realidade começará a mudar a partir do dia 5 de agosto, graças a uma parceria entre a prefeitura e o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech).

No último dia 30 o secretário da Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura, e a coordenadora técnica do Idtech, Maria Aparecida Sardinha, apresentaram à imprensa, as instalações da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta. (Página 3)

Jornal: O Hoje	Data: 03/08/2010
Caderno/Coluna: Armazém Geral (Britz Lopes)	Pág: 2

OÁSIS NO DESERTO

Em Aparecida de Goiânia, a saúde não vai bem, não, mas pelo menos uma unidade merece confetes. É a maternidade Marlene Teixeira, que ganhou da OMS título de Hospital Amigo da Criança.

Jornal: Diário da Manhã	Data: 05/08/2010
Caderno/Coluna: Fio Direto (Tainá Borela)	Pág: 14

Aparecida

Maguito Vilela inaugura hoje o Teleconsulta de Aparecida. A população poderá agendar por telefone consulta com clínico geral, pediatra e ginecologista. A Central funcionará todos os dias, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Jornal: Daqui	Data: 05/08/2010
Caderno/Coluna: Cinema	Pág: 16

PREFEITURA DE APARECIDA / SEC. DE SAÚDE



Teleconsulta

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

0800 646 1590

**Marque sua consulta no SUS
pelo telefone, sem filas.**

**Teleconsulta.
A saúde mais perto de você.**



APARECIDA
UMA CIDADÊ PARA TODOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

publicado em 06/08/2010 às 15h03:

Para escapar da fila do SUS, moradores de Aparecida de Goiânia ganham serviço de teleconsulta

Atendimentos com ginecologistas e pediatras podem ser agendados por telefone

Do R7

Publicidade

Os moradores de Aparecida de Goiânia (Goiás) têm agora uma nova maneira de agendar suas consultas pelo SUS. Começou nesta quinta-feira (5) o serviço de teleconsultas na cidade, que oferece o agendamento de consultas pelo telefone.

São quarenta atendentes com capacidade para receber 3.000 ligações por dia. As consultas serão agendadas de acordo com a necessidade de cada paciente.

O objetivo, segundo a prefeitura, é diminuir o sofrimento das pessoas que dependem da saúde pública e que não estão satisfeitas com o serviço oferecido pelos postos de saúde.

Os moradores poderão marcar atendimento com ginecologista e pediatra. Se a necessidade for por outro especialista, será preciso se consultar antes com um clínico geral.

Após receber o pedido, o serviço de teleconsulta faz uma busca por médicos nos três postos mais próximos da casa do paciente, agendando a consulta num período máximo de sete dias.

Veja como funciona o serviço no vídeo abaixo:

Notícias

Notícia Postada em 06/08/2010 às 08:44:53

Teleconsulta é inaugurado em Aparecida

Prefeito Maguito Vilela lança serviço e atende ligação de moradores.



Foto: Carlos Alexandre

Cerca de 800 ligações foram recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta já nas primeiras horas de ontem, 5, durante a solenidade de lançamento do novo serviço em Aparecida de Goiânia. A inauguração coincidiu ainda com o Dia Nacional da Saúde. Durante o evento, o prefeito Maguito Vilela (PMDB) atendeu a ligação da moradora Clécia Silva da Mata, do Pontal Sul, e explicou como funcionará o serviço. O peemedebista também destacou a mobilização da administração para humanizar o atendimento no município.

“Esse foi o primeiro passo para acabar com as filas nas unidades de saúde, que eram uma humilhação para o nosso povo”, ressaltou o peemedebista. “Além do Teleconsulta, queremos inaugurar ainda este mês o AME (Ambulatório Médico Especializado), que será uma extensão desse atendimento moderno. Entregamos também há pouco o Samu; temos uma UPA (Unidade de Pronto-Atendimento) em construção e outra sendo licitada. Enfim, as ações previstas para a saúde são muitas”, enumerou Maguito.

Secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura lembrou que o novo serviço irá agilizar o atendimento das demandas da população. “O período de espera para a consulta será menor, chegando no máximo a sete dias”, reforçou.

Cerca de 200 pessoas acompanharam o lançamento oficial do Teleconsulta, entre autoridades municipais, funcionários da rede municipal de Saúde, líderes comunitários, população e imprensa. A solenidade foi conduzida pelo apresentador da TV Serra Dourada, Jordevá Rosa. Participaram ainda a secretária-executiva da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) de Saúde, Lirce Lamounier, que na ocasião representou a secretária estadual de Saúde, Irani Ribeiro; e o secretário de Saúde de Goiânia, Paulo Rassi, que recebeu uma homenagem da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Aparecida e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico Humano (Idetech). Ontem, ele comemorou quatro anos de instalação do mesmo serviço na capital.

TELECONSULTA

Com o início do funcionamento do Teleconsulta, os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de Aparecida poderão agendar as consultas básicas eletivas de clínica

médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia, pelo telefone 0800 646 1590, sem precisar se dirigir às unidades de saúde do município e com muito mais agilidade.

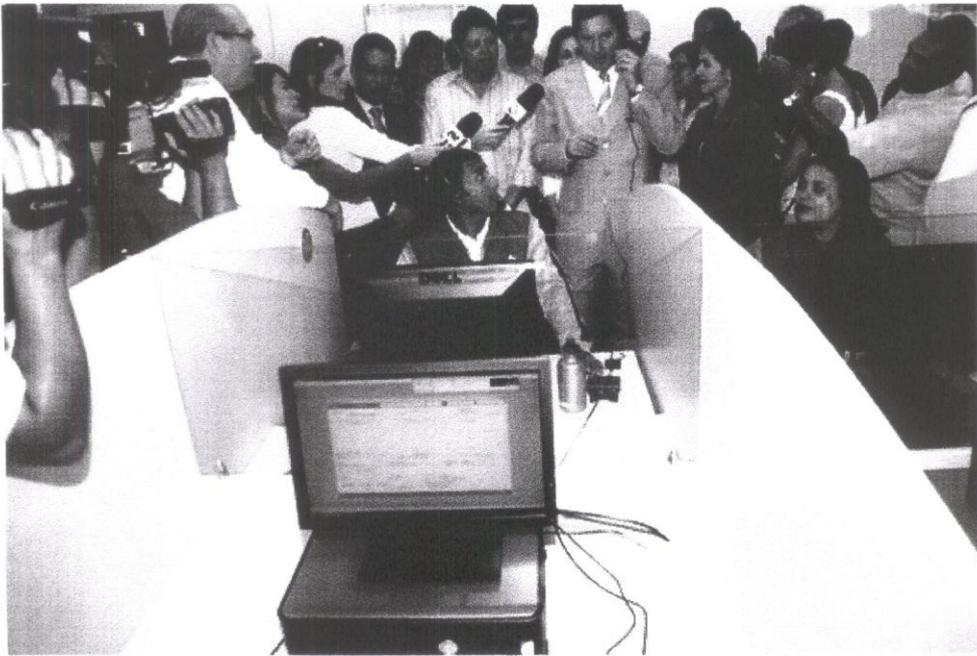
Uma média de 20 mil agendamentos serão realizados por mês, segundo o Idtech, responsável por implantar e gerenciar o sistema. Os pacientes serão distribuídos por ordem de prioridade, sendo atendidos em 24 horas, 48 horas ou em sete dias no máximo.

A Central de Atendimento ao Cidadão funcionará todos os dias da semana, das 7 às 19 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. O sistema será operado por 40 agentes de atendimento, todos de Aparecida, divididos nos turnos matutino e vespertino. O tempo médio de atendimento será de quatro minutos por chamada.

O novo serviço possibilitará maior controle da agenda dos médicos, dos serviços prestados pela rede municipal e de sua utilização pelos pacientes, além de garantir que sejam realmente direcionados aos moradores de Aparecida de Goiânia.

Fonte: **SecomAp**

Notícia Postada em **06/08/2010 às 08:44:53**
<http://www.aparecidanet.com>



Aparecida de Goiânia terá serviço de Teleconsulta

SEX, 06 DE AGOSTO DE 2010 09:23 MAYARA ROSA SOBRINHO



Foi confirmada nesta quinta- feira (5), que os usuários do SUS poderão fazer o agendamento com clínicos gerais, pediatras e ginecologistas por telefone, gratuitamente em Aparecida de Goiânia.

O agendamento será feito pelo Teleconsulta – Central de Atendimento ao Cidadão, por meio da Central 0800 646 1590, que estará disponível todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, das 7h às 19h. Esse sistema é semelhante ao da Capital, que obteve êxito em seu objetivo, a humanização do atendimento.

A solenidade de inauguração ocorreu às 9h30 de ontem, com a presença do prefeito de Aparecida de Goiânia, Maguito Vilela (PMDB), e o secretário municipal de Saúde, Rafael Nakamura.

Em encontro com os colaboradores que vão trabalhar como agentes de atendimento do Teleconsulta, o prefeito recomendou um tratamento carinhoso e educado aos aparecidenses. "Cada um de nós temos uma parcela de responsabilidade com Aparecida.

Este é um serviço digno à altura de qualquer cidadão, implantado com o que há de mais moderno", declarou. O Teleconsulta visa à humanização do atendimento.

A população poderá fazer o agendamento da consulta de forma confortável, sem precisar perambular pelas unidades de saúde em busca de vagas. Por telefone, o usuário saberá exatamente a data, horário, a unidade de saúde e o nome do médico que o atenderá.

Porém, é esperada uma sobrecarga do serviço nas primeiras semanas. Em Aparecida de Goiânia há uma demanda reprimida, visível pelo tamanho das filas. Será preciso o apoio da comunidade e da imprensa para que a mudança no sistema de agendamento de consultas funcione corretamente em curto prazo.

No momento da ligação, o usuário deverá ter em mãos o comprovante de endereço, carteira de identidade e cartão SUS. O sistema do Teleconsulta, o Call Med, abrirá um cadastro com as informações e fará uma busca virtual por três unidades de saúde mais próximas do endereço fornecido, para que o usuário seja atendido o mais perto possível de sua casa.

A busca virtual aumenta em três vezes as chances de agendamento da consulta na rede pública. No Teleconsulta, os Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente são seguidos à risca. Portanto, idosos, crianças e gestantes são atendidos primeiro.

Gestantes e quem apresentam sintomas que implicam maior risco, também. Os pacientes são distribuídos por ordem de prioridade (um, dois e três..) e são atendidos em 24 h, 48 h ou no máximo em 7 dias. As consultas de retorno também poderão ser agendadas pela Central.

Neste caso, o usuário deverá telefonar no dia próximo a data recomendada ou quando os exames estiverem prontos. Sempre que possível, o retorno é agendado com o médico responsável pela primeira consulta.



Jornal: O Hoje	Data: 06/08/2010
Caderno/Coluna: Cidades	Pág: 03

TELECONSULTA EM APARECIDA

Carlos Alexandre



Cerca de 1,5 mil ligações foram recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta no primeiro dia de funcionamento da central de Aparecida de Goiânia. A inauguração coincidiu ainda com o Dia Nacional da Saúde. Durante o evento, o prefeito Maguito Vilela (PMDB) atendeu a ligação da moradora Clécia Silva da Mata, do Pontal Sul, e explicou como funcionará o serviço. O peemedebista também destacou a mobilização da administração para humanizar o atendimento no município. (Da Redação)

Jornal: O Hoje	Data: 06/08/2010
Caderno/Coluna: Xequê Mate	Pág: 11

ATENDIMENTO

A Prefeitura de Aparecida de Goiânia inaugurou ontem o Teleconsulta. Beleza. Agora é conferir se haverá médicos suficientes para atender as consultas agendadas.

Anexo 07

Grade de Consultas por Profissionais X Unidades

Jornal: Diário da Manhã

Data: 06/08/2010

Caderno/Coluna: Cidades

Pág: 07

Teleconsulta de Aparecida agenda 1,5 mil atendimentos no 1º dia

Inaugurada ontem pelo prefeito Maguito Vilela e pelo secretário municipal de Saúde, Rafael Nakamura, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta de Aparecida de Goiânia já está em pleno funcionamento. Foram agendadas mais de 1,5 mil consultas nas especialidades básicas de clínico-geral, pediatria, gine-

ecologia e obstetrícia. O número superou a expectativa prevista para o primeiro dia. A capacidade da rede municipal informada pela Secretaria Municipal de Saúde é de 20 mil consultas por mês, o que corresponde a uma média diária de 740 agendamentos. "Isse foi o primeiro passo para acabar com as filas", disse Maguito.



Prefeito Maguito Vilela durante a inauguração do Teleconsulta

Mais de 1.500 utilizam serviço em Aparecida

NO PRIMEIRO DIA DE FUNCIONAMENTO DO TELECONSULTA, USUÁRIOS DO SUS PUDEAM AGENDAR CONSULTAS BÁSICAS PELO TELEFONE 08006461590

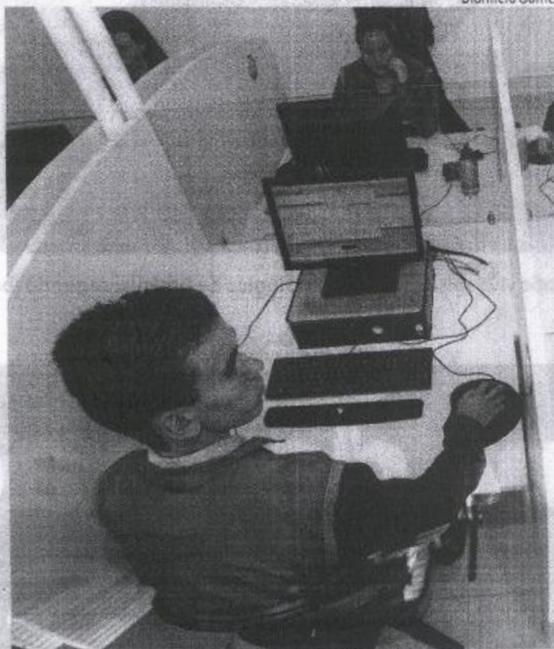
Alfredo Mergulhão

A população de Aparecida de Goiânia já pode marcar atendimentos médicos sem sair de casa. Desde ontem, os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) contam com o Teleconsulta, responsável pelo agendamento de consultas básicas não-emergenciais por telefone. No primeiro dia de funcionamento, 1.534 usuários utilizaram o serviço.

Com o Teleconsulta, os usuários do SUS de Aparecida de Goiânia já puderam agendar as consultas básicas com clínicos gerais, pediatras, ginecologistas e obstetras sem precisar passar madrugadas na porta dos pronto-socorros e hospitais. "Esse foi o primeiro passo para acabar com as filas nas unidades de saúde", afirmou o prefeito do município, Maguito Vilela, durante solenidade de inauguração.

O serviço promete agilizar o atendimento das demandas de saúde dos moradores. A central telefônica funcionará todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, sempre das 7h às 19h, por meio do número 0800 646 1590. A operação do sistema será feita por 40 atendentes, divididos nos turnos matutino e vespertino.

A maior parte das ligações recebidas ontem pela Central de Atendimento ao Cidadão era de pacientes que buscavam marcar consulta com especialistas. Para estas pessoas, a resposta do serviço foi negativa, uma vez que os usuários devem passar primei-



Diamício Gomes

Atendentes trabalham no primeiro dia do serviço

ro pelas unidades básicas de saúde, pré-requisito para encaminhamento aos médicos especializados.

"O Teleconsulta é o primeiro passo para conseguir atendimento pelo SUS, mas ele segue as diretrizes da saúde pública no país", disse a coordenadora técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), Maria Aparecida Sardinha.

O Idtech foi contratado para projetar, estruturar e gerenciar o serviço, dedicado à ofe-

recer conforto aos pacientes, que não precisarão mais enfrentar filas.

Crianças, adolescentes, gestantes e idosos terão prioridade no agendamento. Este público será atendido em consultas dentro do prazo de 24 horas. Usuários com sintomas considerados relevantes, serão os próximos na fila, com atendimento em 48 horas. Os médicos receberão os pacientes de casos não emergenciais no prazo de uma semana.

A coordenadora técnica do

Fique atento

Teleconsulta
0800 646 1590

Funcionamento
Todo dia, inclusive feriados

Horário
das 7 horas às 19 horas

Documentos
RG, cartão SUS e endereço com número da quadra

Atendimento básico
Clínico geral, pediatra, ginecologista e obstetra

Idtech ressalta que, para ter agilidade no atendimento, os usuários devem telefonar com documento de identidade, cartão do SUS, endereço com número da quadra onde reside, além de papel e caneta nas mãos. "Com a quadra, o sistema localiza automaticamente a unidade de saúde mais próxima da casa do paciente", afirmou.

O serviço é gratuito, destinado ao atendimento de cerca de 76% da população aparecidense, num primeiro momento. Os outros 24% de habitantes do município recebem atenção médica por meio do Programa Saúde na Família (PSF), mas poderão usar o serviço assim que as unidades de saúde se enquadrarem em critérios técnicos. O Teleconsulta tem expectativa de atender cerca de 20.800 ligações por mês, que não podem ser feitas por celular.

Jornal: Daqui	Data: 07/08/2010
Caderno/Coluna: Esporte	Pág: 23

PREFEITURA DE APARECIDA / SEC. DE SAÚDE



Teleconsulta

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

0800 646 1590

**Marque sua consulta no SUS
pelo telefone, sem filas.**

**Teleconsulta.
A saúde mais perto de você.**



PREFEITURA MUNICIPAL
APARECIDA
UMA CIDADE PARA TODOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Jornal: Diário da Manhã	Data: 08/08/2010
Caderno/Coluna: Opinião do Leitor	Pág: 6

À SECRETARIA DE SAÚDE DE APARECIDA

Um pequena história: uma criança chorava muito, pois sua perereca de estimação havia caído em profundo buraco e não conseguiam tirá-la. Por mais que o pai, mãe, tios e vizinhos tentassem.

Um garoto, de aproximadamente dez anos, observando aquele movimento, aproximou-se e percebendo a aflição de seu coleguinha, foi até a mangueira do jardim e abrindo a torneira, foi enchendo o buraco de água (óbvio). À medida que esta água subia, junto subia também a perereca. Enquanto esperamos re-soluções federais pelos problemas do "Cartão SUS" falido, (como o Programa Fome Zero), e quais serão as orientações dos "Poderes Constituídos", a

doença prossegue implacável, pois a mesma não espera e não está nem aí para o governo.

Concordo quando foi exposto sobre as verbas vindas para o município e que pessoas de outros lugares vêm fazer uso dos postos de saúde deste, tirando-nos a chance de um bom atendimento e na hora necessária.

Uma pequena mangueira vai ser aberta: basta que a pessoa, ao solicitar a consulta apresente o título de eleitor referente ao município onde reside ou é eleitor, ou em outra hipótese, basta uma conta de luz, comprovando sua residência neste município. Simples não é? Para que tanta burocracia?

Kleber Jéssus Nunes, via e-mail

Jornal: Diário da Manhã	Data: 10/08/2010
Caderno/Coluna: Café da Manhã	Pág: 4

Ministério homenageia maternidade

Em comemoração ao **Dia Mundial de Promoção do Aleitamento Materno**, a **Maternidade Marlene Teixeira**, em **Aparecida de Goiânia**, foi homenageada pelo **Ministério da Saúde** e pela **Organização Mundial da Saúde (OMS)** por ter se tomado referência dentre os **Hospitais Amigo da Criança**.
— Possuímos o título desde 2005, no entanto, no ano passado conseguimos alcançar todas as metas da iniciativa e a **Maternidade Marlene Teixeira** consagrou-se modelo — explicou a diretora-geral da unidade, **Neide Gonçalves de Menezes**.

Jornal: Onze de Maio	Data: 08 a 14/08/2010
Caderno/Coluna: Capa	Pág: 1

APARECIDA

Inaugurado o Teleconsulta

A partir da última quinta-feira, 5, os usuários do SUS só podem fazer o agendamento com clínicos gerais, pediatras e ginecologistas por telefone, gratuitamente. Basta ligar para o Teleconsulta – Central de Atendimento ao Cidadão pelo do número 0800 646 1590, que esta disponível todos os dias da semana inclusive sábados, domingos e feriados das 7 às 19 horas. O sistema é semelhante ao da Capital. As expectativas são de que o serviço melhore o atendimento.

Jornal: Onze de Maio	Data: 08 a 14/08/2010
Caderno/Coluna: Aparecida de Goiânia	Pág: 3

Município inaugurou teleconsulta na última quinta-feira

A população de Aparecida não precisará mais dormir nas filas para marcar consulta com um médico. A partir da última quinta-feira, 5, os usuários do SUS só podem fazer o agendamento com clínicos gerais, pediatras e ginecologistas por telefone, gratuitamente. Basta ligar para o Teleconsulta – Central de Atendimento ao Cidadão, por meio do número 0800 646 1590, que estará disponível todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, das 7 às 19 horas. O sistema é semelhante ao da Capital que obteve êxito em seu objetivo a humanização do atendimento.

A solenidade de inauguração contou com a presença do prefeito Maguito Vilela e o secretário de Saúde, Rafael Nakamura. Em encontro com os colaboradores que vão trabalhar como agentes de atendimento do Teleconsulta, Ma-

guito recomendou um tratamento carinhoso e educado aos aparecidenses. “Cada um de nós temos uma parcela de responsabilidade com Aparecida. Este é um serviço digno à altura de qualquer cidadão, implantado com o que há de mais moderno”, declarou.

O Teleconsulta – Central de Atendimento ao Cidadão visa a humanização do atendimento. A população poderá fazer o agendamento da consulta de forma confortável, sem precisar perambular pelas unidades de saúde em busca de vagas. Por telefone, o usuário saberá exatamente a data, horário, a unidade de saúde e o nome do médico que o atenderá. Porém, é esperada uma sobrecarga do serviço nas primeiras semanas. Em Aparecida de Goiânia há uma demanda reprimida, visível pelo tamanho das filas. Será preciso o apoio da comunidade e da impre-

sa para que a mudança no sistema de agendamento de consultas funcione corretamente em curto prazo.

No momento da ligação, o usuário deverá ter em mãos o comprovante de endereço, carteira de identidade e cartão SUS. O sistema do Teleconsulta, o Call Med, abrirá um cadastro com as informações e fará uma busca virtual por três unidades de saúde mais próximas do endereço fornecido, para que o usuário seja atendido o mais perto possível de sua casa. A busca virtual aumenta em três vezes as chances de agendamento da consulta na rede pública.

No Teleconsulta, os Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente são seguidos à risca. Portanto, idosos, crianças e gestantes são atendidos primeiro. Gestantes e quem apresenta sintomas que implicam maior risco, também. Os pacientes são distribuídos por or-

dem de prioridade (1, 2 e 3) e são atendidos em 24 horas, 48 horas ou no máximo em 7 dias. As consultas de retorno também poderão ser agendadas pela Central. Neste caso, o usuário deverá telefonar no dia próximo a data recomendada ou quando os exames estiverem prontos. Sempre que possível, o retorno é agendado com o médico responsável pela primeira consulta.

Contrato de Gestão – A implantação do Teleconsulta em Aparecida é fruto de um contrato de gestão entre a Prefeitura Municipal e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), organização social, sem fins lucrativos, que também gerencia o serviço em Goiânia. A tecnologia patenteada pelo Idtech foi recomendada pelo ministro da Saúde, José Gomes Temporão e é referência no País. Ficou entre os semifinalistas do

Jornal: Diário da Manhã	Data: 13/08/2010
Caderno/Coluna: Fio Direto (Tainá Borela)	Pág: 12

Recorde

Em uma semana de funcionamento, o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia agendou 5.569 consultas para clínica médica, pediatria e ginecologia, número considerado positivo nesta fase de adaptação dos usuários.

No pulo

O novo sistema constatou diversas irregularidades nos cais, centros de saúde e prontos-socorros, como o não cumprimento da carga horária e faltas sem justificativas por parte dos profissionais. A Secretaria Municipal de Saúde comprometeu-se em tomar providências.

Jornal: O Hoje	Data: 14/08/2010
Caderno/Coluna: Armazém Geral (Britz Lopes)	Pág: 02

SUPEROU A META

Em uma semana de funcionamento, o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia agendou 5.569 consultas para clínica médica, pediatria e ginecologia, superando a meta de 5,2 mil. A média diária de agendamentos foi de 800 atendimentos.

CIDADE

0800

A Central de Teleconsulta de Aparecida é inaugurada

Chegou ao fim às filas nas portas das unidades públicas de saúde de Aparecida para conseguir agendar uma consulta. Foi inaugurada no último dia 05 a Central de Atendimento ao Cidadão, o Teleconsulta, uma solenidade que foi marcada pela presença de muitas autoridades, dentre elas o prefeito Maguito Vilela (PMDB), a primeira-dama e secretária de Ação Social de Aparecida, Carmem Sílvia e o secretário municipal de Saúde Rafael Nakamura. O atendimento do Teleconsulta chegou para facilitar a vida dos usuários da Saúde Pública, que antes precisavam madrugar nas filas para conseguir atendimento.

Os usuários do SUS poderão fazer o agendamento com clínicos gerais, pediatras e ginecologistas por telefone, gratuitamente. Basta ligar para o Teleconsulta – por meio do número 0800 646 1590, que estará disponível todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, das 7 às 19 horas. O sistema é semelhante ao da Capital, que obteve êxito em seu objetivo, a humanização do atendimento.



Prefeito e autoridades inauguraram o Teleconsulta

A inauguração do Teleconsulta foi realizada no dia Nacional da Saúde, o secretário municipal da Saúde, Rafael Nakamura ressaltou que o Teleconsultas é uma semente de progresso que está sendo implantada e que para esse projeto fosse realizado foi preciso um trabalho coletivo. “Hoje é um dia muito especial para qualquer pessoa que quer vê a saúde pública ser tratada de forma séria”. Segundo Nakamura neste mês também será inaugurado em Aparecida o Ambulatório Médico Especializado, o primeiro do Estado de Goiás.

De acordo com a coordenadora técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico Humano

(Idetch) Maria Aparecida Sardinha o primeiro atendimento realizado foi às 07:04 da manhã de quinta-feira. “Nós estamos utilizando todos os recursos possíveis para poder humanizar esse atendimento, nosso papel é de orientar os usuários. A partir de hoje eles têm tranquilidade para marcar suas consultas”, frisou.

“O Teleconsulta será o divisor de águas. É a modernidade chegando a Aparecida” declarou o prefeito Maguito Vilela que inaugurou recentemente com a presença do Ministro da Saúde, José Gomes Temporão, a nova regional Centro Sul do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência 192 (Samu).

Teleconsulta já atende usuários do SUS

Cerca de 800 ligações foram recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta) já nas primeiras horas de quinta-feira, dia 5, durante a solenidade de lançamento do novo serviço em Aparecida de Goiânia. A inauguração coincidiu ainda com o Dia Nacional da Saúde. Durante o evento, o prefeito Maguito Vilela atendeu a ligação da moradora Clécia Silva da Mata, do Pontal Sul, e explicou como funcionará o serviço. Maguito também destacou a mobilização da administração para humanizar o atendimento no município.

“Esse foi o primeiro passo para acabar com as filas nas unidades de saúde, que eram uma humilhação para o nosso povo”, ressaltou o peemedebista. “Além do Teleconsulta, queremos inaugurar ainda este mês o AME (Ambulatório Médico Especializado), que será uma extensão desse atendimento moderno. Entregamos também há pouco o Samu; temos uma UPA (Unidade de Pronto-Atendimento) em construção e outra sendo licitada. Enfim, as ações previstas para a saúde são muitas”, enumerou Maguito.

Secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura lembrou que o novo serviço irá agilizar o atendimento das demandas da população. “O período de espera para a consulta será menor, chegando no máximo a sete dias”, reforçou.



Novo sistema de atendimento ao usuário aparecidense foi inaugurado pelo prefeito Maguito Vilela

Cerca de 200 pessoas acompanharam o lançamento oficial do Teleconsulta, entre autoridades municipais, funcionários da rede municipal de Saúde, líderes comunitários, população e imprensa. A solenidade foi conduzida pelo apresentador da TV Serra Dourada, Jordevá Rosa. Participaram ainda a secretária-executiva da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) de Saúde, Lirce Lamounier, que na ocasião representou a secretária estadual de Saúde, Irani Ribeiro; e o secretário de Saúde de Goiânia, Paulo Rassi, que recebeu uma homenagem da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Aparecida e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico Humano (Idtech).

Ontem, ele comemorou quatro anos de instalação do mesmo serviço na capital.

Teleconsulta - Com o início do funcionamento do Teleconsulta, os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de Aparecida poderão agendar as consultas básicas eletivas de clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetria, pelo telefone 0800 646 1590, sem precisar se dirigir às unidades de saúde do município e com muito mais agilidade.

Uma média de 20 mil atendimentos serão realizados por mês, segundo o Idtech, responsável por implantar e gerenciar o sistema. Os pacientes serão distribuídos por ordem de prioridade, sendo atendidos em 24

horas, 48 horas ou em sete dias no máximo.

A Central de Atendimento ao Cidadão funcionará todos os dias da semana, das 7 às 19 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. O sistema será operado por 40 agentes de atendimento, todos de Aparecida, divididos nos turnos matutino e vespertino. O tempo médio de atendimento será de quatro minutos por chamada.

O novo serviço possibilitará maior controle da agenda dos médicos, dos serviços prestados pela rede municipal e de sua utilização pelos pacientes, além de garantir que sejam realmente direcionados aos moradores de Aparecida de Goiânia.

Jornal: Correio Estado de Goiás

Data: 09 a 15/08/2010

Caderno/Coluna: Opinião (Ronaldo Coelho)

Pág: 02

Homenagem

O ex-prefeito Iris Rezende (PMDB), candidato a governador pela Coligação Goiás Rumo ao Futuro, recebeu placa de homenagem durante solenidade de inauguração do serviço de Teleconsulta de Aparecida, na quinta-feira, dia 5 de agosto. Como ele não estava presente, o escolhido para representá-lo foi o ex-secretário municipal de Governo, Léo Mendanha. Iris foi homenageado por ter sido pioneiro na implantação do Teleconsulta em Goiânia, em agosto de 2006. Detalhe. Léo foi pego de surpresa ao ser convidado para receber a placar representando Iris Rezende já que o secretário de Saúde de Goiânia, Paulo Rassi, se presente no evento..

Soluções criativas

O secretário municipal de Saúde de Goiânia, Paulo Rassi, também recebeu placa de homenagem na mesma solenidade por ter encontrado "soluções criativas e implantado atendimento humanizado" na capital com o sistema de Teleconsulta.

Cerimonial

O jornalista Jordevá Rosa, da TV Serra Dourada, foi o mestre de cerimônia da solenidade de inauguração do Teleconsulta de Aparecida. Deu tom de modernidade e agradou aos presentes.

CÂMARA

Vereadores estão insatisfeitos com o rumo da saúde em Aparecida



Vereadores a primeira semana de sessão do segundo semestre descontentes com a saúde

O tema saúde mais uma vez veio à tona no plenário da Câmara Municipal de Aparecida. Na primeira semana de sessão deste semestre os vereadores voltaram a expressar o descontentamento com o setor saúde. As reclamações pesam ainda mais sobre a administração do atual titular da pasta, Rafael Nakamura.

O vereador Helvecino Moura (PT) diz que houve uma mudança no trato do secretário com os vereadores após deixa de ser interino e assumir a pasta de vez. “Sentimos que houve uma mudança sim e nos preocupamos porque se ele não atende um

vereador que é um fiscalizador do povo, imagina a população”, protesta Moura.

O vereador Élio Bom Sucesso (PTB) fez ainda denúncias sérias a respeito da saúde em Aparecida. “No Cais do Setor Garavelo falta até papel higiênico nos banheiros. Sabemos que é uma secretaria com grandes problemas, mas o gestor tem de estar preparado para estes desafios”, arremata.

Gilsão Meu Povo (PRTB) foi mais incisivo em suas palavras. “Eu não aceito o que está acontecendo com a saúde de Aparecida. Se falta papel higiênico quanto mais médicos ou medicamentos”, revolta-se.

O líder do prefeito da Câmara, Ezizio Barbosa (PMDB) propôs o envio de expediente a Rafael Nakamura para melhores esclarecimentos. “Ele é muito competente, o que deve estar havendo são muitas atribuições”

EDUCAÇÃO

Para encontrar uma saída para o impasse da greve dos professores a Câmara tem feito a intermediação entre a categoria e os professores. Na sexta da semana passada, 6, o secretário Domingos Pereira se comprometeu a comparecer na Câmara para mais uma rodada de negociações.

Jornal: Jornal da Região	Data: 10 a 19/08/2010
Caderno/Coluna: Cidades	Pág: 4

APARECIDA DE GOIÂNIA

Teleconsulta é inaugurado

Cerca de 800 ligações foram recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta já nas primeiras horas de quinta-feira, dia 5, durante a solenidade de lançamento do novo serviço em Aparecida de Goiânia. A inauguração coincidiu ainda com o Dia Nacional da Saúde. Durante o evento, o prefeito Maguito Vilela (PMDB) atendeu a ligação da moradora Clécia Silva da Mata, do Pontal Sul, e explicou como funcionará o serviço. O peemedebista também destacou a mobilização da administração para humanizar o atendimento no município.

“Esse foi o primeiro passo para acabar com as filas nas unidades de saúde, que eram uma humilhação para o nosso povo”, ressaltou o peemedebista. “Além do Teleconsulta, queremos inaugurar ainda este mês o AME (Ambulatório Médico Especializado), que será uma extensão desse atendimento moderno. Entregamos também há pouco o Samu; temos uma UPA (Unidade de Pronto-Atendimento) em construção e outra sendo licenciada. Enfim, as ações previstas para a saúde são muitas”, enumerou Maguito.



Secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura lembrou que o novo serviço irá agilizar o atendimento das demandas da população. “O período de espera para a consulta será menor, chegando no máximo a sete dias”, reforçou.

Cerca de 200 pessoas acompanharam o lançamento oficial do Teleconsulta, entre autoridades municipais, funcio-

nários da rede municipal de Saúde, líderes comunitários, população e imprensa. A solenidade foi conduzida pelo apresentador da TV Serra Dourada, Jordêva Rosa. Participaram ainda a secretária-executiva da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) de Saúde, Lirce Lamounier, que na ocasião representou a secretaria estadual de Saúde, Irani Ribeiro; e o secretário de Saúde de Goi-

ânia, Paulo Rassi, que recebeu uma homenagem da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Aparecida e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico Humano (Idetech). Ontem, ele comemorou quatro anos de instalação do mesmo serviço na capital.

TELECONSULTA – Com o início do funcionamento do Teleconsulta, os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de Aparecida poderão agendar as consultas básicas de clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia, pelo telefone 0800 646 1590, sem precisar se dirigir às unidades de saúde do município e com muito mais agilidade.

Uma média de 20 mil agendamentos serão realizados por mês, segundo o Idetech, responsável por implantar e gerenciar o sistema. Os pacientes serão distribuídos por ordem de prioridade, sendo atendidos em 24 horas, 48 horas ou em sete dias no máximo.

A Central de Atendimento ao Cidadão funcionará todos os dias da semana, das 7 às 19 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. O sistema será operado por 40 agentes de atendimento, todos de Aparecida, divididos nos turnos matutino e vespertino. O tempo médio de atendimento será de quatro minutos por chamada.

O novo serviço possibilitará maior controle da agenda dos médicos, dos serviços prestados pela rede municipal e de sua utilização pelos pacientes, além de garantir que sejam realmente direcionados aos moradores de Aparecida de Goiânia.



Prefeito Maguito Vilela, na inauguração da Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta): "Buscamos melhorar a saúde pública com a humanização do atendimento aos pacientes"

SAÚDE

Prefeitura investe em mais qualidade no atendimento

Reestruturação da saúde em Aparecida contará com nova central de regulação

A implantação da Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta) e a modernização da Central de Regulação (Pró-Reg) devem em curto prazo melhorar o atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em Aparecida de Goiânia. A sentença é do prefeito de Aparecida de Goiânia, Maguito Vilela (PMDB), que tem atuado sistematicamente para resolver um dos principais anseios dos aparecidenses. "Desde que assumimos buscamos melhorar a saúde pública com a humanização do atendimento aos pacientes", sublinhou o peemedebista.

Conforme Maguito, a Secretaria de Saúde de Aparecida tem adotado diversas medidas de reestruturação e modernização do sistema de saúde do município. O primeiro passo foi a implantação da Central de Atendimento ao Cidadão. "Na primeira semana de funcionamento, o Teleconsulta já reduziu sensivelmente as filas para o agendamento de consultas básicas, de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria", afirmou Maguito.

A complementação do novo sistema será feita com o início do funcionamento do Ambulatório Médico Especializado (AME), que



Secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura (direita): "Teremos mais agilidade no atendimento"

assumirá as consultas com neurologistas, oncologistas e outras especialidades; e com a implantação da Central de Regulação (Pró-Reg), que substituirá a Central de Regulação e Saúde, e pelo qual todas as unidades estarão interligadas. "Assim como o Teleconsulta, as duas novas unidades estão sendo im-

plantadas e serão geridas pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech)", explicou o secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura.

Com o sistema informatizado, a nova Central de Regulação, que é encarregada de administrar e regular a oferta de serviços de saúde do

sistema municipal, terá maior controle sobre a gestão de internações hospitalares, consultas especializadas, procedimentos eletivos, e exames de baixa, média e alta complexidade, estes últimos, os de maior custo para o município. "A nova central vai impedir a má utilização dos recursos públicos, garantido

economia para os cofres públicos. O dinheiro economizado será revestido para aumentar a eficiência do sistema", assinalou o secretário.

De acordo com o gestor da SMS, a partir da reestruturação o sistema permitirá maior eficiência, qualidade e humanização no atendimento, além de otimizar os recursos disponíveis para a assistência ao usuário, seguindo os princípios do SUS: universalidade, equidade, hierarquização e territorialização. "Os serviços de média e alta complexidade, apoio diagnóstico e terapêutico, leitos hospitalares, tratamento fora do município, apoio e informação ao usuário também serão totalmente regulados pelo Pró-Reg", ressaltou Nakamura.

Segundo ele, entre os pontos positivos da nova central reguladora, destaca-se, além da qualidade das novas instalações, a informatização da agenda das unidades. "Além de maior controle sobre as agendas e sobre o serviço que os médicos estão prestando, a informatização permite dar maior agilidade, atendendo a demanda reprimida e sem comprometer a qualidade do atendimento que é dado ao paciente", reforçou o secretário.

Jornal: Correio Estado de Goiás	Data: 16 a 22/08/2010
Caderno/Coluna: Cidade	Pág: 06

TELECONSULTA

Central atende 5,5 mil na 1ª semana

Maior procura foi por clínicos gerais, com 38% de agendamentos. Em seguida, a ginecologia, com 34% das solicitações

Em sua primeira semana de funcionamento, a Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta) de Aparecida de Goiânia fez 5.569 agendamentos de consultas básicas não-emergenciais, superando a previsão inicial de 5,2 mil. A maior procura foi por clínicos gerais, somando 38% do total de agendamentos. A informação foi dada pelo secretário da Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura, e pela coordenadora técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idetech), Maria Aparecida Sardinha, durante coletiva na quinta-feira dia 12, na sede da central.

"Com a informatização da agenda das unidades, problemas recorrentes, mas que não tinham como ser comprovados, puderam ser detectados. Já estamos tomando providências para que o atendimento à população seja cada vez mais aperfeiçoado", sustentou Nakamura.

Um dos reflexos observados na primeira semana do serviço foi a sobrecarga de ligações no período matutino e com baixo índice de procura aos sábados e domingos. Enquanto no final de semana a média de agendamentos foi de 250, nos dias úteis, esse número chegou a mais de mil, como no primeiro dia de funcionamento, 5 de agosto, quando foram atendidas cerca de 1,5 mil ligações.

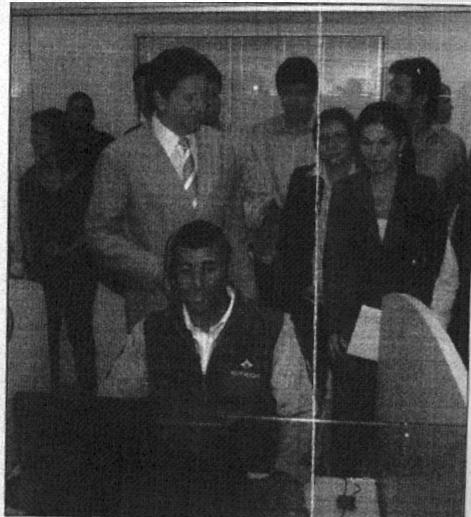
Para a coordenadora técnica

do Idetech, Maria Aparecida Sardinha, esse efeito é cultural, já que os usuários do SUS estavam acostumados a ter que madrugar nas filas das unidades para conseguir marcar as consultas. "O que faz com que o serviço seja bem utilizado é o próprio usuário. Ele precisa procurar o serviço durante toda a semana, mas é um processo gradativo", alertou a coordenadora. "O usuário vai se acostumar e entender que não precisa ligar cedinho", observou.

Para que as informações referentes ao Teleconsulta sejam absorvidas pela população, a SMS e o Idetech, organização responsável pela implantação e gestão do sistema, investem na divulgação do serviço com cartazes, propagandas e distribuição de material informativo, como cartilhas, gibis e ímãs de geladeira. O material está sendo entregue nas unidades de saúde, escolas e outros pontos estratégicos.

Além disso, orientadores também foram disponibilizados nas oito unidades onde o Teleconsulta já opera, para orientar e tirar as dúvidas da população. As unidades são: Cais Nova Era e Garavelo; Mini-Cais Colina Azul; Pronto-Socorro Municipal; Maternidade Marlene Teixeira e Centros de Saúde da Vila Brasília, Papillon Park e Madre Germana.

Teleconsulta - A Central



Maguito Vilela acompanha atendimento no dia da inauguração

de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta) foi inaugurada no último dia 5, pelo prefeito Maguito Vilela (PMDB). Funciona diariamente, das 7 às 19 horas, inclusive nos finais de semana e feriados, e é responsável pela marcação de consultas com clínico geral, pediatra, ginecologista e obstetra.

Para as consultas com neurologistas e outros especialistas, ainda é preciso passar pelo clínico geral, que encaminhará o paciente ao especialista, sendo o agendamento realizado na própria unidade. Es-

sas consultas serão assumidas pelo Ambulatório Médico Especializado (AME) a partir do dia 26 de agosto, data prevista para a sua implantação. Já as famílias atendidas pelo Programa Saúde da Família (PSF) não precisam ir às unidades. A assistência e encaminhamento delas continuam sendo feitos pelas equipes do programa até a integração de todas as unidades ao novo sistema.

A Clínica médica recebeu 38% do total de agendamentos, ginecologia 34% e pediatria 28% do total de agendamentos.

Jornal: Correio Estado de Goiás	Data: 16 a 22/08/2010
Caderno/Coluna: Opinião (Ronaldo Coelho)	Pág: 02

Agendamento

Balanço da Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta) aponta que, em sua primeira semana de funcionamento em Aparecida, foram agendadas 5.569 consultas básicas não-emergenciais, superando a previsão inicial de 5,2 mil. A maior procura foi por clínicos gerais, somando 38% do total de agendamentos. A informação foi dada pelo secretário da Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura.

Jornal: Correio Estado de Goiás

Data: 16 a 22/08/2010

Caderno/Coluna: Capa

Pág: 01

Teleconsulta atende 5,5 mil

Em sua primeira semana, a Central de Atendimento ao Cidadão de Aparecida fez 5.569 agendamentos não-emergenciais. A maior procura foi por clínicos gerais. **Pág. 6**

Jornal: O Hoje	Data: 17/08/2010
Caderno/Coluna: Xequê Mate (Suely Arantes)	Pág: 11

DIAGNÓSTICO

O Teleconsulta de Aparecida de Goiânia contabiliza 5.569 consultas agendadas na sua primeira de funcionamento. Natural. Agora é saber quando e quantos cidadãos serão chamados. E se há médicos suficientes para atender a demanda.

Jornal: O Hoje	Data: 18/08/2010
Caderno/Coluna: Xequê Mate (Suely Arantes)	Pág: 11

SEM FILA

O secretário de Saúde de Aparecida, Rafael Nakamura, garante que todas as consultas agendadas serão realizadas. "Os pacientes são distribuídos por ordem de prioridade, sendo atendidos em 24, 48 horas ou em até sete dias no máximo, obedecendo a um conjunto de fatores como idade, sexo e estado de saúde do paciente", explica ele o funcionamento do serviço.

Jornal: Diário Oficial	Data: 19/08/2010
Caderno/Coluna:	Pág: 8

PREFEITURA MUNICIPAL DE APARECIDA DE GOIÂNIA

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
PORTARIA N.º 035/2010**

Dispõe sobre a nomeação do Diretor Administrativo do CAIS, unidade do Garavelo da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia.

O Secretário Municipal de Saúde, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, especialmente a Lei Complementar n.º 003/2001 - Estatuto dos Servidores da Prefeitura e Câmara Municipal de Aparecida de Goiânia:

Considerando a necessidade de formalizar a equipe administrativa para operacionalizar as ações realizadas por esta Secretaria.

RESOLVE

Artigo 1º - Nomear a Senhor LÍCIA FERNANDES LOPES RODRIGUES Diretora /administrativa do CAIS, unidade Garavelo da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia.

Artigo 2º - As atribuições e funções legais e regimentais do cargo de Diretor ficam autorizadas por esta portaria.

Artigo 3º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.
Publique-se e Cumpra-se

Dr. Rafael Gouveia Nakamura
CRM/GO 9844
Secretário Municipal de Saúde

PREFEITURA MUNICIPAL DE APARECIDA DE GOIÂNIA

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
PORTARIA N.º 044/2010**

Dispõe sobre a regulação do procedimento para a contratação de profissionais credenciados pela Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia e dá outras providências.

O Secretário Municipal de Saúde no uso de suas atribuições legais;
CONSIDERANDO a necessidade de evitar distúrbios no andamento dos trabalhos desta Secretaria por agentes externos;

CONSIDERANDO o atual fluxo de orçamentário desta Secretaria.

Resolve:

Artigo 1º - Toda contratação de profissionais realizada pela Secretaria da Saúde, por credenciamento, será realizada somente com **aprovação prévia e por escrito do Prefeito**, desde que haja disponibilidade de vagas.

Artigo 2º - Esta Portaria entrará em vigor a partir da data de publicação ficam revogadas as disposições em contrário.

Cumpra-se e publique-se:

Gabinete do Secretário Municipal de Saúde,

Dr. Rafael Gouveia Nakamura
CRM/GO 9844
Secretário Municipal de Saúde

Jornal: Diário Oficial	Data: 19/8/2010
Caderno/Coluna:	Pág: 8

PREFEITURA MUNICIPAL DE APARECIDA DE GOIÂNIA

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
PORTARIA N.º 045/2010**

Dispõe sobre a regulação das normas de apuração da frequência mensal dos funcionários fiscais da Vigilância Sanitária no âmbito de Aparecida de Goiânia e dá outras providências.

O Secretário Municipal de Saúde no uso de suas atribuições legais e considerando a Lei Complementar 003/2001 – Estatuto dos Servidores da Prefeitura e Câmara Municipal de Aparecida de Goiânia e com fulcro no artigo 3º do Decreto "N" nº 887, de 29 de Outubro de 1999,

Resolve:

Artigo 1º - A Frequência mensal dos funcionários fiscais da vigilância Sanitária será apurada através da apresentação de relatório de atividades fiscais, os quais deverão atender rigorosamente o mencionado no artigo 3º do Decreto "N" nº 887, de 29 de Outubro de 1999.

Artigo 2º - Esta Portaria entrará em vigor a partir da data de publicação ficam revogadas as disposições em contrário.

Cumpra-se e publique-se:

Gabinete do Secretário Municipal de Saúde,

Dr. Rafael Gouveia Nakamura

CRM/GO 9844

Secretário Municipal de Saúde

PREFEITURA MUNICIPAL DE APARECIDA DE GOIÂNIA

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
PORTARIA N.º 046/2010**

Dispõe sobre o tempo de adequação dos profissionais de saúde à Portaria nº 024/2010 da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia e dá outras providências.

O Secretário Municipal de Saúde no uso de suas atribuições legais e considerando a Lei Complementar 003/2001 – Estatuto dos Servidores da Prefeitura e Câmara Municipal de Aparecida de Goiânia;

CONSIDERANDO as dúvidas geradas quanto ao tempo de adequação a execução da Portaria nº 024/2010;

Resolve:

Artigo 1º - O tempo de adequação, dos profissionais de saúde vinculados a esta Secretaria, à Portaria 024/2010 (estabelece o branco como cor padrão dos profissionais de saúde) será de 60 (dias) a contar da data de publicação desta portaria.

§1º - a partir do final do tempo de adequação será realiza fiscalização nos órgãos e unidades vinculados a esta Secretaria com o intuito de averiguar o cumprimento da mesma.

Artigo 2º - Esta Portaria entrará em vigor a partir da data de publicação ficam revogadas as disposições em contrário.

Cumpra-se e publique-se:

Gabinete do Secretário Municipal de Saúde,

Dr. Rafael Gouveia Nakamura

CRM/GO 9844

Secretário Municipal de Saúde

APARECIDA

ALUNOS RECEBERÃO MATERIAL PEDAGÓGICO

Cerca de 35 mil alunos das escolas municipais e conveniadas à Prefeitura de Aparecida de Goiânia receberão material didático/pedagógico sobre a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta. A solenidade de assinatura do termo de cooperação entre Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria Municipal de Educação para a distribuição do Gibizinho da Criança-Cidadã ocorre hoje às 9 horas, no Centro de Cultura e Lazer José Barroso, com a presença do prefeito Maguito Vilela.

O Gibizinho da Criança-Cidadã é uma cartilha de 12 páginas com desenhos em quadriúngulos, somente em contorno, onde a criança poderá colorir como quiser. O material será distribuído nas 90 escolas municipais, Centros Municipais de Educação Infantil (Cmei's) e centros educacionais conveniados à Prefeitura.

Com a supervisão de pedagogos, a cartilha foi desen-

volvida com linguagem fácil e clara pela Secretaria de Saúde e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), em parceria com a Secretaria de Educação. O conteúdo mostra quais são as prioridades de atendimento, quem são os profissionais que estão do outro lado da linha, qual a área de atuação do serviço, entre outros detalhes do Teleconsulta de Aparecida de Goiânia.

O objetivo do Gibizinho é aproveitar o poder multiplicador das crianças na disseminação das informações do novo serviço de teleatendimento de consultas básicas no Sistema Único de Saúde (SUS) aos pais e familiares. É mais um meio de divulgação do número do Teleconsulta (0800-6461590) e seu funcionamento. Já foram distribuídos cartazes, folders, imãs de geladeira e cartilhas à população aparecidense. (Da Redação)

Jornal: Daqui	Data: 20/08/2010
Caderno/Coluna: Geral	Pág: 4

Alunos de Aparecida terão cartilha de Saúde

Cerca de 35 mil alunos das escolas municipais e conveniadas à Prefeitura de Aparecida de Goiânia receberão o Gibizinho da Criança-Cidadã, um material didático/pedagógico sobre a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta. A cartilha de 12 páginas mostra aos pequenos quais

são as prioridades de atendimento, quem são os profissionais que estão do outro lado da linha e qual a área de atuação do serviço. A solenidade de assinatura do termo de cooperação ocorre nesta sexta-feira, dia 20 de agosto, às 9 horas, no Centro de Cultura e Lazer José Barroso – Aparecida é Show, com a presença do prefeito Maguito Vilela.

Jornal: Diário da Manhã	Data: 20/08/2010
Caderno/Coluna: Fio Direto (Tainá Borela)	Pág: 10

► Cerca de 35 mil alunos das escolas municipais de Aparecida de Goiânia receberão material didático/pedagógico sobre o Teleconsulta. A assinatura do termo de cooperação entre as secretarias de Saúde e de Educação para a distribuição do *Gibizinho da Criança-Cidadã* ocorre hoje, às 9 horas, no Centro de Cultura e Lazer José Barroso – Aparecida é Show, com a presença do prefeito Maguito Vilela.

Jornal: O Hoje	Data: 20/08/2010
Caderno/Coluna: Armazém Geral (Britz Lopes)	Pág: 2

CARTILHA ÚTIL

Cerca de 35 mil alunos das escolas municipais de Aparecida de Goiânia receberão material didático sobre o Teleconsulta através do Gibizinho da Criança-Cidadã, que será distribuído entre os pequenos.

Jornal: O Parlamento	Data: 23 a 29/08/2010
Caderno/Coluna: Tome Nota	Pág: 02

SERIEDADE

O estilo do secretário da Saúde, Rafael Nakamura começa a aparecer. Ele contratou um dos mais respeitados órgãos de controle do serviço público brasileiro, o Idetch, para supervisionar as ações da sua pasta. A contratação teve total apoio do prefeito Maguito Vilela.

BEICINHO

Alguns médicos não estão satisfeitos com a fiscalização empreendida pelo Idetch e fazem beicinho com a nova proposta. Também pudera eles trabalhavam sem nenhum controle, faziam o que queriam, muitas vezes não compareciam

para trabalhar fazendo o povo de bobo, atendiam quantos julgavam convenientes e amavam atender celular durante as consultas. Tudo isso acabou segundo relatório da própria Idetch.

Jornal: Diário da Manhã

Data: 29/08/2010

Caderno/Coluna: Cidades

Pág: 05

PREFEITURA DE APARECIDA / SEC. DE SAÚDE

Teleconsulta

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

0800 646 1590



Marque sua consulta no **SUS**
pelo telefone, sem filas.

Teleconsulta.
A saúde mais perto de você.




PREFEITURA MUNICIPAL
APARECIDA
UMA CIDADE PARA TODOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

AVANÇO

Teleconsulta dá agilidade a atendimentos em Aparecida

Central faz agendamento das consultas básicas pelo telefone 0800 646 1590 gratuitamente e a população pode ligar todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados

A população de Aparecida de Goiânia não precisa mais dormir nas filas para marcar consulta com um médico. Desde o dia 5 de agosto, os usuários do SUS devem fazer o agendamento com clínicos gerais, pediatras e ginecologistas por telefone, gratuitamente. Basta ligar para o Teleconsulta – Central de Atendimento ao Cidadão, no número 0800 646 1590, disponível todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, das 7 às 19 horas.

Logo na primeira semana de implantação, o Teleconsulta atingiu 5.569 agendamentos, superando a meta de 5,2 mil. O número é considerado aceitável pela Secretaria Municipal de Saúde, em função da demanda reprimida que havia no município. "O sistema de teleagendamento já provocou redução do movimento nas unidades, considerando que, agora, os usuários necessitam comparecer aos ambulatórios apenas no dia agendado para a consulta", diz a coordenadora técnica do Idtech, Maria Aparecida Sardinha.

Durante a solenidade de inauguração, o prefeito de Aparecida, Maguito Vilela, destacou a modernidade do serviço. "Esse foi o primeiro passo para acabar com as filas nas unidades de saúde e o desconforto da espera, que eram uma humilhação para o nosso povo", ressaltou. Ainda neste mês de agosto, no dia 26, a prefeitura inaugurará o Ambulatório Médico Especializado (AME), que ficará responsável pelo atendimento de consultas especializadas. Estas também serão marcadas pelo telefone, por meio de uma central específica, no ambulatório.

O Teleconsulta é fruto de um contrato de gestão entre prefei-

tura e Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), organização social, sem fins lucrativos, que também gerencia o serviço em Goiânia. Para a divulgação do serviço, foram distribuídas cartilhas explicativas, imãs de geladeira e cartazes, além de um material exclusivo para o público infantil. O *Gibizinho da Criança Cidadã* é uma cartilha com desenhos em quadrinhos entregue a 35 mil alunos das escolas municipais e conveniadas à Prefeitura.

GESTÃO

Como ferramenta de gestão, o Teleconsulta tem proporcionado uma visão clara dos problemas vivenciados pelas unidades de saúde. E esses problemas são muitos, conforme admite o secretário municipal de Saúde, Rafael Nakamura. "O serviço oferece uma radiografia dos atendimentos realizados pelas unidades de saúde. O que nos permite tomar as medidas justas e cabíveis que venham a promover a adequação dos serviços a um padrão de excelência de qualidade no atendimento à população de Aparecida de Goiânia."

ESTRUTURA

O Teleconsulta de Aparecida é formado por 20 posições de atendimento, ou seja, tem a capacidade de atender 20 ligações simultâneas ou até 3.334 ligações por dia, considerando um tempo médio de quatro minutos por chamada. São 40 agentes de atendimento divididos em dois turnos. Eles passaram por um rigoroso processo de seleção e um treinamento sobre o Sistema Único de Saúde, a Rede Municipal de Saúde e as doenças mais prevalentes na população. Os agentes de atendimento trabalham sob a supervisão de um médico e dois enfermeiros.

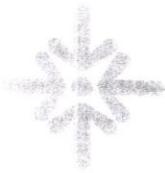


Prefeito Maguito Vilela (PMDB) durante inauguração do Teleconsulta na cidade de Aparecida de Goiânia, sistema que reduz as filas nas unidades de saúde, dando mais conforto ao usuário

DIVULGAÇÃO



Central de atendimento ao usuário. São 40 agentes divididos em dois turnos. Eles passaram por um rigoroso processo de seleção e de treinamento. Médicos e enfermeiros fazem a supervisão



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO UFGOIANO

IDTECH@UGG.BR

Ofício nº 763/2010-COEX

Goiânia, 02 de Agosto de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 02 (duas) mídias DVD-R contendo Clipping de TV “Cartão SUS não é aceito em Aparecida de Goiânia” dia 26/07/10 no Jornal do Meio Dia (TV Serra Dourada), “Entrevista com o Secretário Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Dr. Rafael Nakamura no dia 27/07/10 no Jornal Brasil Central (TV Brasil Central), “Sobre idoso com câncer no rosto” no dia 23/07/10 no Jornal do Meio Dia (TV Serra Dourada), “Apresentação do Teleconsulta à Imprensa” no dia 30/07/10 no Jornal Anhanguera 1ª Edição (TV Anhanguera), Jornal Brasil Central (TV Brasil Central), Jornal TJ Goiás (UCG TV), Jornal Balanço Geral (TV Record) , “Reclamação dos usuários do Pronto Socorro de Aparecida de Goiânia” no dia 29/07/10 no Jornal do Meio Dia (TV Serra Dourada) e “Treinamento de agentes para o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia” no dia 23/07/10 no Jornal do Meio Dia (TV Serra Dourada), no dia 24/07/10 no Jornal da Fonte (TV Fonte da Vida) e no dia 26/07/10 no Jornal TJ Goiás (UCG TV)”.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Secretaria Municipal de Saúde Gabinete do(a) Secretário(a) Recebemos no dia 02/08/10 Ass.: <i>elaine</i>

Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.
NESTA



IDTECH
SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

IDTECH.DRG.SA

Ofício nº 766/2010-COEX

Goiânia, 03 de Agosto de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV “Apresentação do Teleconsulta à imprensa” dia 30/07/10 no Jornal Goiás Verdade (TV Brasil Central), Jornal Serra Dourada (TV Serra Dourada), Jornal da Band Local (TV Goiânia Band).

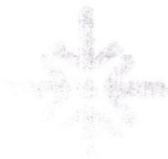
Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Handwritten notes:
JOSÉ CLÁUDIO ROMERO
04/08/10
M. V. C.

Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.
NESTA



IDTECH

IDTECH UMS SP

Ofício nº 783/2010-COEX

Goiânia, 09 de Agosto de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV “**Inauguração do Teleconsulta de Aparecida de Goiânia**” dia 05/08/10 Jornal Bom Dia Goiás – TV Anhanguera, Jornal Anhanguera 1ª Edição – TV Anhanguera, Jornal do Meio Dia – TV Serra Dourada, Jornal Brasil Central – TV Brasil Central, Jornal Balanço Geral – TV Record e Jornal TJ Goiás – UCG TV.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

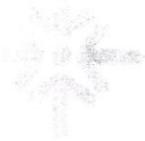
Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Secretaria Municipal de Saúde Gabinete do(a) Secretário(a) Recebemos no dia 09/08/10 Ass.: <i>Elaine</i>

Secretaria Municipal de Saúde Gabinete do(a) Secretário(a) Recebemos no dia 09/08/10 Ass.: _____

Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.
NFSTA



IDTECH
INSTITUTO DE TECNOLOGIA E GESTÃO EMPRESARIAL

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 789/2010-COEX

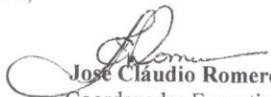
Goiânia, 11 de Agosto de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV “**Sobre fila em Pronto Socorro de Aparecida de Goiânia**” dia 11/08/10 Jornal Bom Dia Goiás – TV Anhanguera.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.
NESTA



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO HONARÉ

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 801/2010-COEX

Goiânia, 13 de Agosto de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 10 -- Julho/2010 dos projetos: Ambulatório Médico Especializado – **AME**, Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – **PRÓ-REG** e Central de Atendimento ao Cidadão – **TELECONSULTA**, para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

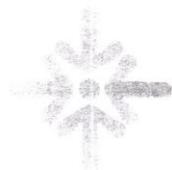
Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário de Saúde
Aparecida de Goiânia – Go.



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO HUMANO

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 802/2010-COEX

Goiânia, 13 de Agosto de 2010.

Prezada Senhora,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 10 – Julho/2010 dos projetos: Ambulatório Médico Especializado – **AME**, Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – **PRÓ-REG** e Central de Atendimento ao Cidadão – **TELECONSULTA**, para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Ilma. Sra.

Dra. Márcia Canutto

Superintendência da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Go.
Aparecida de Goiânia - GO



IDTECH

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 830/2010-COEX

Goiânia, 23 de Agosto de 2010.

Senhor Secretário,

Como é do conhecimento de Vossa Senhoria, profissionais deste Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH está acompanhado as Unidades de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia, com vistas melhor organização do setor de recepção, da operacionalização do serviço de arquivo médico e do controle da produção médica, para que os usuários do Sistema Único de Saúde possam ser devidamente acolhidos e orientados quanto a utilização adequada dos serviços prestados pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta já implantada no ultimo dia 05 de Agosto do corrente ano, bem como do Ambulatório Médico Especializado – AME cujo início está previsto para o próximo dia 26 de Agosto de 2010.

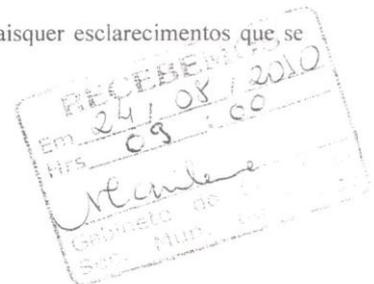
Diante do exposto, e considerando que as atividades iniciadas por este IDTECH deverão ter prosseguimento por parte dessa Secretaria Municipal de Saúde, são os motivos pelos quais estamos encaminhando profissionais para serem contratados como Supervisores Técnicos Operacionais das Unidades de Saúde, como se segue:

Supervisores Técnicos Operacionais		
Unidade	Profissional	Formação
CAIS Nova Era	Alyne Nazaré R. da Silva	Enfermeira
Pronto Socorro Municipal	Angélica Oliveira Paula	Enfermeira
CAIS Garavelo	Waleson Jonh L. da Silva	Enfermeira
Mini CAIS Colina Azul	Ariana Malaquias	Enfermeira
Centro de Saúde Madre Germana	Fábio Henrique F. Alves	Enfermeiro
Centro de Saúde Pávilon Park	Raquel Oriscilla B. Trani	Enfermeira
Centro de Saúde Vila Brasília e Maternidade Marlene Teixeira	Karina Meireles Silva	Biomédica

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.

Rafael Gouveia Nakamura

DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.

NESTA

Ofício nº 831/2010-COEX

Goiânia, 23 de Agosto de 2010.

Senhor Secretário,

Como é do conhecimento de Vossa Senhoria, desde o último dia 05 de Agosto do corrente ano a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, serviço de teleatendimento gerenciado pelo IDTECH por meio de contrato de gestão com essa Secretaria Municipal de Saúde, foi implantada com vistas à modernização, eficiência e humanização do atendimento público de saúde do Município de Aparecida de Goiânia.

Para que o início das atividades transcorresse de forma tranquila tanto para os usuários quanto para os funcionários e gestores das Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta, devido às novas informações a respeito do agendamento das consultas básicas, profissionais / Supervisores Técnicos Operacionais deste IDTECH foram escalados para atuarem como suporte às referidas Unidades.

Desta forma, estamos encaminhando em anexo, relatório descritivo do acompanhamento das atividades efetuadas pelos Supervisores junto às Unidades, nos primeiros 15 (quinze) dias de funcionamento do Teleconsulta, com identificação dos pontos de entraves e medidas tomadas por essa SMS, para conhecimento.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.
NESTA

Ofício nº 832/2010-COEX

Goiânia, 23 de Agosto de 2010.

Senhora Superintendente,

Como é do conhecimento de Vossa Senhoria, desde o último dia 05 de Agosto do corrente ano a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, serviço de teleatendimento gerenciado pelo IDTECH por meio de contrato de gestão com essa Secretaria Municipal de Saúde, foi implantada com vistas à modernização, eficiência e humanização do atendimento público de saúde do Município de Aparecida de Goiânia.

Para que o início das atividades transcorresse de forma tranquila tanto para os usuários quanto para os funcionários e gestores das Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta, devido às novas informações a respeito do agendamento das consultas básicas, profissionais / Supervisores Técnicos Operacionais deste IDTECH foram escalados para atuarem como suporte às referidas Unidades.

Desta forma, estamos encaminhando em anexo, relatório descritivo do acompanhamento das atividades efetuadas pelos Supervisores junto às Unidades, nos primeiros 15 (quinze) dias de funcionamento do Teleconsulta, com identificação dos pontos de entaves e medidas tomadas por essa SMS, para conhecimento.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Ilma. Sra.
Dra. Márcia Gasparino Canuto
Superintendente da Rede Básica Hospitalar
NESTA



IDTECH

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 833/2010-COEX

Goiânia, 24 de Agosto de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV “**Lançamento da Cartilha / Gibizinho da Criança-Cidadã**” dia 20/08/10 Jornal TJ Goiás – UCG TV e Jornal Serra Dourada – TV Serra Dourada.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.
NESTA

Anexo 06 Relatórios de Supervisão das Unidades

Períodos: 05 a 19/08 e 20 a 31/08

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO -
TELECONSULTA**

**RELATORIO DESCRITIVO DO ACOMPANHAMENTO
DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES DE
SAÚDE, NO PERIODO COMPREENDIDO DE 05 A 19 DE
AGOSTO DE 2010**

Aparecida de Goiânia – Goiás

DATA: 05/08/2010 - Quinta - feira					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Estratégia Saúde da Família	Médicos atendem apenas como clínico geral	Equipes com encaminharão crianças e mulheres para agendamento no teleconsulta	Médicos da ESF são generalistas. Os casos que requerem maiores cuidados deverão ter como suporte a equipe do NASF - Núcleo de Apoio à Saúde da Família	Estruturar as 22 Unidades Básicas para que possam serem incluídas em caráter de urgência no teleconsulta	1) Aquisição de computadores; 2) Estudo de viabilidade técnica pela empresa de telefonia OI para instalação de internet; 3) Ampliação da equipe de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde
	Médicos que não atendem gestantes	Gestante compareceu em Unidade buscando acompanhamento de pré-natal	A Coordenação da ESF realizará reuniões para repasse de orientações com o apoio do médico responsável clínico		
Mini - CAIS Colina Azul	Usuária com consulta marcada pelo Teleconsulta não foi atendida	Dr. Fernando Antônio Justo, início de atividades 07h. Compareceu às 09h, não atendeu a Usuária e se ausentou para participar da inauguração do Teleconsulta	Feito encaixe da usuária para outro profissional e de outros 02 que também aguardavam atendimento		
CAIS Garavelo	Dr. Francisco Batista de Paula, ginecologista não compareceu para atendimento, bem como solicitou que a Unidade remarcesse os usuários para o dia seguinte como compensação de falta	Tal fato ocasionou perda de vagas e transtornos aos usuários	As consultas foram remanejadas pela sala de situação do teleconsulta e os usuários foram avisados.	A Unidade foi orientada a comunicar via e-mail o fato ocorrido, bem como a não aceitar alteração de data para compensação de faltas	
	Dr. Vanessa Carneiro, clínico geral avisou que não irá comparecer no dia 06, devido ao trabalho que realiza no DETRAN	30 consultas estão agendadas	Provavelmente será afastada de suas funções	Aguardar comparecimento ou não da profissional	

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Grade não informada pela Unidade</p>	<p>Dr. João Emanuel que se encontra em gozo de licença médica retornou as atividades. As vagas não foram disponibilizadas pela Unidade</p>	<p>A Unidade foi orientada a repassar a grade do profissional através de e-mail à sala de situação para liberação de vagas para agendamento</p>		
	<p>Profissional atende apenas obstetrícia</p>	<p>Dra. Rosane Sampaio Medeiros, ginecologista, referiu acordo com a Unidade para atendimento apenas de obstetrícia</p>		<p>A Superintendente Dra. Márcia Canuto irá avaliar o caso para tomada de providências.</p>	
	<p>Profissionais credenciados atendem apenas obstetrícia e concursados ginecologia</p>	<p>Os profissionais alegam acordo com os Diretores da Unidade</p>		<p>A Superintendente Dra. Márcia Canuto irá avaliar o caso para tomada de providências.</p>	
<p>Centro de Saúde Madre Germana</p>	<p>Dr. Leandro da Silveira e Hamilton Borges não compareceram para atendimento</p>	<p>De acordo com a Unidade, os referidos profissionais se apresentam na Unidade e/ou faltam de forma conjunta</p>		<p>Os profissionais terão suas atividades acompanhadas para melhor avaliação</p>	
<p>Centro de Saúde Vila Brasília</p>	<p>Serviço de Internet inoperante desde o dia 04 de Agosto/10</p>		<p>A Assessoria de Tecnologia da Informação comunicou a Equipe de TI da SMS para providências</p>		

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

DATA: 06/08/2010 - Sexta - feira					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Estratégia Saúde da Família	Médicos atendem apenas como clínico geral	Equipes com encaminharam crianças e mulheres para agendamento no teleconsulta	Médicos da ESF são generalistas. Os casos que requerem maiores cuidados deverão ter como suporte a equipe do NASF - Núcleo de Apoio ao Saúde da Família	Estruturar as 22 Unidades Básicas para que possam serem incluídas em caráter de urgência no teleconsulta	1) Aquisição de computadores; 2) Estudo de viabilidade técnica pela empresa de telefonia OI para instalação de internet; 3) Ampliação da equipe de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde
	Médicos que não atendem gestantes	Gestante compareceu em Unidade buscando acompanhamento de pré-natal	A Coordenação da ESF realizará reuniões para repasse de orientações com o apoio do médico responsável clínico		
Mini - CAIS Colina Azul	Dra. Livia Mara Rodrigues, clínico geral estava com grade para atendimento a programas e ambulatorio.	Frente a essa situação, compareceram a Unidade 02 usuários para cada vaga disponibilizada. Os usuários foram remanejados internamente para realização da consulta	A referida profissional passará atender aos usuários inscritos em programa aos sábados.	A Unidade foi orientada quanto a comunicação oficial desse procedimento a sala de situação do teleconsulta em caráter de urgência.	
	Dr. Carlos César Borges, ginecologista, agendou consultas de retorno em sua agenda pessoal, a qual se encontra preenchida até o dia 06/09/10	Frente a essa situação, compareceram a Unidade 02 usuários para cada vaga disponibilizada. Parte dos usuários foram atendidos e outros foram remanejados internamente para realização da consulta			A Unidade e o profissional foram orientados a desmarcarem as consultas agendadas por conta própria, com aviso aos usuários.
CAIS Garavelo	Dr. João Nóbrega Almeida, clínico geral, com grade prevista para início às 8h, compareceu às 08h30min.		A Unidade foi orientada a comunicar via e-mail o fato para registro do atraso.	A Unidade foi orientada a comunicar via e-mail o fato ocorrido, bem como a não aceitar alteração de data para compensação de faltas	

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dra. Vanessa Carneiro, clínico geral não compareceu no dia 06, conforme informado anteriormente</p>	<p>A referida profissional foi afastada de suas atividades</p>	<p>Os usuários com consultas marcadas em sua maioria foram remanejados para o Dr. Simão Pedro e avisados pela sala de situação do Teleconsulta quanto ao novo agendamento</p>	<p>A Unidade foi orientada a comunicar via e-mail o fato e os procedimentos adotados.</p>	
<p>Centro de Saúde Papillon Park</p>	<p>Unidade desprovida de profissional na especialidade clínico geral Dr. Alcione Teixeira Magalhães, clínico geral, cujo começo das atividades era 06h foi comunicado que a partir do funcionamento do Teleconsulta, terá início aos atendimentos às 07h</p>		<p>A Unidade e o profissional foram orientados quanto a necessidade de se adequarem ao novo horário de atendimento.</p>		
<p>Centro de Saúde Vila Brasília</p>	<p>Serviço de Internet inoperante desde o dia 04 de Agosto/10 Dra. Vera Maria Caetano, pediatra, com grade para início às 08, compareceu para atendimento às 09h</p>	<p>Justificou sua ausência junto ao Diretor alegando problemas particulares, como motivo do atraso</p>	<p>A Assessoria de Tecnologia da Informação comunicou a Equipe de TI da SMS para providências A Unidade foi orientada a comunicar via e-mail o fato para registro do atraso.</p>		
	<p>Dra. Anita, ginecologista, não se encontrava na grade para agendamento de consultas.</p>		<p>A Unidade foi orientada a informar o fato via e-mail a sala de situação a fim de que vagas sejam inseridas para marcação de consultas</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Dr. Vilmar Pires Paiva e Dra. Divina Margarida Franco, clínicos gerais, se encontram em gozo de férias. Porém tal informação não foi repassada a sala de situação do Teleconsulta.</p>		<p>A Unidade foi orientada a informar o fato via e-mail a sala de situação para cancelamento de vagas e reanejamentos de consultas que se fizerem necessários.</p>		
<p>Dr. Geraldo Pinto Figueiredo, clínico geral, não compareceu para realizar as consultas marcadas pelo Teleconsulta</p>	<p>Além dos transtornos ocasionados aos usuários, vagas foram perdidas e outras ocupadas para que os mesmos não ficassem sem atendimento</p>	<p>65 usuários estavam agendados e tiveram suas consultas remanejadas, com aviso pela sala de situação do Teleconsulta. Os usuários demonstraram surpresa e gratidão quando receberam a ligação para novo agendamento.</p>	<p>A Unidade foi orientada a comunicar o fato via e-mail para registro do fato.</p>	
<p>Dr. Paulo Roberto de Oliveira Tavares, ginecologista, estava com agenda realizada pela Unidade e com consultas marcadas pelo Teleconsulta,</p>	<p>Frente a essa situação, compareceram a Unidade 02 usuários para cada vaga disponibilizada. Os usuários foram remanejados internamente para realização da consulta e outros atendidos.</p>	<p>A Unidade foi orientada quanto a necessidade em desmarcar os usuários, haja visto que a agenda própria da unidade tem consultas marcadas para até 31/08/10. Os usuários deverão ser avisados.</p>		
<p>Dr. Wesley Ubaldino de Freitas, ginecologista, não comparecerá para atendimento no período compreendido entre 11 e 16 de Agosto, devido a participação em congresso.</p>	<p>Tal fato não foi comunicado à sala de situação do Teleconsulta. O referido profissional atende 4 vezes na Unidade, sendo 2 como ginecologista e 2 como obstetra.</p>	<p>A Unidade foi orientada e informa via e-mail o fato a sala de situação do Teleconsulta, para bloqueio de vagas, bem como a cumprir com o disposto em portaria de aviso para alteração de grade no mínimo com 15 dias de antecedência.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde Madre Germana</p>	<p>Dra. Martha Lorena Rivera, pediatra, não comparecerá para atendimentos no período de 10 a 16 de Agosto, devido a participação em congresso.</p>	<p>Tal fato não foi comunicado à sala de situação do Teleconsulta.</p>	<p>A Unidade foi orientada e informa via e-mail o fato a sala de situação do Teleconsulta, para bloqueio de vagas, bem como a cumprir com o disposto em portaria de aviso para alteração de grade no mínimo com 15 dias de antecedência.</p>		
	<p>Dr. Italo Afonso Geda, clínico Geral, cujo início das atividades era 06h, foi comunicado de que a partir do início do Teleconsulta começarão às 07h</p>	<p>O referido profissional aguardou a chegada dos 6 usuários com consultas marcadas, realizou o atendimento de forma muito rápida e participou de reunião com o Diretor da Unidade</p>	<p>De acordo com o Diretor, provavelmente o Dr. Italo Afonso Geda, solicitará desligamento junto a SMS</p>		
	<p>A Unidade iniciou suas atividades desprovida do serviço de internet</p>		<p>Foi enviada a grade impressa de consultas pelo Teleconsulta de imediato, através de um moto-boy contratado para atuar em casos que requerem intervenção rápida, porém antes da sua chegada à Unidade, o sistema voltou a operar normalmente.</p>		

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

Unidade	Intercorrência	Observações	DATA: 07/10/2010 (Sábado) e 08/10/2010 (Domingo)		
			Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Estratégia Saúde da Família	Médicos atendem apenas como clínico geral	Equipes com encaminharão crianças e mulheres para agendamento no teleconsulta	Médicos da ESF são generalistas. Os casos que requerem maiores cuidados deverão ter como suporte a equipe do NASF - Núcleo de Apoio ao Saúde da Família	Estruturar as 22 Unidades Básicas para que possam serem incluídas em caráter de urgência no teleconsulta	1) Aquisição de computadores; 2) Estudo de viabilidade técnica pela empresa de telefonia OI para instalação de internet; 3) Ampliação da equipe de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde
	Usuários acostumados a buscar atendimento nas Unidades básicas Médicos que não atendem gestantes		Agentes de Atendimento, enfermeiros e médicos realizaram orientações a respeito do agendamento com especialistas seguindo a rotina da unidade / município	Atuação da Coordenação da ESF junto às equipes, Supervisores Regionais e NASF	
Especialidades	Usuários orientados pelas Unidades a ligar no Teleconsulta para agendamento de consultas com especialistas				

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 09 DE AGOSTO/2010 - SEGUNDA FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Estratégia Saúde da Família	Médicos atendem apenas como clínico geral	Equipes com encaminharam crianças e mulheres para agendamento no teleconsulta	Médicos da ESF são generalistas. Os casos que requerem maiores cuidados deverão ter como suporte a equipe do NASF - Núcleo de Apoio ao Saúde da Família	Estruturar as 22 Unidades Básicas para que possam serem incluídas em caráter de urgência no teleconsulta	1) Aquisição de computadores; 2) Estudo de viabilidade técnica pela empresa de telefonia OI para instalação de internet; 3) Ampliação da equipe de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde
	Médicos que não atendem gestantes	Gestante compareceu em Unidade buscando acompanhamento de pré-natal	A Coordenação da ESF realizará reuniões para repasse de orientações com o apoio do médico responsável clínico		
Mini - CAIS Colina Azul	Dr. Paulo José Tomé, pediatra, compareceu no horário para atender a primeira grade (7h), haviam 07 consultas marcadas. Questionou quanto a necessidade de aguardar o segundo horário (9h), já que havia terminado o atendimento		Foi orientado de que o serviço de agendamento está no início e que o esperado é agenda cheia. Foi orientado também quanto a importância de permanecer na Undiade para o 2º horário devido ao agendamento realizado, e, que nesse interím deverá atender aos encaixes, pacientes que comparecem em demanda espontânea.		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Garavelo</p>	<p>Profissional com duas agendas, uma pela Unidade e outra pelo Teleconsulta</p>	<p>Dr. Carlos César Borges, ginecologista, está com duas grades, ou seja, 02 usuários para cada consulta, ocasionando tumulto no acolhimento / recepção.</p>	<p>A Unidade foi novamente orientada quanto ao cancelamento da agenda própria com aviso ao usuário. Os usuários que necessitam de atendimento prioritário foram remanejados na própria Unidade e os demais orientados a ligar no Teleconsulta</p>		
	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, clínico geral tem início de atendimento previsto para 08h. Usuários orientados pelo Teleconsulta para chegarem às 07h30min para registro de dados / confirmação de consultas. Porém comparece apenas às 09h</p>	<p>Usuários reclamam pela demora do profissional</p>	<p>A Unidade e o profissional foram orientados quanto ao cumprimento da agenda ou a alteração de horário, desde que feita com antecedência de 15 dias à sala de situação do Teleconsulta, via e-mail.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dr. Simão Pedro Abdalla Neto, clínico geral, não compareceu para atendimento e não irá atender também no dia 10/10/10 devido a realização de implante odontológico</p>	<p>40 consultas agendadas, inclusive os usuários que foram remanejados devido a ausência da Dra. Vanessa Cristina. Usuários com consultas remarçadas, porém demonstraram insatisfação quanto ao procedimento. As consultas foram remarçadas para o dia 17/10/10. Os 40 usuários com agenda para o dia 10/10/10 foram remanejados pela sala de situação e serão atendidos no dia 18/10/10 e serão avisados pelo próprio Teleconsulta. Tal fato, Perda de vagas devido as remarcações e insatisfação por parte do usuário</p>	<p>Unidade orientada quanto ao repasse dessas informações à sala de situação do teleconsulta, para registro de falta e dos transtornos ocasionados.</p>		
	<p>Dra. Tânia Elizabete Regis, ginecologista foi aprovada em concurso no Distrito Federal e passará a atender apenas às 3ª e 6ª feiras.</p>	<p>40 usuários com consultas marcadas para esta data, devido a falta de informação em tempo hábil. Frente ao não comparecimento da profissional, as consultas foram remanejadas para o dia 20/08/10 pela sala de situação e os usuários foram avisados ainda na própria unidade</p>	<p>A Unidade foi orientada a repassar a grade do profissional através de e-mail à sala de situação para bloqueio e/ ou liberação de vagas para agendamento. Foi orientada também quanto ao aviso com 15 dias de antecedência, para quaisquer alterações em grade.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

	<p>Unidade desprovida do profissional clínico geral</p>	<p>Com as faltas dos Drs. Simão Pedro Abdala e Tânia Elizabete Regis, a Unidade ficou desprovida da referida especialidade para atendimento</p>			
<p>Centro de Saúde Madre Germana</p>	<p>A Dra. Katiuscia Zanelli da Silva está com agenda feita pela Unidade e com marcações realizadas pelo Teleconsulta</p>	<p>30 vagas disponibilizadas. Compareceram 02 usuários para cada vaga. Foram realizados encaixes internos, bem como a referida profissional irá atender os demais usuários.</p>	<p>Unidade orientada quanto ao cancelamento de agenda efetuada com data posterior ao funcionamento do Teleconsulta com aviso aos usuários para conhecimento.</p>		
	<p>Dr. Ítalo Afonso Gedda, compareceu às 07h25 min para atender os usuários agendados para 07h.</p>	<p>O Dr. Ítalo Afonso Gedda, informou ainda que no dia 10/08/10 comparecerá às 12h e não às 07 h como previsto, haja visto que não se encontrará em Goiânia</p>	<p>A Unidade e o profissional foram informados da existência de consultas agendadas para 07h e que o mesmo não pode a partir da implantação do Teleconsulta alterar seu horário de atendimento.</p>	<p>O Diretor da Unidade, liberou o profissional para atender às 12h, dizendo que irá conversar com os usuários agendados para 07h, a fim de que os mesmos retornem para atendimento</p>	<p>O caso será repassado ao gestor municipal / superintendência para providências, haja visto que esse procedimento contraria as normas da SMS e compromete a administração municipal.</p>
	<p>Dr. Hamilton Borges Júnior e Leandro da Silveira compareceram às 11 h para atendimento dos usuários na primeira hora, porém se ausentaram antes do Dr. Hamilton Borges Júnior realizar 01 atendimento previsto para a segunda hora.</p>		<p>O fato foi comunicado ao Diretor da Unidade, que de acordo com informações preferiu ficar a favor dos profissionais, porque precisam deles para atendimento na Unidade do que a favor do Secretário, no cumprimento das normas estabelecidas para o funcionamento do Teleconsulta</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde Vila Brasília</p>	<p>Serviço de Internet inoperante desde o dia 04 de Agosto/10</p>	<p>As grades foram encaminhadas em planilhas impressas, através de um moto-boy, contratado para atender eventualidades.</p>	<p>A Assessoria de Tecnologia da Informação comunicou a Equipe de TI da SMS para providências</p>		
<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dra. Sandra Arantes Cruvinei, clínico geral não compareceu para atender os usuários que estavam com consultas agendadas pelo Teleconsulta</p>	<p>A referida profissional estará participando de um curso de especialização em Brasília, no período de 09 a 13 de Agosto/10</p>	<p>Os usuários que compareceram à Unidade no primeiro horário 7h tiveram suas consultas remanejadas e foram avisados. Os referentes ao 2º horário também terão suas consultas remanejadas. A sala de situação do Teleconsulta tentará avisar para o não comparecimento. As demais vagas e consultas serão canceladas e/ou remanejadas pela sala de situação, com aviso ao usuário. Tal fato ocasionou perda de vagas e insatisfação por parte do usuário.</p>	<p>A Unidade foi orientada quanto a comunicação com um prazo de no mínimo 15 dias para quaisquer alterações na grade de atendimento.</p>	

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

DATA: 09 DE AGOSTO/2010 - SEGUNDA - FEIRA - CONTINUAÇÃO					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
TODAS UNIDADES	As equipes da Estratégia Saúde da Família continuam encaminhando crianças e mulheres para agendamento no Teleconsulta, ocasionando insatisfação ao usuário, que está sendo jogado de um lado para outro e não tem atendimento.		A Coordenação da Estratégia Saúde da Família ficou responsável em reunião realizada com o Secretário Municipal de orientar os profissionais que atuam na referida estratégia, bem como de articular junto ao NASF o suporte necessário ao atendimento aos usuários que necessitam de melhor avaliação.		
	Os funcionários responsáveis pelo acolhimento aos usuários na recepção não estão separando as fichas dos usuários para consulta, no dia que antecede a sua realização, conforme orientado, ocasionando transtorno e demora no atendimento.		As Unidades estão sendo novamente orientadas, porém percebe-se pouca disposição em realizar tal procedimento no final do turno de trabalho (tarde).		
	A Dra. Katiúscia Zanelli da Silva, ginecologista conta com consultas marcadas pela Unidade e pelo Teleconsulta		A Unidade e a profissional foram devidamente orientados a desmarcaram as consultas agendadas pela própria unidade com aviso aos usuários, a fim de que não haja duplicidade de agenda, ou seja, dois usuários para cada vaga disponibilizada.		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Mini - CAIS Colina Azul</p>	<p>Os funcionários da recepção não separaram as fichas dos usuários para consulta, no dia que antecede a mesma, conforme orientado, ocasionando transtorno e demora no atendimento.</p>	<p>Usuários insatisfeitos, ocasionaram tumulto no início das atividades</p>	<p>A Unidade foi novamente orientada quanto a organização das fichas no dia anterior, com vistas a agilizar o atendimento do dia seguinte, bem como a necessidade do maior controle dos usuários, e a importância da efetivação da consulta</p>			
	<p>Dr Mirela Jacamo Loyola Cruvinel- Pediatra, retornará ao atendimento na Unidade a partir do dia 22 de Agosto/10</p>		<p>A Unidade foi orientada a comunicar ao sala de situação do Teleconsulta, via e-mail que a referida profissional a partir do dia 22 de Agosto/10 a inserir na grade: atendimento dia 24/08/2010 terça-feira às 15h00min e dia 26/08/2010 quinta-feira</p>			
	<p>Dra Ana Paula Pereira Marques, Pediatra, com início de grade previsto para às 09h00min, compareceu para atendimento às 10h.</p>		<p>A Unidade e a referida profissional foram orientadas quanto a necessidade da chegada no início do horário previsto para atendimento. A Unidade deverá comunicar o atraso a sala de situação via e-mail para registro do atraso.</p>			

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

	Dr Carlos César Borges, Ginecologista prestou atendimento aos usuários agendados tanto pelo teleconsulta quanto por aqueles marcados em sua agenda pessoal.		O referido profissional foi novamente orientado que os usuários deverão ter consultas marcadas apenas pelo Teleconsulta e que sua agenda pessoal deverá ser desmarcada com aviso aos usuários. O Dr. Carlos César Borges irá se adequar ao novo procedimento		
CAIS Garavelo	* Dr Flavio Henrique Chegou antes do horário.	* atendeu todos os pacientes do primeiro horário, e queria ir embora antes de atender os do segundo horário			
Centro de Saúde Vila Brasília	Serviço de Internet inoperante desde o dia 04 de Agosto/10	As grades foram encaminhadas em planilhas impressas, através de um moto-boy, contratado para atender eventualidades.	A Assessoria de Tecnologia da Informação comunicou a Equipe de TI da SMS para providências		
	A Unidade comunicou via e-mail que o Dr. Geraldo Pinto Figueiredo não estaria no período compreendido entre 06 e 13 de Agosto/10.	De acordo com o referido profissional informação repassada pela Unidade estava incorreta, já que não compareceria para atendimento apenas nos dias 06 e 13 de Agosto/10	A Unidade foi orientada a comunicar via e-mail a sala de situação do Teleconsulta, para providências quanto ao cancelamento / disponibilização de vagas que se fizerem necessárias		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dr^a Sandra Arantes Cruvinel, clínico geral não prestará atendimento no período compreendido entre 09 e 13 de Agosto/10.</p>		<p>A Unidade foi orientada a comunicar ao sala de situação do Teleconsulta, para providências quanto ao cancelamento de vagas/ remanejamento de consultas que se fizerem necessárias</p>		
	<p>Dr. Mohamed Kassen Said não compareceu para atender os usuários com consultas marcadas para às 18h,</p>		<p>Os usuários foram remanejados pela sala de situação do Teleconsulta.</p>		
<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dra. Rosane Sampaio Medeiros, ginecologista, presta atendimento apenas a gestantes.</p>	<p>Mesmo com atraso no início do atendimento, a referida profissional não atendeu em consulta médica 14 usuárias que estavam com consultas agendadas para ginecologia pelo Teleconsulta. Destes 08 serão remanejados pela sala de situação e os demais foram orientados a ligar novamente no 0800 para agendarem suas consultas.</p>	<p>A Unidade foi orientada a solicitar alteração de grade junto a sala de situação do Teleconsulta. Foi orientada também quanto a necessidade de realizar pedidos de alterações com antecedência de 15 dias.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde Papillon Park</p>	<p>Dra. Rosemary de Assumpção, pediatra, fez trocas dos dias de atendimento das grades disponibilizadas para o Teleconsulta</p>	<p>De acordo com a profissional ela irá atender no dia 13/08/10 em compensação ao dia 18/08/10. e no dia 20/08/10 em compensação ao dia 19/08/2010</p>	<p>A Unidade foi orientada de que compensações não poderão ser efetuadas, o profissional tem que se adequar aos horários pré-estabelecidos em grade. Foram orientados também bem enviar e-mail a sala de situação do Teleconsulta para registro do fato e providências que se fizerem necessárias.</p>		
	<p>Dr Plinio Ribeiro Borges, ginecologista tem comparecido para prestar atendimentos à Unidade com atrasos de 1 a 2h todos os dias de trabalho</p>		<p>A Unidade o profissional foram devidamente orientados quanto a necessidade do comparecimento no início previsto para o atendimento. Foi orientada também a registrar o fato via e-mail junto a sala de situação do Teleconsulta.</p>		

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 10 DE AGOSTO DE 2010 - TERÇA-FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
TODAS UNIDADES	As equipes da Estratégia Saúde da Família continuam ainda encaminhando crianças e mulheres para agendamento no Teleconsulta, ocasionando insatisfação ao usuário, que está sendo jogado de um lado para outro e não tem atendimento.		A Coordenação da Estratégia Saúde da Família ficou responsável em reunião realizada com o Secretário Municipal de orientar os profissionais que atuam na referida estratégia, bem como de articular junto ao NASF o suporte necessário ao atendimento aos usuários que necessitam de melhor avaliação.		
	Os funcionários responsáveis pelo acolhimento aos usuários na recepção persistem em não separar as fichas dos usuários para consulta, no dia que antecede a sua realização, conforme orientado, ocasionando transtorno e demora no atendimento.		As Unidades estão sendo novamente orientadas, porém percebe-se pouca disposição em realizar tal procedimento no final do turno de trabalho (tarde).		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

	<p>As Unidades demonstram certa resistência em enviar e-mail a sala de situação do Teleconsulta para registrarem principalmente os atrasos dos profissionais médicos. As faltas como em sua maioria acarretam em remanejamentos, são registradas, porém ainda não o fazem em sua totalidade</p>		<p>As Unidades estão sendo novamente orientadas, quanto a necessidade de registro, haja visto que o Teleconsulta é um instrumento de gestão, e os dados irão municiar os gestores na tomada de decisão</p>		
	<p>Conforme informado anteriormente o Dr. Italo Afonso Gedda, não compareceu para atendimento dos usuários agendados para às 07h pelo Teleconsulta</p>	<p>Dra. Maria Angélica Batista questionou à Gerente de Apoio Técnico Tatiane Lemes a respeito do agendamento de adultos, já que sua especialidade é pediatria. A referida Gerente deixou claro que o procedimento foi feito pelo Diretor da Unidade e não pelo Teleconsulta.</p>	<p>Os usuários compareceram. 02 adultos não gostaram do não atendimento e foram encaminhados pelo Diretor para serem consultados com a Dra. Maria Angélica Batista, pediatra. Os demais foram orientados a retornarem às 11h30min para consulta com o Dr. Italo Afonso Gedda às 12h.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

	<p>A funcionária Viviane questionou a Gerente de Apoio Técnico Tatiane Lemes, se o procedimento utilizado anteriormente pela Unidade, quanto a complementação do número de usuários para o médico quando há falta na consulta ou quando não se completa o número previsto em contrato, para efeito de produtividade, continua após o Teleconsulta.</p>	<p>De acordo com a referida funcionária os mapas de produção não são enviados à SMS com nomes, mas sim de forma consolidada, ou seja, quantitativo de usuários por faixa etária.</p>	<p>A Gerente de Apoio Técnico disse que o Teleconsulta trabalha com dados reais e fidedignos e que a planilha de consulta de cada profissional será enviada à SMS para conhecimento quanto ao número de agendamentos / atendimentos realizados.</p>		
<p>CAIS Garavelo</p>	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, clínico geral tem início de atendimento previsto para 08h. Usuários orientados pelo Teleconsulta para chegarem às 07h30min para registro de dados / confirmação de consultas. Porém comparece apenas às 09h</p>		<p>O Dr. João Nóbrega Almeida optou por alterar o horário do seu atendimento. Porém, a Unidade e o referido profissional estão cientes de que tal solicitação deverá ser feita via e-mail a sala de situação do Teleconsulta com 15 dias de antecedência. Nesse período o referido profissional tentará chegar mais cedo para realizar o atendimento</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

Centro de Saúde Vila Brasília	Usuário com Cartão SUS de São Paulo compareceu para atendimento na Unidade, porém reside no Município		Usuária foi orientada a busca a Central do Cartão SUS no município para atualização de dados / transferência do referido cartão.		
	Serviço de Internet inoperante desde o dia 04 de Agosto/10	As grades foram encaminhadas em planilhas impressas, através de um moto-boy, contratado para atender eventualidades.	A Assessoria de Tecnologia da Informação comunicou a Equipe de TI da SMS para providências		

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 10 DE AGOSTO DE 2010 - TERÇA-FEIRA (CONTINUAÇÃO)					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
TODAS UNIDADES	As equipes da Estratégia Saúde da Família continuam ainda encaminhando crianças e mulheres para agendamento no Teleconsulta, ocasionando insatisfação ao usuário, que está sendo jogado de um lado para outro e não tem atendimento.		A Coordenação da Estratégia Saúde da Família ficou responsável de verificar a possibilidade quanto ao incremento de profissional junto a equipe do NASF para o devido atendimento aos usuários que necessitam de melhor avaliação.		
	Os funcionários responsáveis pelo acolhimento aos usuários na recepção persistem em não separar as fichas dos usuários para consulta, no dia que antecede a sua realização, conforme orientado, ocasionando transtorno e demora no atendimento.		As Unidades estão sendo novamente orientadas, porém percebe-se pouca disposição em realizar tal procedimento no final do turno de trabalho (tarde).		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Diretores comparecem de forma esporádica / permanecem pouco tempo nas Unidades e muita das vezes não tem conhecimento das intercorrências verificadas nas Unidades</p>				
<p>Diretores tentam de todas as formas compensar a falta dos médicos em outros dias e horários</p>	<p>Os Diretores remarcam as consultas quando o profissional não comparece para outro dia e horário que não estão disponibilizados pelo Teleconsulta</p>	<p>Diretores foram informados de que as compensações deixaram de existir a partir da implantação do Teleconsulta. E, que as faltas deverão ser informadas a sala de situação do Teleconsulta, para registros e remanejamentos dos usuários de acordo com as grades disponibilizadas pelo Teleconsulta e não de acordo com agendamentos aleatórios por parte da Unidade.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde Colina Azul</p>	<p>As Unidades ainda demonstram resistência em enviar e-mail a sala de situação do Teleconsulta para registrar principalmente os atrasos dos profissionais médicos. As faltas como em sua maioria acarretam em remanejamentos, são registradas, porém ainda não o fazem em sua totalidade</p>	<p>Essa situação é preocupante, haja visto que o Teleconsulta necessita de informações fidedignas e rápidas por parte da Unidade, tanto para providências junto ao usuário quanto as medidas que poderão ser tomadas por parte da SMS</p>	<p>As Unidades estão sendo novamente orientadas, quanto a necessidade de registro, haja visto que o Teleconsulta é um instrumento de gestão, e os dados irão municiar os gestores na tomada de decisão</p>		
	<p>Dr. Paulo José Tomé, pediatra e Dra. Ana Paula Pereira, pediatra, terminam atendimento da primeira hora (20 consultas) e querem se ausentar da Unidade, antes da chegada dos 20 usuários restantes.</p>	<p>O intervalo entre os atendimentos se faz necessário para que o profissional tenha tempo para prestar um bom atendimento, além de melhorar a relação médico paciente. Por exemplo: médico com 40 pacientes. Deverá atender 20 consultas a 07h e as 20 consultas restantes às 09. É preciso ressaltar que 20 usuários em 02 horas, terão as consultas realizadas em média de 06 minutos.</p>	<p>A Unidade e os profissionais foram devidamente orientados a respeito do procedimento correto, ou seja, aguardar a chegada de todos e realizar o atendimento de acordo com o contrato previsto com a SMS</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

Centro de Saúde Vila Brasília	Serviço de Internet operando normalmente				
CAIS Garavelo	<p>Dr. Francisco de Andrade Porto Neto, pediatra com consultas agendadas para início às 14h, compareceu às 15h para atendimento</p>		<p>A Unidade foi orientada a enviar e-mail para a sala de situação informando o atraso do profissional</p>		
	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, clínico geral tem início de atendimento previsto para 08h. Usuários orientados pelo Teleconsulta para chegarem às 07h30min para registro de dados / confirmação de consultas. Porém comparece apenas às 09h</p>		<p>O Dr. João Nóbrega Almeida optou por alterar o horário do seu atendimento. Porém, a Unidade e o referido profissional estão cientes de que tal solicitação deverá ser feita via e-mail a sala de situação do Teleconsulta com 15 dias de antecedência. Nesse período o referido profissional tentará chegar mais cedo para realizar o atendimento</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Dr. João Nóbrega Almeida, clínico geral, ficou irritado com a inclusão de 01 usuário em vaga liberada por não comparecimento. Disse ainda que irá solicitar desligamento.</p>	<p>Os encaixes poderão ser feitos pela Unidade, mediante o não comparecimento de usuários, desde que a sala de situação seja avisada para inclusão / registro.</p>	<p>A Unidade foi devidamente orientada a respeito do procedimento</p>		
<p>Dr. Joaquim Lúcio de Paula, pediatra, solicitou alteração de grade.</p>	<p>Grade atual: 2ª às 12h, 4ª às 15h e 5ª às 12h. Para 2ª às 12h, 4ª às 12h e 5ª às 14h</p>	<p>Unidade e o referido profissional estão cientes de que tal solicitação deverá ser feita via e-mail a sala de situação do Teleconsulta com 15 dias de antecedência.</p>		
<p>Dra. Maria Auxiliadora Alves Dantas com grade prevista para início às 07h compareceu às 08h para atendimento</p>		<p>A Unidade foi orientada a enviar e-mail para a sala de situação informando o atraso do profissional</p>		
<p>Dr. Flávio Henrique Caetano Sousa, ginecologista solicitou alteração de grade.</p>	<p>Grade atual: 3ª e 5ª às 17h. Para 3ª 7h (40 consultas)</p>	<p>Unidade e o referido profissional estão cientes de que tal solicitação deverá ser feita via e-mail a sala de situação do Teleconsulta com 15 dias de antecedência.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dr. João Manoel, ginecologista, que presta atendimento apenas à gestantes, estava em gozo de licença e disponibilizará 20 vagas para consultas com início às 07h.</p>	<p>O referido profissional tem contrato para apenas 20 consultas / semana?</p>	<p>A Unidade foi orientada a repassar</p>		
	<p>Dr. Ítalo Afonso Gedda, com consultas remanejadas para às 12h (acordado com a Direção da Unidade), compareceu às 13h33min para atender os usuários confirmados.</p>		<p>De acordo com a Unidade, o referido profissional solicitará alteração de horário, para atendimento às 13h. A Unidade foi orientada quanto ao procedimento correto, ou seja, solicitação com antecedência de até 15 dias.</p>		
<p>Centro de Saúde Madre Germana</p>	<p>Dra. Lúcia Helena Nunes Peixoto, pediatra, com grade para atendimento de 22 consultas, referiu que o seu contrato prevê atendimento a apenas 13 consultas, porém prestou atendimento aos usuários confirmados.</p>		<p>A Unidade foi orientada a comunicar tal fato a sala de situação do Teleconsulta para registros, já que a grade repassada conta com 03 dias na semana para atendimento de 23 consultas/dia.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dra. Mariangeia presta atendimento às 2ª, 3ª e 5ª feiras, porém a Unidade havia repassado grade para às 4ª feiras.</p>	<p>Os usuários compareceram na Unidade para atendimento e a profissional não se encontrava</p>	<p>As consultas foram remeijadas e os usuários foram avisados pela sala de situação do Teleconsulta</p>		
	<p>Dr. Francisco de Andrade Porto Neto, pediatra com consultas agendadas para início às 14h, compareceu às 15h para atendimento</p>		<p>A Unidade foi orientada a enviar e-mail para a sala de situação informando o atraso do profissional</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde Papillon Park</p>	<p>A Dra. Rosemary de Assumpção com início de atendimento para às 13h, compareceu às 13h35, ou seja, com atraso. Além do atraso questionou a respeito da divisão de grade, com 20 consultas para às 13 e 20 para às 15h e disse que a Diretora deverá verificar essa situação, já que não concorda com as orientações da SMS. As 14h34min disse que iria se ausentar da Unidade, momento em que foi informada da chegada de 02 usuários. A referida profissional prestou atendimento e se ausentou às 03h35min. 02 usuários chegaram atrasados e não foram atendidos. A referida profissional entrou em contato com a Diretora, e registrou suas reclamações, alegando inclusive demissão.</p>	<p>De acordo com informações a referida profissional fez os questionamentos a respeito de horários na presença dos usuários, em tonalidade de voz inadequada ao ambiente de trabalho. Os usuários ficaram assustados com a atitude "grosseira" e questionaram a saúde humanizada. A referida Diretora compareceu à Unidade dizendo que conversou com a Superintendente Dra. Márcia e que as mesmas irão encontrar uma forma para contornar tal situação.</p>	<p>Os usuários que compareceram com atraso foram orientados a entrar em contato novamente com o Teleconsulta. A Unidade foi orientada a enviar e-mail à sala de situação do Teleconsulta para repasse de informações a respeito do ocorrido.</p>		
--------------------------------------	--	--	--	--	--

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

DATA: 11 DE AGOSTO/2010 - QUARTA - FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Estratégia Saúde da Família	Médicos atendem apenas como clínico geral		Médicos da ESF são generalistas.	Estruturar as 22 Unidades Básicas para que possam serem incluídas em caráter de urgência no teleconsulta	1) Aquisição de computadores; 2) Estudo de viabilidade técnica pela empresa de telefonia OI para instalação de internet; 3) Ampliação da equipe de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde
	Médicos que não realizam encaminhamentos para cirurgia e especialistas		As equipes contarão com o suporte do NASF		
Mini - CAIS Colina Azul	Unidade sem filas para agendamento de consultas. Melhorias na operacionalização do sistema				
CAIS Garavelo	Dr. Murilo, Diretor Técnico passou uma circular para conhecimento de todos os profissionais, ressaltando o funcionamento do Teleconsulta / horário de atendimento / atrasos				
	Dr. Francisco de Andrade Porto Neto, pediatra, com início de atendimento previsto para às 14h, compareceu à Unidade às 15h.	O profissional irá alterar seu horário para às 14h30min. Usuários reclamam pela demora do profissional	A Unidade e o profissional foram orientados quanto ao cumprimento da agenda ou a alteração de horário, desde que feita com antecedência de 15 dias à sala de situação do Teleconsulta, via e-mail.		
	Os funcionários ainda não estão realizando a separação dos prontuários no dia que antecede a consulta. Tal procedimento tem ocasionado conflito entre os próprios funcionários			A Direção da Unidade resolveu o problema, designando um funcionário responsável pelo referido procedimento	

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Os funcionários ainda não estão comprometidos com o funcionamento do sistema / efetivação da consulta</p>		<p>A Unidade foi orientada a quanto a importância da operacionalização do sistema de forma correta, haja visto que o mesmo é um instrumento importante de gestão</p>		
	<p>Dra. Lívia Maria, pediatra, iniciou suas atividades na Unidade em substituição a Dra. Vanessa Cristina. O início do atendimento está previsto para 12h. A referida profissional compareceu às 11h55min</p>				
	<p>A Dra. Maria Angélica Batista dos Santos, pediatra, grade para 60 consultas, não compareceu para prestar atendimento aos usuários devido a problemas de saúde</p>	<p>De acordo com informações dos próprios funcionários a referida profissional estava de plantão no HUGO</p>	<p>Os usuários tiveram suas consultas remanejadas pela sala de situação do Teleconsulta.</p>		
	<p>Dr. Flávio Henrique Caetano Souza, atendeu todos os usuários agendados pelo Teleconsulta, permanecendo na Unidade além do seu horário normal de atendimento</p>				

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Dr. Italo Afonso Gedda, solicitou novamente a mudança de grade para agendamento de consultas</p>		<p>A Unidade foi orientada quanto a comunicação/ solicitação de alteração de grade com um prazo de no mínimo 15 dias à sala de situação do Teleconsulta</p>		
<p>Os profissionais médicos reclamaram a respeito do agendamento de poucas consultas e que isso refletirá a não compensação financeira</p>		<p>A Unidade foi informada de que o serviço está em início de funcionamento e que as pessoas ainda não estão acostumadas a buscar atendimento através do 0800, e, que agenda incompleta poderá receber o encaixe de usuários que comparecerem à Unidade, desde que devidamente informados à sala de situação do Teleconsulta</p>		
<p>Dr. Hamilton Borges Júnior e Leandro da Silveira, clínicos gerais, atenderam os usuários marcados para a primeira hora do atendimento, porém não aguardaram a chegada dos agendados para segunda hora.</p>	<p>Os profissionais sugeriram unificação da grade</p>	<p>A Unidade e os profissionais foram orientados a respeito da importância da divisão de grade, haja visto que 30 consultas 2 horas tem uma média de 4 minutos para atendimento, e a grade dos profissionais é de 60 consultas. Essa medida melhorará a qualidade do serviço prestado e a relação médico - paciente</p>		
<p>Serviço de internet operando normalmente</p>				

<p>Centro de Saúde Vila Brasília</p>	<p>Usuários e profissionais da Unidade elogiaram o serviço prestado pelo Teleconsulta</p>				
<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dr. Antônio Fernando de Mendonça, pediatra, com início de atendimento previsto para 15h, compareceu às 16h15min.</p>	<p>O profissional alegou problemas para justificar seu atraso</p>			
	<p>Dr. Wesley Ubaldino de Freitas havia comunicado o seu não comparecimento à Unidade nesta data</p>	<p>A Unidade havia enviado e-mail à sala de situação repassando tal informação</p>	<p>Os 09 usuários que compareceram à Unidade tiveram suas consultas remanejadas pela sala de situação do Teleconsulta</p>		
	<p>A Direção realizou reunião com os funcionários da recepção, solicitando que toda e quaisquer intercorrências seja repassadas para seu conhecimento. E, que médicos não deverão ser protegidos</p>				
	<p>As Unidades registraram congetionamento na ligação com a Central</p>		<p>A Unidade, funcionários e usuários estão sendo orientado quanto a melhor forma para se utilizar o serviço prestado pelo Teleconsulta, inclusive para evitarem ligações no período compreendido entre 07h e 10h.</p>		

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica



IDTECH
i@tech.org.br



APARECIDA
UMA CIDADE PARA TODOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

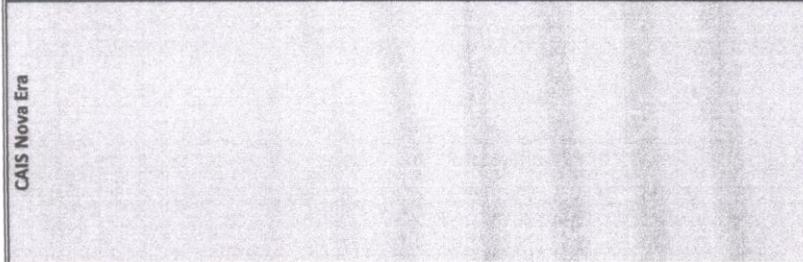
QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 12 DE AGOSTO/2010 - QUINTA - FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Estratégia Saúde da Família	Usuários da Estratégia Saúde da Família buscam atendimento nas especialidades básicas através do Teleconsulta	As equipes contarão com suporte do NASF	Médicos da ESF são generalistas e deverão estar aptos ao atendimento básico	Estruturar as 22 Unidades Básicas para que possam serem incluídas em caráter de urgência no teleconsulta	1) Aquisição de computadores; 2) Estudo de viabilidade técnica pela empresa de telefonia OI para instalação de internet; 3) Ampliação da equipe de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde
Mini - CAIS Colina Azul					
CAIS Garavelo					
Pronto Socorro Municipal					
Centro de Saúde Madre Germana	Funcionária da Unidade questionou a Gerente de Apoio Técnico sobre a possibilidade em efetivar todas as consultas, inclusive daqueles usuários que não compareceram para fins de registros da produção médica		A Unidade foi orientada a respeito da importância da fidedignidade dos dados. O Teleconsulta trabalha com números. Uma consulta não realizada, porém efetivada poderá em caso de auditoria ocasionar problemas para a Unidade e SMS		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

	<p>Em substituição à Sra. Leonina que demonstrou dificuldade na operacionalização do sistema, o Diretor designou a Funcionária Viviane para realizar o acolhimento aos usuários. A referida funcionária é habilitada e se adaptou bem à função. O Diretor nesta data referiu que irá retornar a Sra. Leonina ao seu antigo posto de trabalho</p>			<p>O Diretor está ciente de que a Sra. Leonina não conseguirá desempenhar bem o trabalho devido a dificuldade no aprendizado da operacionalização do sistema</p>	
	<p>Dr. Leandro da Silveira Campos (início das atividades às 15h30min) e Dr. Hamilton Borges Júnior (início das atividades às 14h30min), compareceram juntos à Unidade às 16h00min, para atender aos usuários que se encontravam com consultas marcadas pelo Teleconsulta</p>			<p>A Unidade foi orientada a enviar e-mail à sala de situação do Teleconsulta para registro do atraso.</p>	
<p>Maternidade Marlene Teixeira</p>	<p>Unidade tranquila, sem registros de intercorrências</p>				
<p>Centro de Saúde Vila Brasília</p>	<p>Unidade tranquila, sem registros de intercorrências</p>				
<p>Mini - CAIS Colina Azul</p>	<p>Dr. Newton Batista Costa, ginecologista, com grade de consulta para às 07h da 2ª e 13h 5ª feira. Porém de acordo com o profissional seu atendimento às 5ª feiras também inicia às 7h.</p>	<p>O Dr. Newton Batista Costa, não tinha usuários agendados para às 07h e sim para às 13h</p>		<p>Foi solicitado à sala de situação remanejamento dos usuários agendados para às 13h, evitando que os mesmos comparecessem à Unidade</p>	

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

 <p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dr. Francisco de Andrade Porto Neto, pediatra, com início de atividade previsto para 14h, compareceu às 14h45 para o atendimento</p>			<p>Foi solicitado à sala de situação alteração de grade, para início às 14h30min</p>	
	<p>Dr. Francisco Batista de Paula, ginecologista, com início de grade para 15h, compareceu às 16h para o atendimento</p>			<p>Unidade e profissional estão cientes quanto a necessidade do cumprimento do horário de início das atividades. A Unidade foi orientada quanto ao envio de e-mail à sala de situação para registro do atraso</p>	
	<p>Dra. Maria Rita Lopes com início de atividades prevista para às 12h, sempre comparece às 12h40min. A profissional atende apenas 20 consultas</p>			<p>Unidade e profissional estão cientes quanto a necessidade do cumprimento do horário de início das atividades. A Unidade foi orientada quanto ao envio de e-mail à sala de situação para registro do atraso</p>	
	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, avisou que não comparecerá para realizar suas atividades nos dias 19 e 20 de Agosto/10 para tratar de assuntos particulares.</p>	<p>As informações são de que o referido profissional presta atendimento em outro estado, uma vez ao mês</p>		<p>Unidade e profissional estão cientes quanto a necessidade do cumprimento do horário de início das atividades</p>	

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dra. Rosane Sampaio Medeiros, com início de atividades às 13, compareceu para atender os usuários às 15h40min</p>			<p>Unidade e profissional estão cientes quanto a necessidade do cumprimento do horário de início das atividades. A Unidade foi orientada quanto ao envio de e-mail à sala de situação para registro do atraso</p>	
<p>Unidades</p>	<p>Alguns gestores e funcionários solicitam paciência aos médicos, a respeito da nova situação, já que a mesma "não vai durar."</p>				
<p>Teleconsulta</p>	<p>Usuários elogiam o Teleconsulta e o tratamento recebido por parte dos Agentes</p>				
	<p>05 usuários entraram em contato para elogiar o serviço</p>				

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 13 DE AGOSTO/2010 - SEXTA- FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Centro de Saúde Madre Germana	Dra. Livia Maria da Silva Melo, pediatra, compareceu para iniciar suas atividades com 30 minutos que antecede ao início do atendimento (14h). A referida profissional atendeu todos os usuários com consultas confirmadas				
	Dr. Nazir Seabra Guimarães Filho, ginecologista, com início de atendimento previsto para 14h, compareceu para atender os usuários com 40 minutos de atraso		A unidade foi orientada a enviar e-mail para a sala de situação do Teleconsulta para comunicar o referido atraso		
	Para melhor operacionalização do sistema, o Diretor remanejou do setor de estatística a funcionária Viviane, em substituição à recepcionista com dificuldade de aprendizado. Tal procedimento está dificultando a realização das atividades do referido setor			Diretor reivindica um profissional para atuar no setor de recepção / acolhimento dos usuários e operacionalização do sistema	
CAIS Nova Era	Dr. José Tavares de Morais Filho, ginecologista, com início de atendimento previsto para 14h, compareceu para realizar suas atividades às 14h30min				A unidade foi orientada a enviar e-mail para a sala de situação do Teleconsulta para comunicar o referido atraso

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

CAIS Garavelo	Não há grade para atendimento nas especialidades básicas no turno vespertino				
Mini - CAIS Collina Azul	Foi registrada a presença de 02 usuários com consultas agendadas para o mesmo horário com o Dr. Hamilton Borges Júnior, clínico geral, sendo que apenas 01 se encontrava registrado no sistema		O problema pode ter sido ocasionado, pela não confirmação de uma das consultas por parte do Agente de Atendimento do turno matutino. O colaborador responsável será devidamente orientado, para que não ocorra problemas semelhantes		
Teleconsulta	02 usuários entraram em contato para elogiar o serviço				

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta</p>	<p>07h00min - Central inicia as atividades destituída de comunicação por meio das linhas / ramais convencionais. Porém com o 0800 operando normalmente.</p>		<p>A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH acionada, com comparecimento à Central. Feito contato com a Empresa de Telefonia Oi para providências. Problema resolvido às 09h55min.</p>		
<p>As atividades transcorreram de forma tranquila com baixo fluxo de ligações / marcações de consultas</p>					

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 16 DE AGOSTO/2010 - SEGUNDA-FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Centro de Saúde Madre Germana	<p>Unidade iniciou as atividades desprovida do serviço de internet</p> <p>Os profissionais Hamilton e Leandro (Carona solidária) compareceram para prestar atendimento aos usuários com consultas agendadas com atraso de 53 minutos</p>		<p>A Gerente de Unidade do Teleconsulta de posse dessa informação enviou através do mensageiro planilha de consultas agendadas para melhor acompanhamento da Unidade. Após verificação junto foi constatado que os cabos do moldem localizados na sala da diretoria se encontravam desligados, motivo pelo qual a internet estava inoperante. O problema foi restabelecido antes da chegada das planilhas.</p> <p>A Unidade e os referidos profissionais tem sido orientados quanto a necessidade da chegada no início do horário previsto para atendimento. A Unidade deverá comunicar o atraso a sala de situação via e-mail para registro do atraso. Cabe ressaltar que os atrasos dos profissionais tem sido uma constante na Unidade</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Garavelo</p>	<p>Dr. Newton Batista Costa, ginecologista, cuja grade de consultas da quinta-feira estava prevista para às 13h, solicitou o remanejamento dos usuários agendados para o dia 19/08/10 - próxima quinta feira para às 07h, horário em que poderá atender na Unidade</p>		<p>A Unidade foi orientada a enviar e-mail a sala de situação para os remanejamentos que se fizerem necessários bem como para aviso junto aos usuários com consultas marcadas. Deverá ainda solicitar alteração de horário de atendimento</p>		
	<p>Dr. Joaquim Lúcio de Paula, pediatra, com início de atividades previstas para às 12h, compareceu às 14h para prestar atendimento aos usuários com consultas marcadas pelo Teleconsulta</p>		<p>A Unidade e o referido profissional foram devidamente orientados quanto a necessidade da chegada no início do horário previsto para atendimento. A Unidade deverá comunicar o atraso a sala de situação via e-mail para registro do atraso.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

	<p>O Diretor da Unidade retornou a funcionária Viviane à sua função de origem, ou seja, no setor de estatística / diretoria</p>		<p>Diante do remanejamento da Viviane e da inexistência de outro profissional com capacidade para atuar no setor de recepção, o Diretor optou por assumir o posto de trabalho. Porém, o mesmo não tem disponibilidade de tempo para permanecer no referido setor durante todo o atendimento</p>		
<p>Mini CAIS Colina Azul</p>	<p>Usuário compareceu para consulta médica com o Dr. Cristiano Carvalho Silva, clínico geral, porém estava com exames solicitados por outro profissional (CAIS Nova Era). O referido médico disse que tem como conduta, a não avaliação de exames solicitados por outro profissional.</p>		<p>Foi realizado o remanejamento para o Dr. Caio, angologista da Unidade para o dia 18 de Agosto/10</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde de Vila Brasília</p>	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, clínico geral, havia comunicado que não compareceria nos dias 19 e 20 de Agosto/10. Nesta data comunicou que o seu não comparecimento à Unidade ocorrerá nos dias 18 e 19, ou seja, houve engano na informação das datas. Disse ainda que provavelmente não comparecerá no dia 17/08/10 visto que atende uma vez ao mês no Estado do Tocantins e que deveria empreender viagem.</p>	<p>Diante da primeira informação, foram tomadas providências quanto ao cancelamento de vagas / transferência de usuários agendados para os dias 18 e 19 de Agosto/10</p>	<p>Com essa nova situação, outras vagas serão canceladas / consultas remanejadas. Cabe ressaltar que nas terças feiras o referido profissional atende 02 grades, manhã e tarde, e desta forma, para amanhã, dia 17 de Agosto/10 varias consultas deverão ser remanejadas. Situações como essas ocasionam perda de vagas e transtornos aos usuários</p>		
	<p>Dra. Vera Maria, gineco???, comunicou a Unidade que devido a problemas pessoais não poderia comparecer prestar atendimento aos usuários com consultas agendadas</p>		<p>A sala de situação do Teleconsulta procedeu o aviso / remanejamento de consultas a 16 usuários que teriam de comparecer a Unidade, porém devido a falta de telefone para contato, 04 usuários estiveram presentes, não foram atendidos e suas consultas foram remanejadas para outra data.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dra. Rosane Sampaio Medeiros, ginecologista, continua prestando atendimento apenas a gestantes.</p>	<p>A referida profissional compareceu às 14h e atendeu em consulta médica apenas as gestantes que se encontravam entre as 40 consultas previstas. 12 usuárias que estavam com consultas agendadas para ginecologia pelo Teleconsulta não foram atendidas</p>	<p>A sala de situação procedeu o remanejamento das usuárias não atendidas, enquanto se aguarda definição de data por parte da Superintendência quanto a data limite para que todos os ginecologistas passem a prestar atendimentos de ginecologia e obstetrícia, sem a prerrogativa da opção por ginecologia ou obstetrícia, como vem ocorrendo até o presente momento.</p>		
<p>Centro de Saúde Papillon Park</p>	<p>Os funcionários responsáveis pelo acolhimento aos usuários na recepção não estão separando os prontuários dos usuários para consulta, no dia anterior, conforme orientado, ocasionando transtorno e demora no atendimento.</p>	<p>Usuários insatisfeitos, ocasionaram tumulto no início das atividades. Cabe ressaltar que existem 03 profissionais no setor de arquivo, porém nenhum assume a responsabilidade pela execução do serviço</p>	<p>A Unidade foi novamente orientada quanto a organização das fichas no dia anterior, com vistas a agilizar o atendimento do dia seguinte, bem como a necessidade do maior controle dos usuários, e a importância da efetivação da consulta. Sugerimos que a Direção designe o responsável para identificação dos prontuários em cada turno de atuação</p>		
			<p>A Unidade o profissional foram devidamente</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Todas Unidades / Reclamação Teleconsulta</p>	<p>Dr Plinio Ribeiro Borges, ginecologista, compareceu para prestar atendimentos à Unidade com atrasos de 1 hora</p>	<p>orientados quanto a necessidade do comparecimento no início previsto para o atendimento. Foi orientada também a registrar o fato via e-mail junto a sala de situação do Teleconsulta.</p>		
<p>As equipes da Estratégia Saúde da Família continuam orientando os usuários com encaminhamentos, principalmente para ginecologia, para ligarem no Teleconsulta e agendarem consultas para a especialidade indicada pelo médico de família</p>	<p>Feito contato com a Coordenação da ESF, momento em que fomos novamente orientados a informar ao usuário de que o mesmo deverá retornar à referida equipe, deixar o encaminhamento a fim de que os profissionais do NASF, após avaliação da necessidade, possam realizar tal acompanhamento. Os usuários estão sendo orientados, porém registram sua insatisfação quanto ao "empurra , empurra" da saúde.</p>			
<p>Usuários entram em contato com o Teleconsulta para registrar elogios, o que tem sido feito também no final do atendimento, até mesmo quando a consulta não é marcada, apenas pela educação e atenção dispensada.</p>				



QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 17 DE AGOSTO/2010 - SEGUNDA-FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Centro de Saúde Madre Germana	<p>Enfermeiro Humberto, responsável pela Unidade, desde a implantação do Teleconsulta, compareceu apenas 01 vez, por um breve período. O Diretor cuida pessoalmente dos usuários que ali comparecem e que necessitam de avaliação quanto ao atendimento</p> <p>Dra. Martha Lorena Riviera Zeledon, com início de atividades prevista para às 13h, compareceu às 12h, porém os usuários com consultas marcadas ainda não haviam comparecido à Unidade</p>	<p>De acordo com os funcionários os motivos podem ser: 1) ausência de curso em outro município, 2) disposição da Secretaria Municipal de Saúde, 3) afastamento por outros motivos, 4) funcionário fantasma</p>		<p>Fato para avaliação da Superintendência junto a Unidade.</p>	
			<p>A referida profissional foi orientada a se adequar aos horários de sua grade, e, caso não seja possível, deverá solicitar alteração de horário de atendimento com até 15 dias de antecedência</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dra. Sandra Arantes Cruvinel, clínico geral, faltou na semana anterior e solicitou reposição das horas. Disse ainda que comparece à Unidade às 06h30min e gostaria de atender os usuários nesse horário</p>	<p>De acordo com informações a referida profissional assume plantão no HUGO, às quartas-feiras às 07h, motivo pelo qual solicitou a chegada dos usuários às 06h30min. São 20 consultas para atendimento em apenas 30 minutos?</p>	<p>A Unidade e a referida profissional foram orientadas quanto a impossibilidade da reposição de horas, bem como do início do atendimento anterior às 07h. Foi explicado que o usuário é orientado a chegar às 07, porém o encaixe poderá ocorrer até às 07h30min e que a mesma deverá ficar a disposição para atender as 20 consultas até às 09h.</p>		
<p>Mini CAIS Colina Azul</p>	<p>Dr. Paulo José Tomé, pediatra, registrou reclamação a respeito do atraso de pacientes. Cabe ressaltar que o referido profissional atende rápido e, nesta data referiu problemas de saúde</p>		<p>A Gerente de Unidade do Teleconsulta foi avisada, para que os Agentes de Atendimento possam orientar os usuários quanto a necessidade do comparecimento do mesmo na Unidade de Saúde no horário marcado</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Garavelo</p>	<p>Dra. Ana Paula Pereira Marques não compareceu para prestar atendimento aos usuários que se encontravam agendados, por motivo de doença</p>		<p>A Sala de Situação do Teleconsulta procedeu o aviso aos usuários com remanejamentos para novas consultas. Os usuários que não foram avisados em tempo, estiveram presentes, e também tiveram suas consultas remarcaadas</p>		
	<p>TV Record compareceu para verificar as filas existentes na Unidade. Foram observadas reclamações a respeito do atendimento especializado, bem como de gestantes da área da Estratégia Saúde da Família com pré - natal iniciado nas Unidades de Saúde</p>		<p>Foi definido com a Superintendência que gestantes no último trimestre de gravidez, com pré-natal iniciado nas Unidades de Saúde, e que residem em área de cobertura da ESF, terão suas consultas marcadas até o momento do parto. Posteriormente terão seus cadastros bloqueados para acompanhamento pela equipe responsável da ESF</p>		
	<p>Dr. Francisco de Andrade Porto Neto, com início de atividades previstas para às 14h, compareceu às 14h45min para prestar atendimento aos usuários com consultas marcadas pelo Teleconsulta</p>		<p>A Unidade foi novamente orientada a respeito do envio de e-mail a sala de situação do Teleconsulta para registro do atraso, bem como quanto a necessidade do comparecimento no horário por parte do profissional</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde de Vila Brasília</p>	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, conforme comunicado anteriormente, não compareceu para realizar suas atividades nesta data</p>	<p>Recepcionista do turno vespertino no dia 16 informou aos usuários que nesta data seriam agendadas consultas para especialistas, motivo pelos quais compareceram vários usuários. O não agendamento foi a causa do tumulto e insatisfação por parte dos usuários</p>	<p>Foi feito o remanejamento dos usuários com consultas marcadas, alguns foram avisados em tempo sobre o novo agendamento, mas os que compareceram à Unidade também tiveram suas consultas remarçadas</p>		
	<p>A Unidade fixou cartazes informando que o agendamento para especialistas ocorrerá até o dia 25 de Agosto/10.</p>	<p>Foi novamente orientado à Unidade de que a agenda deverá ser encerrada até o dia 20 de Agosto/10. Ficando o período de 21 a 25 de Agosto/10 para atendimento a demanda espontânea e/ou outro agendamento que a Unidade julgar necessário</p>	<p>Foi novamente orientado à Unidade de que a agenda deverá ser encerrada até o dia 20 de Agosto/10. Ficando o período de 21 a 25 de Agosto/10 para atendimento a demanda espontânea e/ou outro agendamento que a Unidade julgar necessário</p>		
	<p>Dra. Marisa Ávila, pediatra, efetuou o encaixe de um parente de funcionária, para atendimento, sem aviso à Diretoria para comunicação à Sala de Situação do Teleconsulta</p>	<p>A Diretora foi avisada do procedimento, bem como orientada a comunicar por e-mail o fato à sala de situação para registro. A referida Diretora repassou informações aos funcionários a respeito da rotina de encaixe, para que fatos semelhantes não ocorram.</p>	<p>A Diretora foi avisada do procedimento, bem como orientada a comunicar por e-mail o fato à sala de situação para registro. A referida Diretora repassou informações aos funcionários a respeito da rotina de encaixe, para que fatos semelhantes não ocorram.</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Recepção Tumultuada devido a falta de organização dos prontuários no dia que antecede ao atendimento, Tal fato, foi registrado em reportagem feita pela TV Record.</p>	<p>Usuários insatisfeitos, ocasionaram tumulto no início das atividades. Cabe ressaltar que existem 03 profissionais no setor de arquivo, porém nenhum assume a responsabilidade pela execução do serviço / compromisso para com o acolhimento ao usuário por parte da recepção</p>	<p>A Unidade foi novamente orientada quanto a organização das fichas no dia anterior, com vistas a agilizar o atendimento do dia seguinte, bem como a necessidade do maior controle dos usuários, e a importância da efetivação da consulta. Sugerimos que a Direção designe o responsável para identificação dos prontuários em cada turno de atuação</p>		
<p>Centro de Saúde Papillon Park</p>	<p>Dr Plinio Ribeiro Borges, ginecologista, compareceu para prestar atendimentos à Unidade com atrasos de 1 hora e Dra. Rosemary de Assunção com meia hora de atraso</p>		<p>A Unidade os profissionais foram devidamente orientados quanto a necessidade do comparecimento no início previsto para o atendimento. Foi orientada também a registrar o fato via e-mail junto a sala de situação do Teleconsulta.</p>		



IDTECH
IdTech - DTA LTDA



APARECIDA
MUNICÍPIO MUNICIPAL
UMA CIDADE PARA TODOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>Todas Unidades / Reclamação Teleconsulta</p>	<p>As equipes da Estratégia Saúde da Família continuam orientando os usuários com encaminhamentos, principalmente para ginecologia, para ligarem no Teleconsulta e agendarem consultas para a especialidade indicada pelo médico de família</p>	<p>A Gerencia do Teleconsulta entrou em contato com o NASF, porém alegam falta de informações a respeito do procedimento correto.</p>	<p>Atendendo ao pedido da Coordenação da ESF, os usuários estão sendo orientados a retornar à referida equipe, deixar o encaminhamento a fim de que os profissionais do NASF, após avaliação da necessidade, possam realizar tal acompanhamento. Os usuários estão sendo orientados, porém registram sua insatisfação quanto ao "empurra , empurra" da saúde.</p>		
--	---	---	---	--	--

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

DATA: 18 DE AGOSTO/2010 - QUARTA-FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Centro de Saúde Madre Germana	Dr. Ítalo Afonso Gedda, não compareceu para atender os usuários com consultas marcadas. Foi feita solicitação para alteração de grade para atender as 2ª, 3ª e 5ª e não às 2ª, 4ª e 6ª		A Sala de Situação do Teleconsulta procedeu o remanejamento dos usuários encontrados. A Unidade foi orientada quanto a solicitação com antecedência de 15 dias para alteração de grade		
	Usuária Marly Maria dos Santos Reis entrou em contato para remarcar consulta. Na oportunidade registrou reclamação a respeito do Dr. Ítalo Afonso Gedda, clínico geral, "é muito grosso, não presta atenção nas queixas e trata mal o paciente".		Fato registrado para avaliação da Superintendencia junto a Unidade / profissional		
	Dr. Hamilton Borges Júnior e Dr. Leandro da Silveira Campos "carona solidária", compareceram para atender aos usuários com consultas marcadas com 40 minutos de atraso	Usuários reclamam do atendimento rápido efetuado pelos mesmos	Unidade foi orientada a registrar os atrasos através de e-mail junto a Sala de Situação do Teleconsulta		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dra. Maria Angélica Batista dos Santos, pediatra, comparece às 06h30min para atender os usuários. Na oportunidade atendeu 03 consultas não agendadas pelo Teleconsulta. Os demais usuários 22 (teleconsulta) foram atendidos em 1h15minutos</p>	<p>De acordo com informações a referida profissional assume plantão no HUGO, às quartas-feiras às 07h, motivo pelo qual solicitou a chegada dos usuários às 06h30min.</p>	<p>A referida profissional foi orientada a se adequar aos horários de sua grade, e, caso não seja possível, deverá solicitar alteração de horário de atendimento com até 15 dias de antecedência</p>		
<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dra. Sandra Arantes Cruvinel, clínico geral, faltou na semana anterior e solicitou reposição das horas. Neste dia, compareceu com atraso de 40 minutos para atender as consultas agendadas.</p>		<p>A Diretora da Unidade, foi informada quanto a impossibilidade de compensação de horas, bem como organização uma agenda interna para que a referida profissional pudesse atender às 5ª feiras (20 consultas) e 6ª feiras (20 consultas) a título de compensação. Referiu ainda que a Superintendência tem conhecimento desse procedimento</p>		
<p>Mini CAIS Colina Azul</p>	<p>Usuários registraram satisfação com o atendimento feito pelo Teleconsulta</p>				

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

<p>CAIS Garavelo</p>	<p>Dra. Maria Rita Lopes Maia, Clínico Geral, optou por alterar a grade de 12h para às 12h30min</p>		<p>A Unidade e a profissional foram orientadas quanto a solicitação de alteração de grade via e-mail, a sala de situação, bem como o procedimento do envio com 15 dias de antecedência, para que não haja prejuízos aos usuários / organização do serviço</p>		
	<p>Dr. Francisco de Andrade Porto Neto, com início de atividades previstas para às 14h, compareceu às 15h30min para prestar atendimento aos usuários com consultas marcadas pelo Teleconsulta</p>		<p>A Unidade foi novamente orientada a respeito do envio de e-mail a sala de situação do Teleconsulta para registro do atraso, bem como quanto a necessidade do comparecimento no horário por parte do profissional</p>		
	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, conforme comunicado anteriormente, não compareceu para realizar suas atividades nesta data</p>		<p>Foi feito o remanejamento dos usuários com consultas marcadas, alguns foram avisados em tempo sobre o novo agendamento, mas os que compareceram à Unidade também tiveram suas consultas remar cadas</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

	<p>Dr. Túlio Sérgio de Oliveira, solicitou redução do número de consultas de 40 para 30, a fim de que 10 sejam realizadas na Maternidade Marlente Teixeira</p>		<p>A Unidade e o referido profissional foram orientados de que o Teleconsulta não tem autonomia para atender tal solicitação e que a mesma deverá ser repassada à Superintendência para avaliação. Enquanto isso a grade permanecerá conforme estabelecido anteriormente</p>		
<p>Centro de Saúde de Vila Brasília</p>	<p>Alguns funcionários que atuam no setor de recepção tem demonstrado lentidão no exercício de suas funções, o que tem sido agravado com a impressora que além de ser muito antiga, não está conectada ao computador onde se encontra instalado o sistema Teleconsulta</p>		<p>A Unidade foi orientada a entrar em contato com a Superintendencia para providencias junto a equipe de TI da SMS</p>		
<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dra. Rosane Sampaio Medeiros, ginecologista, optou por alterar o horário de atendimento de 13h para 15h</p>		<p>A Unidade e a profissional foram orientadas quanto a solicitação de alteração de grade via e-mail, a sala de situação, bem como o procedimento do envio com 15 dias de antecedência, para que não haja prejuizos aos usuários / organização do serviço</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES COM O INÍCIO DO TELECONSULTA

Todas Unidades / Reclamação Teleconsulta	ginecologista, compareceu para prestar atendimentos à Unidade com atrasos de 1 hora		necessidade do comparecimento no início previsto para o atendimento. Foi orientada também a registrar o fato via e-mail junto a sala de situação do Teleconsulta.		
	As equipes da Estratégia Saúde da Família persistem com a orientação aos usuários com encaminhamentos, principalmente para ginecologia, para ligarem no Teleconsulta e agendarem consultas para a especialidade indicada pelo médico de família		Atendendo ao pedido da Coordenação da ESF, os usuários estão sendo orientados a retornar à referida equipe, deixar o encaminhamento a fim de que os profissionais do NASF, após avaliação da necessidade, possam realizar tal acompanhamento. Gestantes no último trimestre de gravidez, continuarão com o acompanhamento do pré-natal na Unidade de origem, mesmo sendo residente em área de cobertura da ESF		

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

DATA: 19 DE AGOSTO/2010 - QUINTA-FEIRA					
Unidade	Intercorrência	Observações	Medidas Tomadas	Encaminhamentos	Providências a serem tomadas
Centro de Saúde Madre Germana	Diretor da Unidade demonstra insatisfação com as normas de organização do serviço. Solicita no mínimo 03 vagas previsíveis para reserva técnica, para os usuários que comparecerem com necessidade de atendimento de urgência	O Diretor ressaltou que caso seja da sua vontade, mobilizará a comunidade contra o Teleconsulta, já que dispõe de poder para tal medida	Diretor foi orientado quanto a inviabilidade desse procedimento, haja visto que as vagas em sua maioria não são totalmente utilizadas e que o mesmo poderá realizar encaixes, com solicitação junto ao Teleconsulta. O referido Diretor não aceitou tal orientação e disse que irá procurar a Dra. Márcia e o Dr. Nakamura para melhor definição a respeito da reserva técnica		
	Dr. Hamilton Borges Júnior e Dr. Leandro da Silveira Campos "carona solidária", compareceram para atender aos usuários com consultas marcadas com mais de 40 minutos de atraso. Em seguida realizaram o lanche e só depois prestam atendimento aos usuários		Unidade foi orientada a registrar os atrasos através de e-mail junto a Sala de Situação do Teleconsulta		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

<p>CAIS Nova Era</p>	<p>Dra. Maria Angélica Batista dos Santos, pediatra, realiza atendimento às 3ª (40 consultas), 4ª (20 consultas) e 5ª feira (40 consultas). Diante do plantão realizado junto ao HUGO às 4ª feiras, solicitou alteração de grade para 3ª (90 consultas) e 5ª (90 consultas)</p>		<p>A Unidade foi orientada a enviar e-mail a sala de situação do Teleconsulta para solicitar alteração de grade, a qual deverá ser modificada dentro do período previsto em portaria de 15 dias</p>		
	<p>Dra. Sandra Arantes Cruvinel, clínico geral, compareceu para atender os 10 usuários que estavam marcados (agenda interna) com vistas a compensação de horas devido a falta ao trabalho</p>		<p>De acordo com informações as consultas marcadas para a referida profissional no 20/08/10 (atenda interna) foi bloqueada</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

<p>Dr. Paulo Roberto de Oliveiros Tavares, ginecologista, prestou atendimento a 02 gestantes (agenda pessoal) que não foram marcadas pelo Teleconsulta, e quando solicitado para atender 01 usuário por meio de encaixe, recusou.</p>				
<p>Dr. Antônio Fernando de Mendonça, pediatra, atende às 2ª (40 consultas), 4ª (40 consultas) e 5ª (40 consultas). De acordo com informações da Unidade, foi cancelado pela SMS um contrato, ou seja, o referido profissional deixará de atender às 5ª feiras. Nesta data, o mesmo entrou em contato dizendo que foi confirmado o terceiro contrato e que permanecerá às 5ª feiras. Porém, nesta data compareceu com atraso de 40 minutos e recusou a atender os usuários</p>	<p>O Diretor disse que irá solicitar a exoneração do profissional em questão</p>	<p>A Unidade foi orientada a enviar e-mail a sala de situação do Teleconsulta para solicitar remanejamento dos usuários que não foram atendidos</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

	<p>Diretor entrou em contato com a Sala de Situação do Teleconsulta para solicitar liberação da Dra. Mariangela, com início de atividades às 15h para participar de congresso no dia 20/08/10, bem como remanejamento dos usuários com consultas marcadas</p>	<p>A Dra. Mariangela havia solicitado anteriormente alteração de horário para participar do congresso, ou seja, início às 14h, onde atenderia os usuários agendados. Foi informada de que alterações de grade para participação em congresso, apenas serão realizadas com a anuência da Superintendência da SMS</p>	<p>A Diretora foi orientada que tal solicitação deverá ser feita diretamente à Superintendência da SMS para deliberação, e, caso positivo, a sala de situação realizará todas as medidas para que o usuário não fique prejudicado. Logo em seguida a Diretora entrou em contato dizendo que a profissional cumprirá com sua agenda</p>		
<p>Mini CAIS Colina Azul</p>	<p>Dr. Carlos César Borges, com início de atividades prevista para às 15h30min, compareceu para atender os usuários às 16h</p>		<p>A Unidade e o referido profissional foram orientados a respeito do cumprimento do início do horário de atendimento, bem como a enviar e-mail a sala de situação para registrar o referido atraso</p>		
	<p>Dr. Newton Batista Costa, com início de atividade prevista para às 13h, solicitou alteração de grade para às 07h. Foi feita tentativa de contato com os usuários, porém 08 não foram localizados em tempo hábil e compareceram à Unidade no horário antigo (13h)</p>		<p>Como a solicitação não obedeceu o prazo para alterações, os usuários compareceram a Unidade, porém tiveram suas consultas remanejadas pela sala de situação do Teleconsulta</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

<p>CAIS Garavelo</p>	<p>Dra. Maria Rita Lopes Maia, clínico geral, comunicou a Unidade que não irá comparecer nos dias 08 e 09 de Agosto/10, mas que irá compensar as horas posteriormente</p>		<p>A Unidade foi devidamente orientada de que compensações não são permitidas, bem como foi orientada a enviar e-mail à sala de situação do Teleconsulta para conhecimento e providências quanto ao cancelamento / remanejamento de consultas / vagas</p>		
	<p>Dr. Francisco Batista de Paula, compareceu para atender os usuários com consultas marcadas, com 13 minutos de antecedência</p>				
	<p>Dr. Murilo, Diretor Técnico, solicitou que os problemas médicos identificados junto à Unidade deverão ser repassados para providências</p>				
	<p>Dr. João Nóbrega Almeida, conforme comunicado anteriormente, não compareceu para realizar suas atividades nesta data</p>		<p>Foi feito o remanejamento dos usuários com consultas marcadas, alguns foram avisados em tempo sobre o novo agendamento, mas os que compareceram à Unidade também tiveram suas consultas remarcadas</p>		

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

<p>Maternidade Marlene Teixeira</p>	<p>Dr. João Luiz Tarle Rosa, ginecologista, com início de atividades prevista para às 16h, até às 16h30min, quando o Supervisor Operacional Rony Peterson / IDTECH se ausentou da Unidade para participar de reunião, não havia comparecido</p>		<p>A Unidade e o referido profissional foram orientados a respeito do cumprimento do início do horário de atendimento, bem como a enviar e-mail a sala de situação para registrar o referido atraso</p>		
<p>Pronto Socorro Municipal</p>	<p>Dra. Rosane Sampaio Medeiros, ginecologista, não atendeu 01 usuária com queixas ginecológicas, haja visto que atende apenas obstetrícia</p>		<p>A usuária em questão teve sua consulta remanejada pela sala de situação do Teleconsulta</p>		
<p>Dra. Livia Maria da Silva Melo, pediatra, foi elogiada por parte dos usuários, tanto pelo atendimento no horário quanto na forma humanizada com que acolhe a todos</p>					

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

<p>Centro de Saúde Papillon Park</p>	<p>Recepção continua tumultuada e desorganizada. Os prontuários não são separados no dia que antecede as consultas. Funcionário separa cartão de atendimento a todas as gestantes que se encontram na Unidade, sem conferência das que estão com consultas marcadas pelo Teleconsulta, ocasionando tumulto e insatisfação diante o não atendimento. A funcionária responsável pela aferição da pressão arterial não permanece na sala, dificultando a agilidade do acolhimento ao usuário</p>	<p>Usuários insatisfeitos, ocasionaram tumulto no início das atividades.</p>	<p>É preciso melhor organização do setor de recepção por parte dos diretores da Unidade, inclusive com indicação de responsáveis para cada atividade. Atendimento está sendo realizado de forma desumanizada</p>		
		<p>A Diretora da Unidade, ouviu a orientação e disse que esse atendimento não é da unidade.</p>			

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS UNIDADES QUE COMPÕEM O TELECONSULTA

	<p>A Enfermeira Raquel e Supervisora Operacional Eliana / IDTECH foram orientar um idoso de 72 anos, não participante de grupos de HAS / DIA, que o mesmo não precisava ficar na fila para ser atendido e que bastava ligar para o Teleconsulta, para marcar sua consulta, haja visto que o mesmo tem prioridade no atendimento</p>	<p>procedimento nao e na unidade, e que ela tem cotas para atendimento ao idoso. No início do funcionamento do Teleconsulta, o Dr. Alcione Teixeira Magalhães, apresentou dificuldade para cumprir seu horário, haja visto que inicia seu atendimento às 06h30min e pelo Teleconsulta seria às 07h. Frente a essa situação a Diretora encontrou como alternativa que o mesmo realizasse o atendimento de grupo HAS, às 06h30min e os agendados às 07h. Para tanto, solicitou redução da grade disponibilizada em 10 consultas nas 5ª e 6ª feiras. Frente a essa situação a Diretora realizou reunião entre os funcionários e deixou claro que na sua unidade apenas os que ali atuam poderão repassar informações aos usuários</p>	<p>O idoso em questão não pertencia ao grupo de HAS, e deveria então ter sua consulta marcada comodamente pelo Teleconsulta. Desta forma é preciso definir melhor a utilização das 10 vagas / dia, haja visto que cotas para unidades não são permitidas. O processo de marcação de consultas precisa ser transparente e único</p>		
<p>Dr. Nazir Seabra Guimarães, ginecologista, com início de atendimento previsto para as 14h, não havia comparecido até às 15h46 min quando a Enfermeira Raquel e Supervisora Eliana / IDTECH se ausentaram para participar de reunião, não havia comparecido</p>		<p>A Unidade e o referido profissional foram orientados a respeito do cumprimento do início do horário de atendimento, bem como a enviar e-mail a sala de situação para registrar o referido atraso</p>			

DEMONSTRATIVO DOS SUPERVISORES TÉCNICOS OPERACIONAIS POR UNIDADE DE SAÚDE

ITEM	COLABORADOR	UNIDADE
02	Alyne Nazaré Ribeiro da Silva	CAIS NOVA ERA
05	Angélica Oliveira Paula	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL
07	Walesin Jonh L. da Silva	CAIS GARAVELO
09	Ariana Malaquias	C.S. MADRE GERMANA
11	Karina Meireles Silva	C.S. VILA BRASÍLIA / MARLENE TEIXEIRA
13	Fabio Henrique F. Alves	MINI CAIS COLINA AZUL
16	Raquel Oriscilla Batista Trani	C.S PAPILLON PARK

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

Anexo 07

Grade de Consultas por Profissionais X Unidades

Grade de Consultas por Profissional

segunda-feira, 6 de setembro de 2010 às 11:59h.

Tipo de Consulta: Todas

				Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CÁIS GARAVELO	CLINICO GERAL	João Nóbrega de Almeida	quarta-feira	09:00	0	12	0	12
				14:00	0	12	0	12
				Total	0	24	0	24
			quinta-feira	14:00	0	1	0	1
				Total	0	1	0	1
			quarta-feira	08:00	0	0	20	20
				14:00	0	0	20	20
				Total	0	0	40	40
			quinta-feira	08:00	0	20	0	20
				14:00	5	15	0	20
				Total	5	35	0	40
			segunda-feira	08:00	17	0	3	20
				14:00	20	0	0	20
				Total	37	0	3	40
			terça-feira	08:00	20	0	0	20
				14:00	19	0	1	20
				Total	39	0	1	40
			quarta-feira	08:00	20	0	0	20
				14:00	20	0	0	20
				Total	40	0	0	40
			quinta-feira	08:00	20	0	0	20
				14:00	20	0	0	20
				Total	40	0	0	40
			segunda-feira	08:00	18	0	2	20
14:00	20	0		0	20			
Total	38	0		2	40			
terça-feira	08:00	0	20	0	20			

				Marcada	Cancelada	Outros	Total		
CAIS GARAVELO	CLINICO GERAL	João Nóbrega de Almeida	terça-feira	14:00	0	20	0	20	
				Total	0	40	0	40	
			quarta-feira	08:00	0	20	0	20	
				14:00	0	20	0	20	
				Total	0	40	0	40	
			quinta-feira	08:00	0	20	0	20	
				14:00	0	20	0	20	
				Total	0	40	0	40	
			segunda-feira	09:00	20	0	0	20	
				14:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			terça-feira	09:00	20	0	0	20	
				14:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			quarta-feira	09:00	20	0	0	20	
				14:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			quinta-feira	09:00	0	20	0	20	
		14:00		0	20	0	20		
		Total		0	40	0	40		
		segunda-feira	09:00	0	20	0	20		
			14:00	0	20	0	20		
			Total	0	40	0	40		
		terça-feira	09:00	0	20	0	20		
			14:00	0	20	0	20		
			Total	0	40	0	40		
		Total do Profissional de Saúde				319	300	46	665
		Marco Vinícius Oliveira Santana	quarta-feira	07:30	19	0	0	19	
				09:30	19	0	0	19	
				10:00	19	0	0	19	
				12:00	20	0	0	20	
				Total	77	0	0	77	
sexta-feira	07:30		19	0	0	19			

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
CAIS GARAVELO	CLINICO GERAL	Marco Vinicius Oliveira Santana	sexta-feira	09:30	20	0	0	20
				10:00	19	0	0	19
				12:00	19	0	0	19
				Total	77	0	0	77
			quarta-feira	07:30	0	0	20	20
				09:30	0	0	20	20
				10:00	0	0	20	20
				12:00	0	0	20	20
				Total	0	0	80	80
			sexta-feira	07:30	19	0	1	20
				09:30	3	0	17	20
				10:00	5	0	15	20
				12:00	9	0	11	20
				Total	36	0	44	80
			quarta-feira	07:30	13	0	1	14
				09:30	4	0	0	4
				Total	17	0	1	18
			quarta-feira	07:30	20	0	0	20
				09:30	20	0	0	20
				10:00	19	0	1	20
				12:00	20	0	0	20
				Total	79	0	1	80
			sexta-feira	07:30	20	0	0	20
				09:30	20	0	0	20
				10:00	20	0	0	20
				12:00	20	0	0	20
				Total	80	0	0	80
			quarta-feira	07:30	20	0	0	20
				09:30	20	0	0	20
				10:00	21	0	0	21
				12:00	20	0	0	20
				Total	81	0	0	81
			sexta-feira	07:30	20	0	0	20

				Marcada	Cancelada	Outros	Total			
CAIS GARAVELO	CLINICO GERAL	Marco Vinicius Oliveira Santana	sexta-feira	09:30	20	0	0	20		
				10:00	20	0	0	20		
				12:00	23	0	0	23		
				Total	83	0	0	83		
			quarta-feira	07:30	20	0	0	20		
				09:30	20	0	0	20		
				10:00	20	0	0	20		
				12:00	20	0	0	20		
				Total	80	0	0	80		
			sexta-feira	07:30	20	0	0	20		
				09:30	20	0	0	20		
				10:00	20	0	0	20		
				12:00	20	0	0	20		
				Total	80	0	0	80		
			Total do Profissional de				690	0	126	816
			Grade							
		Maria Auxiliadora Alves Dantas	quarta-feira	07:00	9	0	0	9		
				Total	9	0	0	9		
			sexta-feira	07:00	0	7	0	7		
				Total	0	7	0	7		
			quarta-feira	07:00	0	0	10	10		
				Total	0	0	10	10		
			sexta-feira	07:00	9	0	1	10		
				Total	9	0	1	10		
			quarta-feira	07:00	9	0	0	9		
				Total	9	0	0	9		
			segunda-feira	07:00	10	0	0	10		
				Total	10	0	0	10		
			terça-feira	07:00	20	0	0	20		
				09:00	19	0	1	20		
				Total	39	0	1	40		
			quarta-feira	07:00	10	0	0	10		
				Total	10	0	0	10		
sexta-feira	07:00	10	0	0	10					

				Marcada	Canceada	Outros	Total		
CAIS GARAVELO	CLINICO GERAL	Maira Auxiliadora Aivés Dantas	sexta-feira	Total	10	0	0	10	
			segunda-feira	07:00	10	0	0	10	
				Total	10	0	0	10	
			terça-feira	07:00	20	0	0	20	
				09:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			quarta-feira	07:00	10	0	0	10	
				Total	10	0	0	10	
			sexta-feira	07:00	10	0	0	10	
				Total	10	0	0	10	
			segunda-feira	07:00	10	0	0	10	
				Total	10	0	0	10	
			terça-feira	07:00	20	0	0	20	
				09:00	20	0	0	20	
		Total		40	0	0	40		
		quarta-feira	07:00	10	0	0	10		
			Total	10	0	0	10		
		sexta-feira	07:00	10	0	0	10		
			Total	10	0	0	10		
		segunda-feira	07:00	10	0	0	10		
			Total	10	0	0	10		
		terça-feira	07:00	20	0	0	20		
			09:00	20	0	0	20		
			Total	40	0	0	40		
		Total do Profissional de Saúde				286	7	12	305
		Maira Rita Lopes Maia	quarta-feira	12:30	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			quinta-feira	12:30	19	0	0	19	
Total	19			0	0	19			
quarta-feira	12:00		0	0	20	20			
	Total		0	0	20	20			
quinta-feira	12:00		5	0	15	20			
	Total		5	0	15	20			

				Marcada	Canceada	Outros	Total			
CAIS GARAVELO	CLINICO GERAL	Mariana Rita Lopes Maia	segunda-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			terça-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			quarta-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			quinta-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			segunda-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			terça-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			quarta-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			quinta-feira	12:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			segunda-feira	12:00	0	20	0	20		
				Total	0	20	0	20		
		terça-feira	12:00	20	0	0	20			
			Total	20	0	0	20			
		quarta-feira	12:00	20	0	0	20			
			Total	20	0	0	20			
		quinta-feira	12:00	20	0	0	20			
			Total	20	0	0	20			
		segunda-feira	12:00	20	0	0	20			
			Total	20	0	0	20			
		terça-feira	12:00	20	0	0	20			
			Total	20	0	0	20			
		Total do Profissional de Saúde					304	20	35	359
				Osvaldo Caetano de Sousa	quinta-feira	08:00	17	0	0	17
Total	17					0	0	17		
sexta-feira	08:00				20	0	0	20		
	Total				20	0	0	20		

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
CAIS GARAVELO	CLINICO GERAL	Osvaldo Caetano de Sousa	quinta-feira	08:00	0	0	20	20
				Total	0	0	20	20
			sexta-feira	08:00	14	0	6	20
				Total	14	0	6	20
			segunda-feira	08:00	17	0	3	20
				Total	17	0	3	20
			quinta-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			terça-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			quinta-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			sexta-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			segunda-feira	08:00	19	0	1	20
				Total	19	0	1	20
			terça-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			quinta-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			sexta-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			segunda-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			terça-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			quinta-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			sexta-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			segunda-feira	08:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
terça-feira	08:00	6	14	0	20			

					Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS GARAVELO	CLINICO GERAL	Osvaldo Caetano de Sousa	terça-feira	Total	6	14	0	20	
			Total do Profissional de Saúde			333	14	30	377
		Rodrigo Bufaça de Almeida	segunda-feira	14:00	Total	20	0	0	20
				Total			20	0	0
			terça-feira	14:30	Total	20	0	0	20
				Total			20	0	0
			segunda-feira	14:00	Total	20	0	0	20
				Total			20	0	0
			terça-feira	14:30	Total	20	0	0	20
				Total			20	0	0
			segunda-feira	14:00	Total	20	0	0	20
				Total			20	0	0
			terça-feira	14:30	Total	20	0	0	20
				Total			20	0	0
	segunda-feira		14:00	Total	20	0	0	20	
		Total			20	0	0	20	
	terça-feira	14:30	Total	20	0	0	20		
		Total			20	0	0	20	
	Total do Profissional de Saúde				160	0	0	160	
	Total da Especialidade				2.092	341	249	2.682	
	GINECOLOGIA	Flávio Henrique Caetano	quinta-feira	17:00	Total	20	0	0	20
				Total			20	0	0
			segunda-feira	12:00	Total	19	0	1	20
				14:00	Total	19	0	1	20
			Total			38	0	2	40
			quinta-feira	17:00	Total	6	0	0	6
				Total			6	0	0
segunda-feira			11:00	Total	20	0	0	20	
			13:00	Total	20	0	0	20	
Total			40	0	0	40			
terça-feira			17:00	Total	20	0	0	20	
			Total			20	0	0	20
quinta-feira			17:00	Total	21	0	0	21	

				Marcada	Canceada	Outros	Total		
CAIS GARAVELO	GINECOLOGIA	Flávio Henrique Caetano	quinta-feira	Total	21	0	0	21	
			segunda-feira	11:00	20	0	0	20	
				13:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			terça-feira	17:00	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			quinta-feira	17:00	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			segunda-feira	11:00	20	0	0	20	
				13:00	20	0	0	20	
		Total		40	0	0	40		
		terça-feira	17:00	20	0	0	20		
			Total	20	0	0	20		
		Total do Profissional de Saúde				285	0	2	287
		Francisco Bâtista de Paula	quinta-feira	15:00	16	0	0	16	
				Total	16	0	0	16	
			quinta-feira	15:00	7	0	13	20	
				Total	7	0	13	20	
			quinta-feira	15:00	8	0	0	8	
				Total	8	0	0	8	
			terça-feira	10:00	20	0	0	20	
				13:00	19	1	0	20	
				15:00	20	0	0	20	
Total	59			1	0	60			
quinta-feira	15:00		20	0	0	20			
	Total		20	0	0	20			
terça-feira	10:00		20	0	0	20			
	13:00		20	0	0	20			
	15:00		20	0	0	20			
	Total		60	0	0	60			
quinta-feira	15:00		20	0	0	20			
	Total		20	0	0	20			
terça-feira	10:00		20	0	0	20			

				Marcada	Canceada	Outros	Total			
CAIS GARAVELO	GINECOLOGIA	Francisco Batista de Paula:	terça-feira	13:00	20	0	0	20		
				15:00	20	0	0	20		
				Total	60	0	0	60		
			quinta-feira	15:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			terça-feira	10:00	20	0	0	20		
				13:00	20	0	0	20		
				15:00	20	0	0	20		
				Total	60	0	0	60		
			Total do Profissional de Saúde				330	1	13	344
			Lauriene de Souza Pereira	quarta-feira	13:00	19	0	0	19	
					15:00	18	0	0	18	
		Total			37	0	0	37		
		Total do Profissional de Saúde				37	0	0	37	
		Rodrigo Eduardo de Brito	quarta-feira	07:00	19	0	0	19		
				Total	19	0	0	19		
			quarta-feira	07:00	0	0	20	20		
				Total	0	0	20	20		
			quarta-feira	07:00	2	0	0	2		
				Total	2	0	0	2		
			segunda-feira	07:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			quarta-feira	07:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			segunda-feira	07:00	19	0	1	20		
				Total	19	0	1	20		
			quarta-feira	07:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			segunda-feira	07:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			quarta-feira	07:00	20	0	0	20		
				Total	20	0	0	20		
			segunda-feira	07:00	20	0	0	20		
Total	20			0	0	20				

					Marcada	Cancelada	Outros	Total		
CAIS GARAVELO	GINECOLOGIA	Rodrigo Eduardo de Brito	segunda-feira	Total	20	0	0	20		
			Total do Profissional de Saúde				160	0	21	181
			Túlio Sérgio de Oliveira	terça-feira	10:00	20	0	0	20	
		12:00			20	0	0	20		
		Total			40	0	0	40		
		terça-feira		10:00	20	0	0	20		
				12:00	20	0	0	20		
				Total	40	0	0	40		
		terça-feira	10:00	20	0	0	20			
			12:00	20	0	0	20			
			Total	40	0	0	40			
		terça-feira	10:00	20	0	0	20			
			12:00	19	0	1	20			
			Total	39	0	1	40			
		Total do Profissional de Saúde				150	0	1	160	
	Total da Especialidade				971	1	37	1.009		
	PEDIATRIA	Francisco de Andrade Ponto Neto	quarta-feira	14:30	20	0	0	20		
				16:30	20	0	0	20		
				Total	40	0	0	40		
			quinta-feira	14:30	17	0	0	17		
				Total	17	0	0	17		
			quarta-feira	14:00	0	0	20	20		
				16:00	0	0	20	20		
				Total	0	0	40	40		
			quinta-feira	14:00	10	0	10	20		
				Total	10	0	10	20		
			quarta-feira	14:30	8	0	0	8		
16:30				3	0	0	3			
Total				11	0	0	11			
segunda-feira			14:00	20	0	0	20			
			Total	20	0	0	20			
terça-feira			14:00	20	0	0	20			
			16:00	20	0	0	20			

				Marcada	Cancelada	Outros	Total		
CAIS GARAVELO	PEDIATRIA	Francisco de Andrade Porto Neto	terça-feira	Total	40	0	0	40	
			quarta-feira	14:00	20	0	0	20	
				16:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			quinta-feira	14:00	19	0	2	21	
				Total	19	0	2	21	
			segunda-feira	14:00	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			terça-feira	14:00	20	0	0	20	
				16:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			quarta-feira	14:00	20	0	0	20	
				16:00	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
			quinta-feira	14:00	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			segunda-feira	14:30	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			terça-feira	14:30	20	0	0	20	
				16:30	20	0	0	20	
				Total	40	0	0	40	
		quarta-feira	14:30	20	0	0	20		
			16:30	20	0	0	20		
			Total	40	0	0	40		
		quinta-feira	14:30	20	0	0	20		
			Total	20	0	0	20		
		segunda-feira	14:30	20	0	0	20		
			Total	20	0	0	20		
		terça-feira	14:30	20	0	0	20		
			16:30	20	0	0	20		
			Total	40	0	0	40		
		Total do Profissional de Saúde				497	0	52	549
				Joaquim Lúcio de Paula	quarta-feira	13:00	18	0	0

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
CAIS GARAVELO	PEDIATRIA	Joáquin Lúcio de Paula	quarta-feira	15:00	20	0	0	20
			Total		38	0	0	38
			quarta-feira	14:00	0	0	30	30
			Total		0	0	30	30
			quinta-feira	12:00	6	0	14	20
			Total		6	0	14	20
			quarta-feira	13:00	4	0	0	4
			quarta-feira	15:00	3	0	0	3
			Total		7	0	0	7
			segunda-feira	12:00	30	0	0	30
			Total		30	0	0	30
			quarta-feira	14:00	30	0	0	30
			Total		30	0	0	30
			quinta-feira	12:00	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			segunda-feira	12:00	30	0	0	30
			Total		30	0	0	30
			quarta-feira	14:00	30	0	0	30
			Total		30	0	0	30
			quinta-feira	12:00	19	0	1	20
			Total		19	0	1	20
			segunda-feira	13:00	20	0	0	20
			segunda-feira	15:00	20	0	0	20
			Total		40	0	0	40
			quarta-feira	13:00	20	0	0	20
			quarta-feira	15:00	20	0	0	20
			Total		40	0	0	40
			segunda-feira	13:00	20	0	0	20
segunda-feira	15:00	20	0	0	20			
Total		40	0	0	40			
Total do Profissional de Saúde					330	0	45	375
Total da Especialidade					827	0	97	924
Total da Unidade de Saúde					3.890	342	383	4.615

				Marcada	Cancelada	Outros	Total			
CAIS NOVA ERA	CLINICO GERAL	CLAUDIO ANTONIO BRAGA	quarta-feira	07:00	0	20	0	20		
			Total	0	20	0	20			
			sexta-feira	07:00	0	20	0	20		
			Total	0	20	0	20			
			segunda-feira	07:00	0	20	0	20		
			Total	0	20	0	20			
			quarta-feira	07:00	0	20	0	20		
			Total	0	20	0	20			
			sexta-feira	07:00	0	20	0	20		
			Total	0	20	0	20			
			Total do Profissional de Saude				0	100	0	100
			Divina Margarida Franco			quarta-feira	10:00	11	0	0
		Total				11	0	0	11	
		quarta-feira				10:00	0	13	0	13
		Total				0	13	0	13	
		quarta-feira				10:00	1	0	0	1
		Total				1	0	0	1	
		segunda-feira				10:00	0	13	0	13
		Total				0	13	0	13	
		terça-feira				10:00	0	13	0	13
		Total				0	13	0	13	
		quarta-feira				10:00	0	13	0	13
		Total				0	13	0	13	
		segunda-feira				10:00	13	0	0	13
Total	13	0				0	13			
terça-feira	10:00	13				0	0	13		
Total	13	0				0	13			
quarta-feira	10:00	13				0	0	13		
Total	13	0				0	13			
segunda-feira	10:00	13				0	0	13		
Total	13	0				0	13			
terça-feira	10:00	13				0	0	13		
Total	13	0				0	13			

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
CAIS NOVA ERA	CLINICO GERAL	Divina Margarida Franco Geraldo Pinto Figueiredo Pinto	Total do Profissional de Saúde		77	52	0	129
			sexta-feira	07:00	28	0	0	28
				09:00	22	0	0	22
				13:00	17	0	0	17
				15:00	20	0	0	20
				Total	87	0	0	87
			sexta-feira	07:00	0	35	0	35
				09:00	0	35	0	35
				13:00	0	25	0	25
				15:00	0	25	0	25
				Total	0	120	0	120
			segunda-feira	18:00	0	40	0	40
				Total	0	40	0	40
			sexta-feira	07:00	0	35	0	35
				09:00	0	35	0	35
				13:00	0	25	0	25
				15:00	0	25	0	25
				Total	0	120	0	120
			segunda-feira	18:00	40	0	0	40
				Total	40	0	0	40
			sexta-feira	07:00	35	0	0	35
				09:00	35	0	0	35
				13:00	25	0	0	25
				15:00	25	0	0	25
				Total	120	0	0	120
			segunda-feira	18:00	40	0	0	40
				Total	40	0	0	40
sexta-feira	07:00	34	0	1	35			
	09:00	35	0	0	35			
	13:00	25	0	0	25			
	15:00	25	0	0	25			
	Total	119	0	1	120			
segunda-feira	18:00	40	0	0	40			

				Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS NOVA ERA	CLINICO GERAL	Gerardo Pinto Figueiredo Pinto	segunda-feira	Total	40	0	0	40
			Total do Profissional de Saude		446	280	1	727
		Maria Angela Pedroso	quinta-feira	15:00	17	0	0	17
			Total		17	0	0	17
			sexta-feira	15:00	0	19	0	19
			Total		0	19	0	19
			segunda-feira	14:30	2	0	18	20
			Total		2	0	18	20
			quinta-feira	15:00	19	0	0	19
			Total		19	0	0	19
			terça-feira	14:30	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			sexta-feira	15:00	2	0	0	2
			Total		2	0	0	2
			quarta-feira	14:30	0	20	0	20
			Total		0	20	0	20
			quinta-feira	15:00	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			sexta-feira	15:00	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			segunda-feira	14:30	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			terça-feira	14:30	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			quarta-feira	14:30	0	20	0	20
			Total		0	20	0	20
			quinta-feira	15:00	13	0	0	13
			Total		13	0	0	13
			sexta-feira	15:00	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			segunda-feira	15:00	20	0	0	20
			Total		20	0	0	20
			terça-feira	15:00	20	0	0	20

				Marcada	Canceada	Outros	Total		
CAIS NOVA ERA	CLINICO GERAL	Mária Angela Pedroso	terça-feira	Total	20	0	0	20	
			quinta-feira	15:00	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			sexta-feira	15:00	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
			segunda-feira	15:00	20	0	0	20	
				Total	20	0	0	20	
		terça-feira	15:00	20	0	0	20		
			Total	20	0	0	20		
		Total do Profissional de Saúde				293	59	18	370
		Sandra Arantes Cruvinel Rodrigues		quarta-feira	07:00	20	0	0	20
					13:00	19	0	0	19
					15:00	19	0	0	19
					Total	58	0	0	58
				quinta-feira	07:00	19	0	0	19
					Total	19	0	0	19
				quarta-feira	07:00	0	0	20	20
					13:00	0	0	20	20
					15:00	1	0	19	20
					Total	1	0	59	60
				quinta-feira	07:00	0	0	20	20
					Total	0	0	20	20
				quarta-feira	07:00	11	0	0	11
					15:00	2	0	0	2
					Total	13	0	0	13
				segunda-feira	07:00	0	20	0	20
					14:30	0	20	0	20
16:30	0				20	0	20		
Total	0				60	0	60		
terça-feira	07:00			0	20	0	20		
	Total			0	20	0	20		
quarta-feira	07:00			0	20	0	20		
	13:00			0	20	0	20		

				Marcada	Cancelada	Outros	Total	
CAIS NOVA ERA	CLINICO GERAL	Sandra Arantes Cruvini Rodrigues	quinta-feira	15:00	0	20	0	20
				Total	0	60	0	60
			quinta-feira	07:00	0	20	0	20
				Total	0	20	0	20
			segunda-feira	14:30	4	0	0	4
				16:30	2	0	0	2
				Total	6	0	0	6
			terça-feira	07:00	17	0	0	17
				Total	17	0	0	17
			quinta-feira	07:00	20	0	0	20
				13:00	20	0	0	20
				15:00	20	0	0	20
				Total	60	0	0	60
			quinta-feira	07:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			segunda-feira	07:00	20	0	0	20
				14:30	20	0	0	20
				16:30	20	0	0	20
				Total	60	0	0	60
			terça-feira	07:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			quarta-feira	07:00	20	0	0	20
				13:00	20	0	0	20
				15:00	20	0	0	20
				Total	60	0	0	60
			quinta-feira	07:00	20	0	0	20
				Total	20	0	0	20
			segunda-feira	07:00	20	0	0	20
14:30	20	0		0	20			
16:30	20	0		0	20			
Total	60	0		0	60			
terça-feira	07:00	20	0	0	20			
	Total	20	0	0	20			

				Marcada	Cancelada	Outros	Total				
C	S	R	CLINICO GERAL	Sandra Santos	total de fisioterapia	434	160	79	673		
			Cronograma de fisioterapia	segunda-feira	07:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0			
				quarta-feira	07:00	0	0	22	22		
				Total	0	0	22	22			
				quinta-feira	07:00	0	22	0	22		
				Total	0	22	0	22			
				sexta-feira	07:00	0	24	0	24		
				Total	0	24	0	24			
				sábado	07:00	0	22	0	22		
				Total	0	22	0	22			
				domingo	07:00	0	22	0	22		
				Total	0	22	0	22			
				segunda-feira	07:00	0	24	0	24		
				Total	0	24	0	24			
				terça-feira	07:00	0	24	0	24		
				Total	0	24	0	24			
				quarta-feira	07:00	0	24	0	24		
				Total	0	24	0	24			
				total de fisioterapia		3	160	22	185		
				Total da Especialidade		2	8	20	284		
				GINECOLOGIA	Vanessa Machado	segunda-feira	07:00	4	0	0	4
				Reende:		07:00	0	0	0	0	
					Total	27	0	0	27		
		segunda-feira	07:00	20	0	0	20				
		07:00	20	0	0	20					
		Total	40	0	0	40					
		segunda-feira	07:00	20	0	0	20				
		07:00	20	0	0	20					
		Total	40	0	0	40					
		segunda-feira	07:00	20	0	0	20				
		07:00	20	0	0	20					
		Total	40	0	0	40					

C	S	R	GNECOLOGIA	Unidade	Valor	Marcada	Canceada	Outros	Total
				Unidade	1,7				1,7
				sexta-feira	0,00		0	0	
				Total	4		0	0	4
				sexta-feira	0,00	8	0	2	20
				Total	20		0	0	20
				sexta-feira	0,00	8	0	2	40
				Total	20		0	0	20
				sexta-feira	0,00	20	0	0	20
				Total	20		0	0	20
				sexta-feira	0,00	40	0	0	40
				Total	20		0	0	20
				sexta-feira	0,00	20	0	0	20
				Total	20		0	0	20
				sexta-feira	0,00	20	0	0	20
				Total	20		0	0	20
				Total	1,1		3		1
				sexta-feira	8,00	0	20	0	20
				Total	0		20	0	20
				sexta-feira	8,00		0	0	
				Total			0	0	
				sexta-feira	8,00		0	0	
				Total			0	0	
				sexta-feira	8,00		0	0	
				Total			0	0	
				Total	5		2		65
				sexta-feira	0,00		0	0	
				Total			0	0	
				sexta-feira	07,00		0	0	
				Total			0	0	
				sexta-feira	0,00		0	4	0
				Total			0	4	0
				sexta-feira	07,00	0	0		

				Marcada	Cancelada	Outros	Total		
C S	GINECOLOGIA	aula ent de livres avarias	sexta-feira	Total	0	0			
			sexta-feira	0:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
			quinta-feira	0:00	8	0	0	8	
				Total	8	0	0	8	
			terça-feira	0:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
			quinta-feira	0:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
			sexta-feira	07:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
			quinta-feira	0:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
			sexta-feira	07:00	0	0	0	0	
			Total	0	0	0	0		
		quinta-feira	0:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		sexta-feira	07:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		total de fixos na de				229		15	2
		esle alim de reitas	quarta-feira	07:00	0	0	0	0	
				0:00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			quarta-feira	07:00	0	0	0	0	
				0:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	40	40	
			quarta-feira	07:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
sexta-feira	07:00		0	0	0	0			
	Total		0	0	0	0			
terça-feira	07:00			0		0			
	Total			0		0			
quarta-feira	07:00		0	0	0	0			

				Marcada	Cancelada	Outros	Total	
C S	GINECOLOGIA	especialidade de reitas	quarta-feira	07:00	0	0	0	0
			Total		0	40	0	40
			sexta-feira	07:00	0	0	0	0
			Total		0	0	0	0
			terça-feira	07:00	0	0	0	0
			Total		0	0	0	0
			quarta-feira	07:00	0	0	0	0
				07:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			sexta-feira	07:00	0	0	0	0
			Total		0	0	0	0
			terça-feira	07:00	0	0	0	0
	Total		0	0	0	0		
	quarta-feira	07:00	0	0	0	0		
		07:00	0	0	0	0		
	Total		40	0	0	40		
	sexta-feira	07:00	0	0	0	0		
	Total		0	0	0	0		
	terça-feira	07:00	0	0				
	Total		0	0				
total de fisioterapia					269	6	2	371
Total da Especialidade					87	80	0	0
	PEDIATRIA	especialidade de es	quinta-feira	07:00	7	0	0	7
			Total		7	0	0	7
			sexta-feira	07:00		0	0	
			Total			0	0	
			quinta-feira	07:00	0	0	0	0
			Total		0	0	0	0
			sexta-feira	07:00	0	0	0	0
			Total		0	0	0	0
			sexta-feira	07:00	0	0		
			Total		0	0		
			quinta-feira	07:00		0	0	

				Marcada	Canceada	Outros	Total		
C S	PEDIATRIA	Intérmino de atendimento	quinta-feira	Total		0		40	
			quarta-feira	07:00	0	0	0	0	
				7:00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			quinta-feira	07:00	0	0	0	0	
				7:00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			sexta-feira	07:00	0	0	0	0	
				7:00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			quarta-feira	07:00	0	0	0	0	
				7:00		0		0	
		Total			0		40		
		quinta-feira	07:00	0	0	0	0		
			7:00	0	0	0	0		
			Total	0	40	0	40		
		sexta-feira	07:00	0	0	0	0		
			7:00	0	0	0	0		
			Total	0	40	0	40		
		quarta-feira	07:00	0	0	0	0		
			7:00	0	0	0	0		
			Total	0	40	0	40		
		quinta-feira	07:00	0	0	0	0		
			7:00	0	0	0	0		
			Total	0	40	0	40		
		Total de consultas fixas de				16	16	76	
		Intérmino de atendimento	Intérmino de atendimento	quarta-feira	07:00	0	0		
					Total	0	0		
quinta-feira	07:00			0	0				
	Total			0	0				
quarta-feira	07:00				0	0			
	Total				0	0			
terça-feira	07:00		0						

				Marcada	Canceada	Outros	Total		
C S	PEDIATRIA	la semana el t.	terça-feira	Total		0			
			quarta-feira	07:00		0	0		
				Total		0	0		
			quinta-feira	07:00		0	0		
				Total		0	0		
			terça-feira	07:00		0	0		
				Total		0	0		
			quarta-feira	07:00		0	0		
				Total		0	0		
			quinta-feira	07:00		0	0		
				Total		0	0		
			terça-feira	07:00		0		4	
			Total		0		4		
		quarta-feira	07:00		0	0			
			Total		0	0			
		quinta-feira	07:00		0	0			
			Total		0	0			
		terça-feira	07:00	0		0			
			Total	0		0			
		total de fisiologia de				179	13		2
		r	quarta-feira	:00		0	0		
				Total		0	0		
			quarta-feira	:00	0	0			
				Total	0	0			
			quarta-feira	:00	8	0	0	8	
				Total	8	0	0	8	
			sexta-feira	:00	0		0		
				Total	0		0		
terça-feira	:00		0		0				
	Total		0		0				
quarta-feira	:00		0		0				
	Total		0		0				
sexta-feira	:00		0	0					

					Marcada	Cancelada	Outros	Total	
C US	PEDIATRIA	ir	se unda-feira	Total		0	0		
			terça-feira	:00		0	0		
				Total		0	0		
			quarta-feira	:00		0	0		
				Total		0	0		
			se unda-feira	:00		0	0		
				Total		0	0		
			terça-feira	:00		0	0		
				Total		0	0		
			quarta-feira	:00		0	0		
				Total		0	0		
			se unda-feira	:00		0	0		
			Total		0	0			
		terça-feira	:00		0	0			
			Total		0	0			
			Total		116	36	12	16	
		á ul da ta	Se de	quarta-feira	4:00	0	0	0	0
					:00	0	0	0	0
				Total	0	40	0	40	
			uinta-feira	:00	0	0	0	0	
				8:00	0	0	0	0	
				Total	0	40	0	40	
			quarta-feira	4:00	0	0	0	0	
				:00	0	0	0	0	
				Total	0	40	0	40	
			uinta-feira	:00	0	0	0	0	
				8:00	0	0	0	0	
Total	0			40	0	40			
	Total		16		16				
anít eir Car	Se de	se ta-feira	:00		0	0			
		Total		0	0				
	se ta-feira	:00	7	0		8			
		Total	7	0		8			

					Marcada	Canceada	Outros	Total
C S	PEDIATRIA	Análise de Car	sexta-feira	:00	7	0	0	7
			Total		7	0	0	7
			terça-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			sexta-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			sexta-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			terça-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			sexta-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			sexta-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			terça-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			sexta-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
			sexta-feira	:00		0	0	
			Total			0	0	
Total da Especialidade					27		1	2
Total da Unidade de Saúde					7	0		47
C S	CLINICO GERAL	Análise de Car	quarta-feira	:00	0	0	0	0
			7:00		0	0		
			Total			0	0	
			quinta-feira	:00		0	0	
			7:00		0		4	
			Total	48	0		0	
			quarta-feira	:00	0	0	0	0
			7:00	0	0	0	0	

				Marcada	Cancelada	Outros	Total	
C S	CLINICO GERAL	Pa si es	arta feira	Total	0	0	0	0
			inta feira	:00	0	0	0	0
				7:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			arta feira	:00	4	0	0	4
				Total	4	0	0	4
			se nda fei ra	:00		0		0
				:00		0		0
				Total		0	4	0
			arta feira	:00	4	0		0
				7:00	4		7	
				Total	8		4	
			inta feira	:00		0	7	0
				7:00		0		4
				Total		0	4	4
			se nda fei ra	:00		0		0
				:00		0	0	
				Total	4	0		
			arta feira	:00		0		0
				7:00	0	0	0	0
				Total	4	0		0
			inta feira	:00		0		0
				7:00	0	0		
				Total		0		
se nda fei ra	:00		0	8	0			
	:00	0	0					
	Total	4	0					
arta feira	:00	0	0	0	0			
	7:00	8	0					
	Total	8	0					
inta feira	:00	0	0	0	0			
	7:00		0	8				
	Total	4	0	8				

				Marcada	Canceada	Outros	Total
C S	CLINICO GERAL	pa ni	se nda ra	:00	0	0	0
				:00		0	0
			Total		0		0
			ta'd r fisi nal de	9	2	35	5
		tal f na e	ta de ta feira	: 0	0	0	
				: 0		0	4
			Total	4		0	0
			ta feira	07:00	0	0	0
			Total	0	0	0	0
			se ta feira	07:00		0	0
			Total		0		0
			se nda ra	07:00	8	0	0
			Total	8	0		0
			ta feira	: 0	0	0	
				: 0	0	0	
			Total		0	0	
			ter a feira	07:00		0	
			Total		0		
			ta feira	07:00	0	0	0
				: 0	0	0	0
			Total		0		0
			se ta feira	07:00		0	0
				: 0		0	
			Total		0		
			se nda ra	: 0	0	7	
			Total		0	7	
			ter a feira	: 0	8	0	
			Total	8	0		
			ta feira	: 0	0	0	0
			Total	0	0	0	0
			se ta feira	: 0		0	4
			Total		0		4
			se nda ra	: 0		0	4

				Marcada	Cancelada	Outros	Total		
C S	CLINICO GERAL	tal / finais	se nda le ra	: 0		0		4	
			Total	40	0	8	8		
			ter a fe ra	: 0	0	4	0	4	
				: 0	0		0		
				Total	0	7	0	7	
			nta fe ra	: 0	4	0	0	4	
				: 0		0	0		
				Total		0	0		
			se nda le ra	: 0	4	0	0	4	
				: 0	4	0	0	4	
				Total	8	0	0	8	
			ter a fe ra	: 0	4	0	0	4	
		: 0			0		4		
		Total		7	0		8		
		total r final de				79	9	12	7.5
		eandri da S ive ra Ca a nea ad era	arta fe ra	:00	0	0	0	0	
				7:00	8	0	0	8	
				Total	8	0	0	8	
			nta fe ra	:00		0	0		
				7:00		0			
				Total	4	0		4	
			arta fe ra	:00	0	0	0	0	
				7:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
nta fe ra	:00		0	0	0	0			
	7:00		0	0	0	0			
	Total		0	0	0	0			
arta fe ra	:00		0	0					
	7:00		0	0					
	Total		0	0					
se nda le ra	:00		0						
	:00	0	0	0	0				
	Total		0						

					Marcada	Cancelada	Outros	Total
C S	CLINICO GERAL	Leandra Silveira Cassiana Adera	antefera	:00		0		0
				7:00		0	8	0
				Total		0	4	0
			antefera	:00	7	0		0
				7:00	7	0		
				Total	4	0		
			sendefera	:00		0	8	0
				:00		0		
				Total	44	0		
			antefera	:00	0	0	0	0
				7:00		0	8	
				Total		0	8	
	antefera	:00	7	0		0		
		7:00		0	0			
		Total		0				
	sendefera	:00		0	7	0		
		:00		0		0		
		Total	4	0	8	0		
	antefera	:00	0	0	0	0		
		7:00	0	0				
		Total	0	0				
	antefera	:00	0	0	0	0		
		7:00		0				
		Total	4	0				
sendefera	:00	0	0	0	0			
	:00		0					
	Total		0					
total mensal de Saúde					95		36	1
Total da Especialidade					4	00	88	
	GINECOLOGIA	Mariana da Silva	antefera	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			antefera	07:00	4	0	0	4
				Total	4	0	0	4

				Marcada	Canceleda	Outros	Total	
C S	GINECOLOGI A	at: 5 á anel da Siva	se ta fe ra	07:00	8	0	0	8
				Total	8	0	0	8
			anta fe ra	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			nta fe ra	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			se ta fe ra	07:00		0		
				Total		0		
			anta fe ra	07:00		0	0	
				Total		0	0	
			se nda fe ra	07:00		0		4
				Total		0		4
			nta fe ra	07:00		0	0	
				Total		0	0	
			ter a fe ra	07:00		0		
				Total		0		
			anta fe ra	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			nta fe ra	07:00		0		4
				Total		0		4
			se ta fe ra	07:00		0		0
				Total		0		0
			se nda fe ra	07:00				
				Total				
			ter a fe ra	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			anta fe ra	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			nta fe ra	07:00	0			
				Total	0			
			se ta fe ra	07:00		0	0	
				Total		0	0	
			se nda fe ra	07:00	4	0	0	4

					Marcada	Canceada	Outros	Total			
C S	GINECOLOGIA	at: Sílvia Anelli da Silva	se: ndá fe	Total	4	0	0	4			
			ra								
			ter: a fe: ra	07:00	0	0	0	0			
				Total	0	0	0	0			
			arta: fe: ra	07:00	0	0	0	0			
				Total	0	0	0	0			
			nta: fe: ra	07:00		0	7				
				Total		0	7				
			se: ta: fe: ra	07:00		0		0			
				Total		0		0			
			se: ndá fe	07:00		0	8	0			
			ra			0	8	0			
			ter: a fe: ra	07:00	0	0	0	0			
				Total	0	0	0	0			
			total: r: f: s: s: nal: de:					53	2	12	713
			a: r: S: e: a: ra a: r: e: s: i:	Se: a: de:	se: ta: fe: ra	4:00		0	0		
						Total		0	0		
				se: ta: fe: ra	4:00		0				
		Total			0						
	se: ta: fe: ra	4:00			0	0					
		Total			0	0					
	se: ta: fe: ra	4:00			0	0					
		Total			0	0					
	se: ta: fe: ra	4:00		8	0		0				
		Total		8	0		0				
	total: r: f: s: s: nal: de:					77		21	9		
	Se: a: de:							4	8		
Total da Es: c: i: a: l: i: d: a: d: e:					0		4	8			
PEDIATRIA	va: a: ra: da: S: í: l: v: i: a: e: l:	se: ta: fe: ra	:00		0	0					
			4:00		0	0					
			Total	4	0	0	4				
		se: ta: fe: ra	:00		0	8	0				
			:00	7	0						
			Total		0		4				
		se: ndá fe	:00	7	0		0				

					Marcada	Canceleda	Outros	Total		
C S	PEDIATRIA	vã ara da Silva el	se nda fe ra	:00		0				
			Total		0		4			
			se ta fe ra	:00	0	0	0	0		
				:00		0	0			
			Total		0	0	4			
			se nda fe ra	:00	0	0	0	0		
				4:00	0	0				
			Total	40	0		4			
			se ta fe ra	:00	0	0	0	0		
				4:00	4	0	7			
			Total	4	0	7	4			
			se nda fe ra	:00	0	0	0	0		
			4:00		0	0				
		Total	4	0	0	4				
		se ta fe ra	:00	0	0	0	0			
			4:00		0	0				
		Total	4	0	0	4				
		se nda fe ra	:00		0		0			
			4:00		0		0			
		Total	8	0		40				
		total r fissa nal de					27	1	56	353
		ara nã atata Sant s es	arta fe ra	07:00		0		0		
				Total		0		0		
			nta fe ra	07:00		0	0			
				0 :00	8	0	0	8		
				Total	7	0	0	7		
			arta fe ra	07:00	0	0	0	0		
				0 :00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			nta fe ra	07:00	0	0	0	0		
				0 :00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			nta fe ra	07:00		0	0			

					Marcada	Canceada	Outros	Total			
C S	PEDIATRIA	Clínica Matã Santã es	nta-feira	Total		0	0				
			terça-feira	07:00		0		0			
				08:00		0	4	0			
				Total	7	0		0			
			quarta-feira	07:00	0	0	0	0			
				08:00	0	0	0	0			
				Total	0	0	0	0			
			quinta-feira	07:00		0		0			
				08:00		0					
				Total	4	0					
			sexta-feira	07:00		0		40			
				08:00		0		4			
				Total		0		8			
			sábado	07:00		0	0	4			
				08:00	0	40	0	40			
				Total		0	0	8			
			domingo	07:00		0	7	40			
				08:00	0	0	40	40			
				Total		0	47	80			
			segunda-feira	07:00		0		40			
				08:00		0		40			
				Total	40	0	40	80			
			terça-feira	07:00	0	0	0	0			
				Total	0	0	0	0			
			quarta-feira	07:00		0	4	40			
				08:00	4	0	8	4			
				Total	0	0		8			
			quinta-feira	07:00		0		40			
				08:00	4	0	0	4			
				Total	80	0		8			
			Total de Consultas					5	12	365	9
			Total da Especialidade						0	4	4
			Total da Unidade de Saúde					8		8	444

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
C S	CLINICO GERAL	Line e era á á es	nta fe ra	07:00	8	0	0	8
			Total		8	0	0	8
		se ta fe ra	07:00		0	0		
			Total		0	0		
		nta fe ra	07:00	0	0	0	0	
			0 :00	0	0	0	0	
			Total	0	0	40	40	
		se ta fe ra	07:00		0		0	
			0 :00	4	0		0	
			Total		0	7	40	
		nta fe ra	07:00	0	0	0	0	
			0 :00	0	0	0	0	
	Total		40	0	0	40		
	se ta fe ra	07:00	0	0	0	0		
		0 :00	0	0	0	0		
		Total	40	0	0	40		
	nta fe ra	07:00	0	0	0	0		
		Total	0	0	0	0		
	se ta fe ra	07:00	0	0	0	0		
		Total	0	0	0	0		
nta fe ra	07:00	0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0			
se ta fe ra	07:00	0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0			
Total de Es ecialidade					22		7	329
SINECOLOGI A	ar a ar de: S a nd	se ta fe ra	:00	8	0	0	8	
			Total		8	0	0	8
		se ta fe ra	:00	0	0	0	0	
			Total		0	0	0	0
	se ta fe ra	:00	0	0	0	0		
		Total		0	0	0	0	
	se ta fe ra	:00	0	0	0	0		
		Total		0	0	0	0	

					Marcada	Cancelada	Otros	Total	
C S	GINECOLOGI A	ar a ar de S a nd	se ta fe ra	Total	0	0	0	0	
			se ta fe ra	:00	0	0	0	0	
				Total	0	0	0	0	
				tal d r fss nal de		5			9
		a r Sea ra ar es i	Sa de	arta fe ra:	07:00		0	0	
				Total			0	0	
			nta fe ra:	: 0			0	0	
				Total			0	0	
			arta fe ra:	07:00	0		0		
				Total		0		0	
			nta fe ra:	: 0			0		
				Total			0		
			arta fe ra:	07:00			0	0	
				Total			0	0	
			arta fe ra:	07:00	4		0		
				Total		4		0	
			nta fe ra:	: 0			0	0	
				Total			0	0	
			arta fe ra:	07:00			0	0	
				Total			0	0	
			nta fe ra:	: 0			0	0	
				Total			0	0	
		arta fe ra:	07:00			0	0		
			Total			0	0		
		nta fe ra:	: 0			0	0		
			Total			0	0		
		arta fe ra:	07:00			0	0		
Total				0	0				
nta fe ra:	: 0			0	0				
	Total			0	0				
		tal d r fss nal de		12		29	19		
In er res	Sa de	arta fe ra:	:00	8	0	0	8		
		Total		8	0	0	8		
	arta fe ra:	:00	0		0	7	7		
		Total		0		0	7		
	arta fe ra:	:00	7		0	0	7		
		Total		7		0	7		

					Marcada	Cancelada	Outros	Total			
C S	GINECOLOGIA	Inferiores	se nda le ra	.00		0	0				
				Total		0	0				
			ter a le ra	.00	0	7	0	7			
				Total	0	7	0	7			
			arta le ra	.00			0	7			
				Total			0	7			
			se nda le ra	.00		0	0				
				Total		0	0				
			ter a le ra	.00	7	0	0	7			
				Total	7	0	0	7			
			arta le ra	.00	7	0	0	7			
				Total	7	0	0	7			
			se nda le ra	.00		0	0				
				Total		0	0				
			ter a le ra	.00	7	0	0	7			
				Total	7	0	0	7			
			arta le ra	.00	0	7	0	7			
				Total	0	7	0	7			
			se nda le ra	.00	0	0	0	0			
				Total	0	0	0	0			
			total r fissa nal de					23	55	27	312
					Para a nes da Silva	arta le ra	07:00		0	0	
							0 .00	0	0	0	
						Total		0	0		
						arta le ra	07:00	4	0	0	4
							0 .00		0	0	
						Total		0	0		
						arta le ra	07:00	0	0	0	0
		0 .00	0	0			0				
		Total	0	40		0	40				
		ter a le ra	07:00	0		0	0	0			
			0 .00	0		0	0				
		Total	40	0		0	40				

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
C S	GINECOLOGIA	Ginecologia da S. Iva	Quarta-feira	07:00	0	0	0	0
				08:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			Terça-feira	07:00	0	0	0	0
				08:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			Quarta-feira	07:00	0	0	0	0
				08:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			Terça-feira	07:00	0	0	0	0
				08:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
	Total de Consultas				2			2
	Total da Especialidade							84
	PEDIATRIA	Pediatría da Cr. V. net	Quarta-feira	08:00	4	0	0	4
				Total	4	0	0	4
			Quarta-feira	08:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			Quinta-feira	08:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
Quarta-feira			08:00	0	0	0	0	
			Total	0	0	0	0	
Terça-feira			08:00	0	0	0	0	
			Total	0	0	0	0	
Quarta-feira		08:00	0	0	0	0		
		Total	0	0	0	0		
Terça-feira		08:00	0	0	0	0		
		Total	0	0	0	0		
Total de Consultas				7	6	3	16	
Pediatría da S. Iva		Quarta-feira	08:00	0	0	0	0	
			09:00	0	0	0	0	
			Total	0	0	40	40	
	Quarta-feira	08:00		0	7	0		

			Marcada	Cancelada	Outros	Total		
C S	PEDIATRIA	se ar as	nta-feira	:00	0	0	0	
			Total	4	0		40	
			se nda-feira	4:00	0	0	0	
				:00	0	0	0	0
			Total		0			
			terça-feira	4:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			quarta-feira	4:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			quinta-feira	4:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			se nda-feira	4:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			terça-feira	4:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			quarta-feira	4:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
				Total	0	40	0	40
			quinta-feira	4:00	0	0	0	0
:00	0	0		0	0			
Total	0	40		0	40			
se nda-feira	:00	0	0	0	0			
	4:00	0	0	0	0			
	Total	40	0	0	40			
terça-feira	:00	0	0	0	0			
	4:00	0	0	0	0			
	Total	40	0	0	40			
quarta-feira	:00	0	0	0	0			

				Marcada	Cancelada	Outros	Total			
C S	PEDIATRIA	sexta-feira	sexta-feira	4:00	0	0	0	0		
			Total	40	0	0	40			
			sexta-feira	4:00	0	0	0	0		
			Total	40	0	0	40			
			sexta-feira	4:00	0	0	0	0		
			Total	40	0	0	40			
			sexta-feira	4:00	0	0	0	0		
			Total	40	0	0	40			
			sexta-feira	4:00	0	0	0	0		
			Total	40	0	0	40			
			Total da Especialidade				4	40	07	7
			Total da Unidade de Saúde				48	7	0	8
		C S	PEDIATRIA	sábado	sexta-feira	07:00		0	0	
					Total		0	0		
sexta-feira	07:00				0	0				
Total	0				0					
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				
sexta-feira	07:00					0	0			
Total					0	0				

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
C S	S	PEDIATRIA	ar á via	ter a fera	Total	0	0	
			tal d r fas nal de	259		33	292	
			ara ara Caetan	arta fera:	:00	0	0	
					:00	0	0	
				Total	8	0	0	8
			se ta fera	0 :00		0	0	
				Total		0	0	
			arta fera:	:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
			Total	0	0	40	40	
			se ta fera	08:00	4	0		
				Total	4	0		
			arta fera:	:00		0	0	
				:00		0	0	
			Total	4	0	0	4	
			se nda fe ra	:00		0		
				Total		0		
			arta fera	:00		0	0	
				:00	8	0		0
			Total	7	0		40	
			se ta fera	08:00		0	0	
				Total		0	0	
			se nda fe ra	:00	0		0	
				Total	0		0	
			arta fera:	:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
			Total	40	0	0	40	
			se ta fera	0 :00		0	0	
				Total		0	0	
			se nda fe ra	:00		0	0	
				Total		0	0	
			arta fera:	:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0

					Marcada	Cancelada	Outros	Total		
C S	PEDIATRIA	Clínica de Caetan	Quarta-feira	Total	40	0	0	40		
			sexta-feira	0:00		0	0			
			Total		0	0				
			sexta-feira	0:00	0		0			
		Total	0		0					
		Total Profissional de Saúde		262	5	63	375			
		Total da Especialidade			0		7			
		Total da Unidade de Saúde						0		7
		SINECOCOGIA	Clínica de Referência	sexta-feira	7:00		0	0		
				Total		0	0			
sexta-feira	7:00			0	0	0	0			
Total	0			0	0	0				
sexta-feira	7:00			0	0	0	0			
Total	0			0	0	0				
Total Profissional de Saúde				23			23			
Clínica de Referência	Quarta-feira			07:00	0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0			
	sexta-feira			07:00	4	0	0	4		
	Total		4	0	0	4				
	Quarta-feira		07:00	0	0	0	0			
	Total		0	0	0	0				
	sexta-feira		07:00		0		0			
	Total			0		0				
	Quarta-feira		07:00		0	0				
	Total			0	0					
	sexta-feira		07:00	7	0		0			
	Total		7	0		0				
terça-feira	07:00		0	0	0	0				
Total	0		0	0	0					
Quarta-feira	07:00		0	0	0	0				
Total	0	0	0	0						
sexta-feira	07:00	0	0	0	0					
Total	0	0	0	0						

				Marcada	Canceled	Outros	Total		
GINECOLOGIA	ranes	señalera	07:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		tercera	07:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		cuarta	07:00		0		0		
			Total		0		0		
		sexta	07:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		señalera	07:00	8	0		0		
			Total	8	0		0		
		tercera	07:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		cuarta	07:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		sexta	07:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		señalera	07:00	7	0	4			
			Total	7	0	4			
		tercera	07:00		0		0		
			Total		0		0		
total mensual de				335		32	367		
ordenamiento	rnt	cuarta	08:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		tercera	08:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		cuarta	08:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		
		tercera	08:00		8	0	0		
			Total		8	0	0		
		cuarta	08:00	8		0	0		
			Total	8		0	0		
		total mensual de				6	2	2	1
		cuarta	08:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	0	0		

				Marcada	Cancelada	Otros	Total		
GINECOLOGIA	Bas	arta fe ra	Total	0	0	0	0		
		arta fe ra	:00	4	0	0	4		
			Total	4	0	0	4		
		ter a fe ra	:00	4	0	0	4		
			Total	4	0	0	4		
		arta fe ra	:00	4	0	0	4		
			Total	4	0	0	4		
		ter a fe ra	:00	4	0	0	4		
			Total	4	0	0	4		
		arta fe ra	:00	4	0	0	4		
			Total	4	0	0	4		
		ter a fe ra	:00	4	0	0	4		
			Total	4	0	0	4		
		arta fe ra	:00	4	0	0	4		
			Total	4	0	0	4		
		ter a fe ra	:00		0	0			
			Total		0	0			
		total r f s s nal de				123			123
		te ar al ent de S a n r	Bas	arta fe ra	7:00	0	0	0	0
arta fe ra	7:00			8	0	0	8		
	Total			8	0	0	8		
arta fe ra	7:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
se ta fe ra	7:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
arta fe ra	7:00				0	0			
	Total				0	0			
arta fe ra	7:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
se ta fe ra	7:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
arta fe ra	7:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		

					Marcada	Cancelada	Outros	Total		
	GINECOLOGIA	Cristian Carlos de Siqueira	antefebra	Total	0	0	0	0		
			sexta-feira	7:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			antefebra	7:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			sexta-feira	7:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			Total de Especialidade					9	1	99
			Saúde	antefebra	:00	0	0	0	0	
					Total	0	0	0	0	
				antefebra	:00	0	0	0	0	
					Total	0	0	0	0	
		sexta-feira		:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
		antefebra		:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
		sexta-feira		:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
		antefebra		:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
		sexta-feira	:00	0	0	0	0			
			Total	0	0	0	0			
		antefebra	:00	0	0	0	0			
			Total	0	0	0	0			
		sexta-feira	:00	0	0	0	0			
			Total	0	0	0	0			
		Total de Especialidade					1	1		
Total da Unidade de Saúde					7	7				
C.S.C	CLINICÓ GERAL	Cristian Carlos de Siqueira	antefebra	7:00	0	0	0			
				:00	0	0	0			
				Total	0	0	0			
			sexta-feira	7:00	0	0	0			

				Marcada	Cancelada	Outros	Total			
C S C	CLINICO GERAL	Ortão	Carval	Siva	nta f ra	: 0	0	0		
					Total		0	0		
					nta f ra	: 0	0	0		
					Total		0	0		
					s nda f ra	:00	8	0		0
						4:00		0		0
						: 0	0	0	0	0
						7: 0	0	0	0	0
						Total	77	0		80
					nta f ra	7: 0	4	0	0	4
					Total	4	0	0	4	
					t r a f ra	:00	0	0	0	0
						4:00	0	0	0	0
						: 0		0		0
						7: 0	0	0	0	0
						Total	7	0		80
					s nda f ra	:00	0	0	0	0
						4:00	0	0	0	0
						: 0	0	0	0	0
						7: 0		0		0
						Total	7	0		80
					t r a f ra	:00	0	0	0	0
						4:00	0	0	0	0
						: 0	0	0	0	0
						7: 0	0	0	0	0
						Total	80	0	0	80
					s nda f ra	:00	0	0	0	0
						4:00	0	0	0	0
						: 0	0	0	0	0
						7: 0	0	0	0	0
						Total	80	0	0	80
					t r a f ra	:00	0	0	0	0
					4:00			0	0	

				Marcada	Cancelada	Outros	Total		
C S C	CLINICO GERAL	Ortão Carval Silva	t r a f e r e n c i a	0	0	0	0		
				7:00	0	0	0		
				Total	7		0	7	
			s e r v i c i o	7:00	0	0	0		
				0	0	0	0		
				Total	40	0	0	40	
			t r a f e r e n c i a	7:00	0	0	0		
				0	0	0	0		
				Total	40	0	0	40	
		total de f f s s n a l d e				6	1	5	6 6
		ra t i o n a l i z a d o	s e r v i c i o	7:00	8	0	0		
				Total	8	0	0		
				40	4	0	40		
			s e r v i c i o	7:00	4	0	0		
				Total	4	0	4		
				40	4	0	40		
			s e r v i c i o	7:00	40	0	0		
				Total	40	0	40		
				40	0	0	40		
		s e r v i c i o	7:00		0				
			Total		0				
153			37	19					
v a c a c i o n a r i a d e	s e r v i c i o	0:00	0	0	0				
		8:00		0					
		Total		0	40				
	s e r v i c i o	08:00	0	0	0				
		0:00	0	0	0				
		Total	40	0	40				
	s e r v i c i o	0:00	0	0	0				
		8:00	0	0	0				
		Total	40	0	40				
	s e r v i c i o	08:00		0					
		0:00	0	0	0				
		Total		0	40				

				Marcada	Canceada	Outros	Total		
C S C	CLINICO GERAL	Vá ara dr a	s ta f ra	:00	0	0	0	0	
				8:00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			s ad	08:00	0	0	0	0	
				0:00	0	0	0	0	
				Total	0	40	0	40	
			s ta f ra	:00	0	0	0	0	
				8:00	0	0	0	0	
				Total	0	40	0	40	
		tal d r f s s nal d				1		12	2
		Total da Especialidade				9	9	4	
		GINECOLOGI A	Cari e C bar f s	nta f ra	: 0		0	0	
	Total					0	0		
	nta f ra			: 0		0		0	
				Total		0		0	
s nda f ra	0:00				0	4	0		
	Total				0	4	0		
nta f ra	: 0				0	0			
	Total				0	0			
nta f ra	: 0			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
s nda f ra	0:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
nta f ra	: 0			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
s nda f ra	0:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
nta f ra	: 0			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
s nda f ra	0:00			0	0	0	0		
	Total			0	0	0	0		
tal d r f s s nal d				162		19	11		
mand nt n									
s ta f ra				07: 0	7	0	8		

				Marcada	Canceada	Otros	Total	
C S C	GINECOLOGIA	mand. ni n a rald ot	anta f ra	Total	7	0		8
			nta f ra	07:00	8	0	0	8
				Total	8	0	0	8
			anta f ra	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			nta f ra	07:00		0		0
				Total		0		0
			s nda f ra	07:00		0		0
				Total		0		0
			anta f ra	07:00	0	0	0	0
				Total	0	0	0	0
			nta f ra	07:00	0	0	0	0
			Total	0	0	0	0	
		s nda f ra	07:00			0	0	
			Total			0	0	
		anta f ra	07:00	0		0		
			Total	0		0		
		nta f ra	07:00	0	0			
			Total	0	0			
		s nda f ra	07:00	0	0	0	0	
			Total	0	0	0	0	
		anta f ra	07:00	0	0	0	0	
			Total	0	0	0	0	
		nta f ra	07:00	0	0	0	0	
	Total	0	0	0	0			
total de r f s s nald				21	2	2	25	
t n at sta C sta		nta f ra	07:00		0	0		
			Total		0	0		
		nta f ra	07:00	0	0	7	7	
			Total	0	0	7	7	
		s nda f ra	07:00		0		7	
			Total	4		8		

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
C S C	GINECOLOGIA	t n atista C ota	nta f ra	07:00		0	0	
			Total		0	0		
			nta f ra	:00	0	7	0	7
			Total	:00	0	7	0	7
			s nda f ra	07:00	7	0	0	7
			:00		0	0		
			Total		0	0		
			nta f ra	07:00	7		0	
			Total	7		0		
			s nda f ra	07:00		0	0	
	0:00		0	0				
	Total	0	0	0	0			
	nta f ra	07:00	0	0	0	0		
	Total	0	0	0	0			
	s nda f ra	07:00	4	0				
	0:00		0	0				
	Total	4	0		0			
	total r f s s nal d		275	2	36	353		
	Total da Especialidade					44	7	7
	PEDIATRIA	na a la r ra er	s ta f ra	07:00		0	0	
0:00					0	0		
Total				0	0	0	0	
s nda f ra			0:00		0	4	0	
			:00	8	0		0	
			Total	4	0		40	
t r a f ra			4:00	0	0	0	0	
			:00	0	0	0	0	
			Total	40	0	0	40	
s nda f ra			0:00	0	0	0	0	
			:00	0	0	0	0	
			Total	40	0	0	40	
t r a f ra			4:00	0	0	0	0	
			:00	0	0	0	0	

					Marcada	Canceada	Outros	Total		
C S C	PEDIATRIA	na área de lar	tráfega	Total	0	40	0	40		
			snda f ra	0:00	0	0	0	0		
				:00	0	0	0	0		
				Total	40	0	0	40		
		total de fss na d				1		6	23	
		r lla la Cr v n l	nta f ra	:00	0	0	0			
				Total		0	0			
			nta f ra	:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			tráfega	:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			nta f ra	:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			tráfega	:00	0	0	0	0		
				Total	0	0	0	0		
			total de fss na d				76	2		96
			a l s	snda f ra	07:00	8	0		0	
		0:00			7	0		0		
		Total				0		40		
		tráfega		07:00		0		0		
				0:00		0		0		
				Total	8	0		40		
		snda f ra		07:00	8	0		0		
0:00	4			0		0				
Total				0	8	40				
tráfega	07:00	0		0	0	0				
	0:00			0	0					
	Total	4		0	0	4				
snda f ra	07:00	0		0	0	0				
	0:00	0		0	0	0				
	Total	40		0	0	40				
tráfega	07:00			0		0				
	0:00	0	0	0	0					

					Marcada	Canceada	Outros	Total	
C S C	PEDIATRIA	Alergia	Tratada	Total		0		40	
			Tratada	Total	225		16	241	
		Total da Especialidade				48	0		48
		Total da Unidade de Saúde				7	8	7	47
S C C	CLÍNICO GERAL	Vagante da Sistema	Tratada	0,00		4	0	0	
				4,00	0	0	0	0	
				Total		4	0	40	
			Tratada	0,00		0	0		
				4,00	7	0	0	7	
				Total		0	0		
			Tratada	0,00	7	0	0	7	
				4,00		0	0		
				Total	8	0	0	8	
			Tratada	4,00		0	0		
				Total		0	0		
				Tratada	0,00	0	0	0	0
			4,00		0	0	0	0	
			Total		40	0	0	40	
			Tratada	0,00	0	0	0	0	
				4,00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			Tratada	0,00	0	0	0	0	
				4,00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			Tratada	0,00	0	0	0	0	
				4,00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			Tratada	0,00	0	0	0	0	
				4,00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			Tratada	0,00	0	0	0	0	
				4,00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	
			Tratada	0,00	0	0	0	0	
				4,00	0	0	0	0	
				Total	40	0	0	40	

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
				2	3		322	
S C C	CLINICO GERAL	V. A. Araújo da Silva	S. de data: 1	S. de artef. ra	07:00	0	0	
					0 :00	0	0	
					Total	8	0	0
			nta f ra	07:00	0	0		
				0 :00	0	0		
				Total		0	0	
			anta f ra:	07:00	0	0	0	0
				0 :00	0	0	0	0
				Total	0	0	40	40
			nta f ra:	07:00	0	0	0	0
				0 :00	0	0	0	0
				Total	0	0	40	40
			anta f ra:	07:00	0	0	0	0
				0 :00		0	0	
				Total		0	0	
			s. nda f ra	07:00	0	0	0	0
				0 :00	0	0	0	0
				Total	0	40	0	40
			nta f ra:	0 :00		0	0	
				Total		0	0	
				t rã f ra	07:00	0	0	0
			0 :00		0	0	0	0
			Total		0	40	0	40
			anta f ra:	07:00	0	0	0	0
				0 :00	0	0	0	0
				Total	0	40	0	40
			nta f ra	07:00	0	0	0	0
				0 :00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			s. nda f ra:	07:00	0	0	0	0
				0 :00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40

S C C	CLINICO GERAL	S de data t	t ra f ra	07:00	Marcada	Cancelad a	Outros	Total
					0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			anta f ra	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			nta f ra	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			a nda f ra	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			t ra f ra	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			anta f ra	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			nta f ra	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		40	0	0	40
			a nda f ra	07:00	0	0	0	0
				0:00		0	0	
			Total		4	0	0	4
			t ra f ra	07:00	7		0	0
				0:00	4		0	0
			Total				0	40
			ta d r f s nal d		51	19		77
			San ta f ra	08:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total		0	0	40	40
			nta f ra	08:00	0	0	0	0
				0:00	0		8	0

					Marcada	Canceada	Outros	Total	
S C C	CLINICO GERAL	Irmãzinha Cristina Camir	antafra	Total	0		8	40	
			satafra	08:00	0	0	0	0	
				0:00	0	0	0	0	
				Total	0	40	0	40	
			trafra	08:00	0	0	0	0	
				0:00	0	0	0	0	
				Total	0	40	0	40	
			antafra	08:00	0	0	0	0	
				0:00	0	0	0	0	
				Total	0	40	0	40	
	antafra	08:00	0	0	0	0			
		0:00	0	0	0	0			
		Total	0	40	0	40			
	satafra	08:00	0	0	0	0			
		0:00	0	0	0	0			
		Total	0	40	0	40			
	Total de Eficiência					80	8	8	4
	GINECOLOGIA	Irmãzinha Cristina	antafra	07:00	0	0	0	0	
				0:00		0		0	
				Total		0		40	
antafra			07:00	0	0	0	0		
			0:00	0	0	0	0		
			Total	0	0	40	40		
antafra			07:00		0	0			
			0:00		0	0			
			Total	4	0	0	4		
antafra			07:00	0	0	0	0		
			0:00	0	0	0	0		
			Total	40	0	0	40		
antafra			07:00	0	0	0	0		
			0:00	0	0	0	0		
	Total	40	0	0	40				

				Marcada	Cancelada	Otros	Total		
S C	GINECOLOGI A	L i v r e n r Ca tan	ana f ra	07:00	0	0	0	0	
				0 :00	0	0	0	0	
			Total		40	0	0	40	
						163		1	2
		a an i Crat va	Sa d t r a f ra		08:00	7			0
				Total		7			0
			t r a f ra		08:00	0	0	0	0
				Total		0	0	0	0
			t r a f ra		08:00	0	0	0	0
				Total		0	0	0	0
						57	2	1	6
		a a red l da nt	Sa d ana f ra		4:00	8	0	0	8
					:00		0	0	
				Total		7	0	0	7
			ana f ra		4:00	0	0	0	0
					:00	0	0	0	0
				Total		0	0	40	40
			s ad		08:00	0	0	0	0
					0:00	0	0	0	0
				Total		40	0	0	40
			ana f ra		4:00		0	0	
					:00		0	0	
				Total			0	0	
			ana f ra		4:00	0	0	0	0
					:00	0	0	0	0
				Total		40	0	0	40
			s ad		08:00		4	0	0
	0:00			7			0		
Total							40		
ana f ra			4:00	0	0	0	0		
			:00	0	0	0	0		
	Total			0	40	0	40		
s ad			08:00	0	0	0	0		
			0:00	0	0	0	0		

				Marcada	Cancelada	Otros	Total			
S C C	GINECOLOGIA	Parasitología	Asad.	0:00	0	0	0	0		
			Total		0	40	0	40		
			Tránsito	:00	0	0	0	0		
				8:00		0		0		
				Total		0		40		
			Antesala	4:00	0	0	0	0		
				:00	0	0	0	0		
				Total	40	0	0	40		
			Asad.	08:00	0	0	0	0		
				0:00	0	0	0	0		
				Total	0	40	0	40		
			Tránsito	:00	0	0	0	0		
		8:00		0	0	0	0			
		Total		40	0	0	40			
		Total de referencial				255	16	2	3	
				San Salvador	Antesala	:00		0	0	
						7:00		0	0	
						Total		0	0	
					Antesala	:00			8	0
						:00		0		0
						Total			7	40
					Antesala	:00	4			0
						:00	7			0
						Total		7		40
Antesala	:00				7	0	0	7		
	Total				7	0	0	7		
	Tránsito				:00				0	
:00						0	0			
Total							40			
Antesala	:00			8		0	0			
	:00					0	0			
	Total				7	0	40			
Antesala	:00					4	0			

				Marcada	Canceada	Outros	Total	
S C	GINECOLOGIA	San Sa d r s	sa nda f ra	:00			4	0
			Total	8	4	8	40	
			t r a f r a	:00			0	
				:00	8		0	0
			Total	7	4	0	4	
			nta f ra	:00			0	0
				:00	7		0	
			Total			0	4	
			sa nda f ra	:00	8			0
				:00	8		4	4
			Total				44	
			t r a f r a	:00			0	0
			:00		0			
		Total	40			4		
		nta f ra	:00	0	0	0	0	
			:00	0	0	0	0	
		Total	0	40	0	40		
		sa nda f ra	:00	0	0	0	0	
			7:00	0	0	0	0	
		Total	0	40	0	40		
		t r a f r a	:00	0	0	0	0	
			7:00	0	0	0	0	
		Total	40	0	0	40		
		total d r f s s n a l d				37	125	55
		San Sa d r s	sa ta f ra	4:00		0	0	
				:00		0	0	
			Total			0	0	
			sa ta f ra	4:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
			Total	40	0	0	0	40
		total d r f s s n a l d		65			65	
		Total da Especialidade				887	7	
PEDWIRA		na l a t	sa ta f ra	:00	0	0	0	0

					Marcada	Cancelada	Outros	Total
S C	PEDIATRIA	na s d s	a ta f ra	:00	0	0	0	0
				Total	40	0	0	40
			a n d a f r a	08:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total	0	40	0	40	
			t r a f r a	08:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total	40	0	0	40	
			a ta f ra	:00		0		
				Total		0		
			a ta f ra	:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
			Total	40	0	0	40	
			t r a f r a	07:00	0	0	0	0
				0:00		0	0	
			Total	4	0	0	4	
			a ta f ra	:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
			Total	40	0	0	40	
			t r a f r a	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total	40	0	0	40	
			a ta f ra	:00	0	0	0	0
				:00	0	0	0	0
			Total	40	0	0	40	
			t r a f r a	07:00	0	0	0	0
				0:00	0	0	0	0
			Total	0	40	0	40	
Total das especialidades					296		1	377
Total da Unidade de Saúde					8	78	8	0
Total geral						0		74