IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO/2006

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

56

Registrado.

GOIÂNIA / GO

JANEIRO/2007

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 04 – Dezembro/2006

SUMÁRIO

Pág. n.º

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES..... 04

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA..... 05

1.1. Espaço Físico..... 05

1.2. Recursos Materiais..... 05

1.3. Recursos Tecnológicos..... 05

1.3.1. Plataforma de Comunicação..... 05

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas..... 06

1.3.2.1. Acesso ao Sistema..... 07

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário..... 07

1.3.2.3. Outras Informações..... 07

1.3.3. Tecnologia de Comunicação..... 08

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO..... 08

2.1. Horário de Funcionamento..... 08

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários..... 09

2.3. Universo de Ação/Abrangência..... 09

3. RECURSOS HUMANOS..... 11

3.1. Pessoal Envolvido..... 11

4. BALANÇO DAS ATIVIDADES..... 11

4.1. Dados Estatísticos..... 11

4.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)..... 12

4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica..... 12

4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia..... 14

4.1.4. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta..... 15

4.1.5. Demonstrativo Mensal das Ligações Atendidas no Teleconsulta por Hora de Funcionamento..... 16

4.1.6. Evolução do Número de Ligações Recebidas no Teleconsulta por Hora em Dezembro/2006..... 16

4.1.7. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação..... 17

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO/06..... 17

5.1. Pontos Positivos..... 17

5.2. Pontos Negativos..... 19

5.3. Providências Adotadas em Dezembro/2006..... 21

ANEXOS..... 22

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO/2006

REFERÊNCIA

Processo n.º 29295174 Contrato de Gestão que entre si celebram o Município de Goiânia, através da Secretaria Municipal de Saúde e o IDTECH-Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano.

OBJETIVO CONTRATUAL

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, na execução da política de consultas médicas básicas do Sistema Único de Saúde – SUS, no Município de Goiânia-GO.

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta beneficiou no mês de dezembro do corrente ano, pelo sistema do Teleagendamento mais de 37.000 usuários, moradores das áreas de abrangência dos 09 CAIS e 04 CIAMS e 26 Centros de Saúde, que reservaram vagas de consultas nas especialidades básicas de clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia, utilizando o 0800-6461560, com ênfase no atendimento humanizado e na oferta de condições dignas para o acesso a atenção básica da saúde.

Nesse período, o Teleconsulta garantiu atendimento aos usuários que residem na área de cobertura de 22 (vinte e duas) equipes do Programa Saúde da Família que no momento ainda se encontram destituídos de profissionais médicos.

Para tanto, os profissionais que ali atuam, em todos os níveis, médicos, enfermeiros, teleoperadores, supervisores operacionais / técnicos, analistas de sistemas tem trabalhado no sentido de resolver em tempo real os problemas identificados, como também tem buscado alternativas que visam o aperfeiçoamento das atividades realizadas, para que esse modelo de agendamento seja eficaz dentro da nova proposta de gestão, pautada na política de consultas eletivas, não emergenciais do Sistema Único de Saúde, para o atendimento da população do Município de Goiânia.

Dentro desse pressuposto, o presente relatório tem como objetivo precípuo realizar uma análise sucinta das atividades realizadas nesse período, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também o apontamento dos pontos positivos, pontos negativos, providências tomadas e sugestões para a melhoria do trabalho proposto.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

O IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizou o espaço físico para instalação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, obedecendo ao prescrito na Subcláusula Primeira da Cláusula Quinta do Contrato de Gestão em referência.

A mencionada Central encontra-se instalada numa área construída de 370 M², localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste - Cep n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão-Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

Para a execução do referido Contrato de Gestão, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano providenciou a disposição de mobiliários e equipamentos para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão–Teleconsulta e dos trabalhos técnico-científicos sobre os processos e etapas dos serviços necessários à execução do respectivo Plano de Trabalho.

A relação de todos os recursos materiais de propriedade do IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano já foi devidamente encaminhada à Secretaria de Saúde do Município de Goiânia-GO através do Ofício n.º 116/2006 de 11/09/2006 e procedida sua juntada ao Processo n.º 29295174, em conformidade com o prescrito na Subcláusula Segunda da Cláusula Quinta do Contrato de Gestão.

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

A plataforma de comunicação instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é uma plataforma de comutação digital, desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*) que possibilita recursos avançados em comunicação de voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comunicação, com base em processadores de 64 *bits* de última geração e permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais o que, possibilita efetuar o gerenciamento e operação da Central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via *intranet* e/ou *internet*, sendo possível monitorar todas as atividades da Central a distância.

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

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

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

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

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

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

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas
O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde-SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 9i* e demais sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICAA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. Os usuários estão divididos em dois tipos; supervisor e atendentes/teleoperadores, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos atendentes do teleatendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

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

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas só 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 de teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o 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.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame* 1024 – 0452499, *Interlan* 256K – 0452503, feixe *E1* e *DDR* (Discagem Direta ao Ramal de Atendimento) através do Sistema 0800 646 1560, com 60 (sessenta) linhas em 02 (dois) troncos que servem ao atendimento da população goianiense por meio de 46 (quarenta e seis) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, representando uma capacidade média de atendimento de 10.800 (dez mil e oitocentas) ligações/dia, além de mais 05 (cinco) linhas/ramais que servem de suporte às atividades de coordenação e supervisão técnico-operacional quanto à comunicação com as unidades de saúde, através do observatório.

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

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

Turno	Horário	Número de PA's
Matutino	07 às 13 hs	46
Vespertino	13 às 19 hs	46

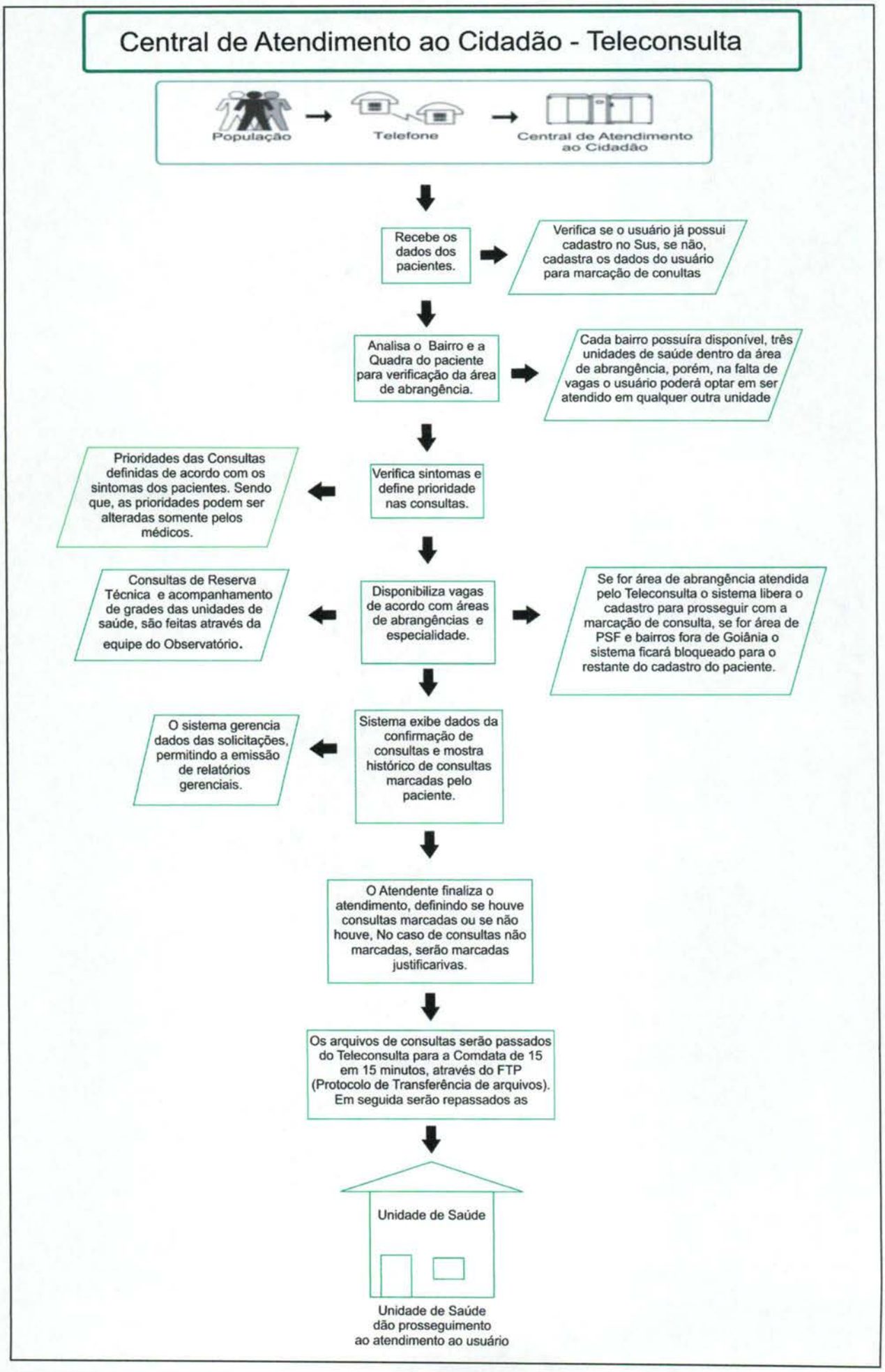
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento vem sendo gradativamente diminuído nestes dias.

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários

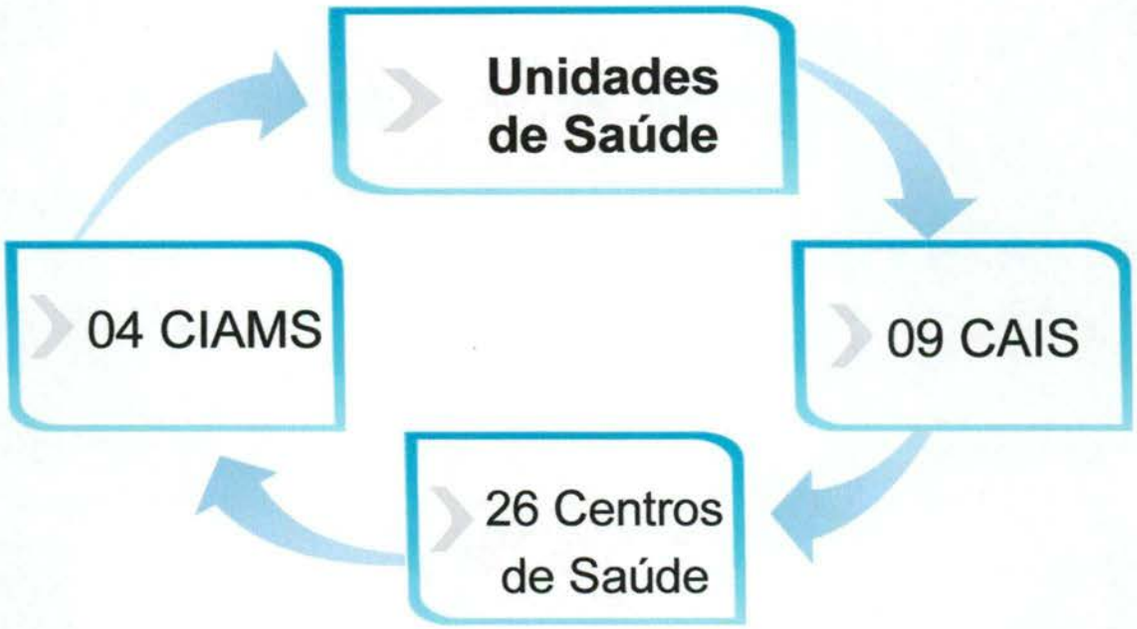
IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta



2.3. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Novembro/2006 um total de 39 (trinta e nove) Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.



Relação das Unidades de Saúde Contempladas pela Marcação de Consultas Básicas

Item	Unidade	Item	Unidade
1.	CAIS Bairro Goiá	21.	Centro de Saúde São Francisco
2.	CAIS Amendoeiras	22.	Centro de Saúde Maria Dilce
3.	CAIS Finsocial	23.	Centro de Saúde Balneário Meia Ponte
4.	CAIS Curitiba	24.	Centro de Saúde Vila Redenção
5.	CAIS Cândida de Moraes	25.	Centro de Saúde Parque Amazônia
6.	CAIS Novo Mundo	26.	Centro de Saúde Água Branca
7.	CAIS Vila Nova	27.	Centro de Saúde Riviera
8.	CAIS Campinas	28.	Centro de Saúde Aruanã III
9.	CAIS Chácara do Governador	29.	Centro de Saúde Itatiaia
10.	CIAMS Jardim América	30.	Centro de Saúde Vila Canaã
11.	CIAMS Urias Magalhães	31.	Centro de Saúde Rodoviário
12.	CIAMS Novo Horizonte	32.	Centro de Saúde Fama
13.	CIAMS Pedro Ludovico	33.	Centro de Saúde Santa Helena
14.	Centro de Saúde Pq. Anhanguera	34.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns
15.	Centro de Saúde Vila Boa	35.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Brás
16.	Centro de Saúde Vila Mauá	36.	Centro de Saúde Vila Morais

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

17.	Centro de Saúde Vila União	37.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
18.	Centro de Saúde Vila Regina	38.	Centro de Saúde Marinho Lemos
19.	Centro de Saúde Vl. Clemente	39.	Centro de Saúde Criméia Leste
20.	Centro de Saúde Perim	-	

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Dezembro/2006 e foram diretamente envolvidos o pessoal técnico e operacional descrito à seguir:

Item	Especificação	Quantidade
1.	Coordenador Executivo	01
2.	Coordenador Técnico	01
3.	Supervisor Técnico	01
4.	Supervisor Operacional	02
5.	Médicos	07
6.	Enfermeiros	06
7.	Teleoperadores	92
8.	Analista de Sistema	02
9.	Programador	01
10.	Técnico em Redes	01
11.	Assistente do Observatório	01
12.	Suporte Técnico	01
13.	Coordenador Administrativo	01
14.	Encarregados Administrativo	06
15.	Auxiliar de Serviços Gerais	02
16.	Vigilantes	04
17.	Jornalista/Assessor de Imprensa	01
Total		**130**

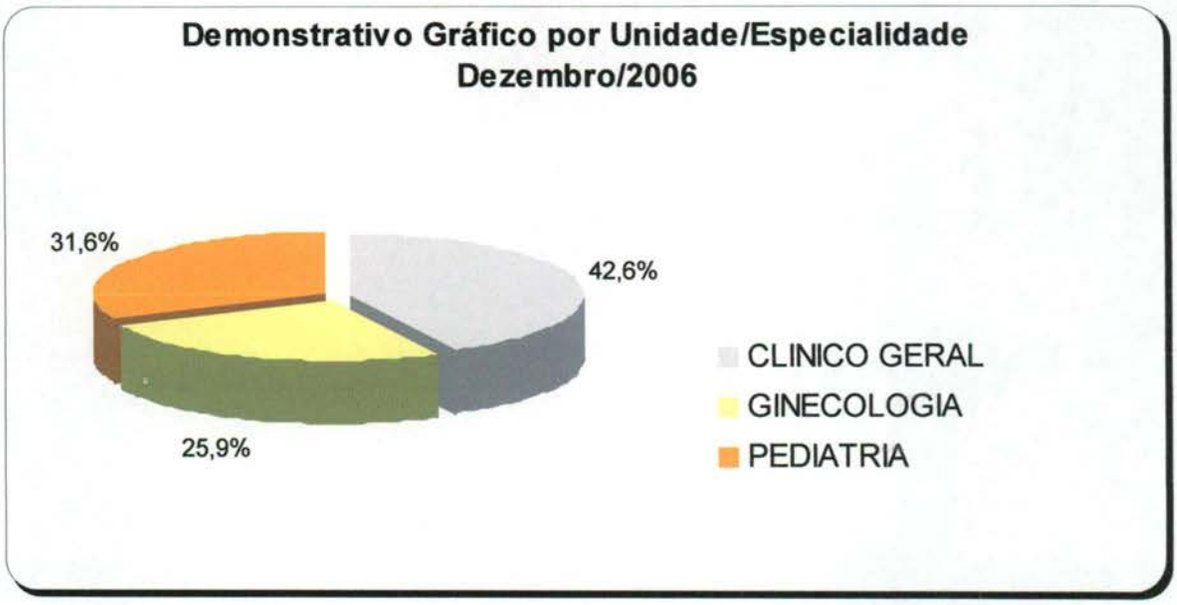
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES

4.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Dezembro/2006.

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

Dezembro / 2006			
Especialidade	**CAIS/CIAMS**	**Centros de Saúde**	**Total**
CLINICO GERAL	8.552	7.255	15.725
GINECOLOGIA	4.982	4.580	9.562
PEDIATRIA	6.461	5.204	11.665
Total	**19.995**	**17.039**	**37.034**



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

ITEM	UNIDADE DE SAÚDE	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA
1.	CAIS Bairro Goia	1.534	804	1.019
2.	CAIS Campinas	302	269	600
3.	CAIS Candida de Morais	762	447	747
4.	CAIS Chácara do Governador	1.066	253	430
5.	CAIS Finsocial	57	232	38

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

6.	CAIS Jardim Curitiba	0	0	110
7.	CAIS Jardim Novo Mundo	1.311	567	835
8.	CAIS Parque das Amendoeiras	0	0	0
9.	CAIS Vila Nova	1.341	470	551
10.	CENTRO DE SAUDE AGUA BRANCA	225	142	291
11.	CENTRO DE SAUDE ARUANA III	374	0	0
12.	CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	187	118	119
13.	CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	149	317	254
14.	CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	214	275	292
15.	CENTRO DE SAUDE FAMA	0	36	3
16.	CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	366	0	123
17.	CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE	618	167	225
18.	CENTRO DE SAUDE MARIA DILCE	478	134	208
19.	CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	212	143	215
20.	CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	169	76	198
21.	CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	631	341	444
22.	CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	488	383	384
23.	CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ	214	115	124
24.	CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	224	220	248
25.	CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM	226	147	160
26.	CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	172	140	107
27.	CENTRO DE SAUDE VILA BOA	221	320	192
28.	CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	398	158	206
29.	CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	154	309	226
30.	CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	0	0	0
31.	CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	211	139	204
32.	CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	221	156	262
33.	CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	220	294	165
34.	CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	400	228	301
35.	CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO	481	219	254

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

36.	CIAMS Jardim América	178	42	146
37.	CIAMS Novo Horizonte	824	821	549
38.	CIAMS Setor Pedro Ludovico	417	504	652
39.	CIAMS Urias Magalhães	762	576	783
Total		**15.807**	**9.562**	**11.665**

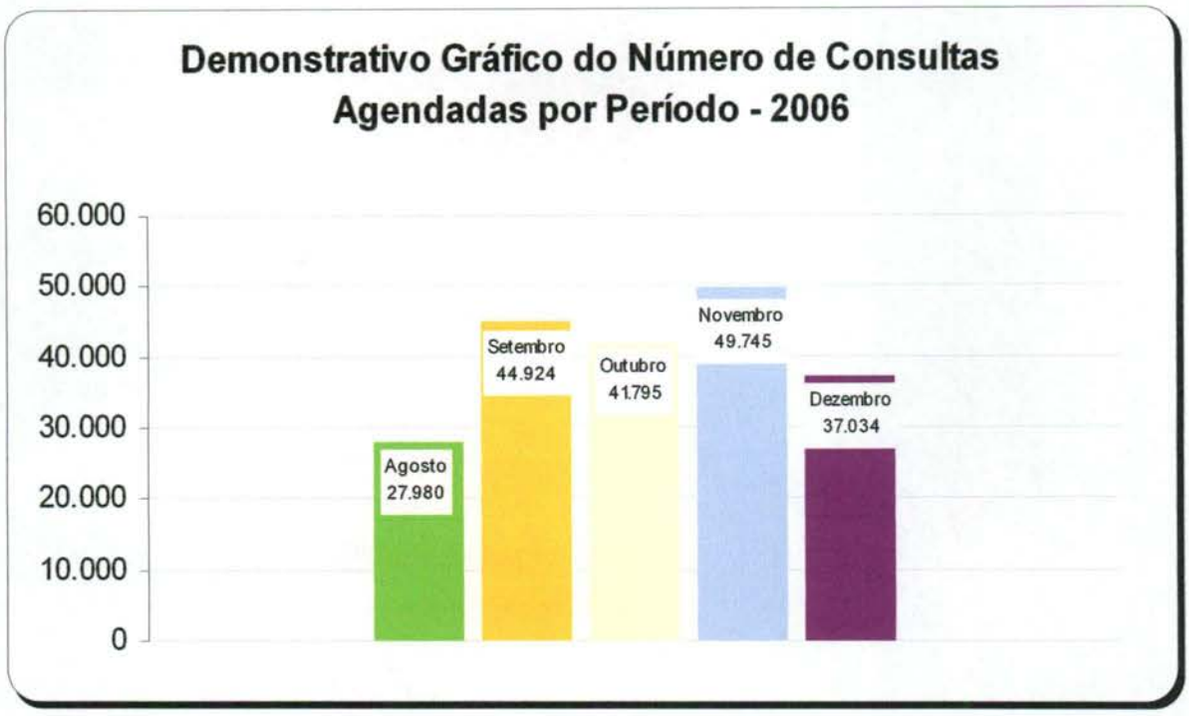
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia.

	CLINICO GERAL	GINECOLOGIA	PEDIATRIA	TOTAL
1/12/2006	1.238	874	603	2.715
2/12/2006	90	21	117	228
3/12/2006	95	5	132	232
4/12/2006	668	415	775	1.858
5/12/2006	920	531	750	2.201
6/12/2006	742	446	628	1.816
7/12/2006	520	334	434	1.288
8/12/2006	582	320	338	1.240
9/12/2006	366	273	126	765
10/12/2006	211	122	136	469
11/12/2006	961	556	733	2.250
12/12/2006	850	627	626	2.103
13/12/2006	798	468	493	1.759
14/12/2006	563	351	445	1.359
15/12/2006	706	532	389	1.627
16/12/2006	203	155	118	476
17/12/2006	186	94	133	413
18/12/2006	399	188	672	1.259
19/12/2006	1.003	624	612	2.239
20/12/2006	820	469	491	1.780
21/12/2006	627	338	383	1.348
22/12/2006	356	232	236	824
23/12/2006	159	127	59	345
24/12/2006	61	38	31	130
25/12/2006	120	49	81	250
26/12/2006	898	476	678	2.052
27/12/2006	659	309	628	1.596

28/12/2006	421	215	463	1.099
29/12/2006	235	140	205	580
30/12/2006	261	190	108	559
31/12/2006	89	43	42	174
Total	**15.807**	**9.562**	**11.665**	**37.034**

4.1.4. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta

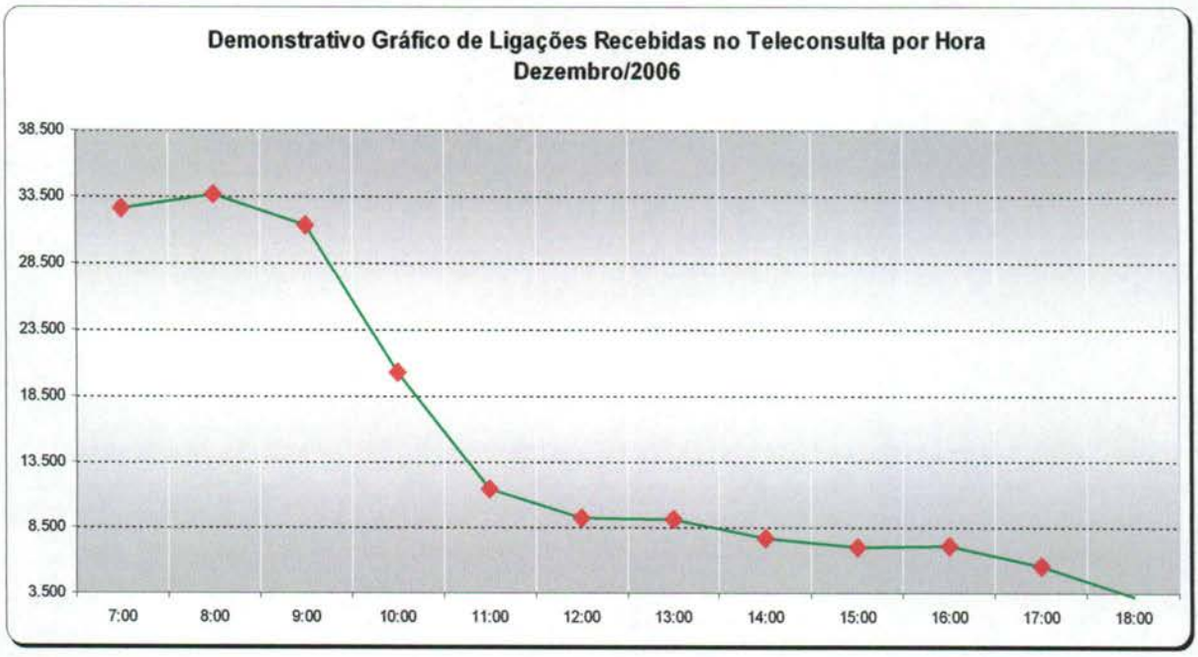
Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
	Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
Agosto	12.597	6.337	9.046	**27.980**
Setembro	18.377	11.855	14.692	**44.924**
Outubro	16.988	10.855	13.952	**41.795**
Novembro	20.738	12.849	16.158	**49.745**
Dezembro	15.725	9.652	11.665	**37.034**
Total	**84.425**	**51.548**	**65.513**	**201.478**



4.1.5. Demonstrativo Mensal das Ligações Atendidas no Teleconsulta por Hora de Funcionamento

Hora	Meses/2006					Total
	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
07:00	15.219	25.625	32.517	31.114	18.559	**123.034**
08:00	16.812	27.595	33.642	31.321	17.845	**127.215**
09:00	18.360	26.564	31.322	27.572	14.786	**118.604**
10:00	17.024	20.439	20.268	18.386	10.969	**87.086**
11:00	11.290	12.365	11.371	11.242	7.529	**53.797**
12:00	10.133	10.240	9.190	8.698	5.758	**44.019**
13:00	12.337	12.325	9.113	7.605	4.924	**46.304**
14:00	9.869	9.798	7.596	7.064	4.844	**39.171**
15:00	8.817	9.427	6.971	6.312	4.446	**35.973**
16:00	9.586	9.473	7.074	6.870	4.551	**37.554**
17:00	7.155	7.760	5.542	5.627	3.924	**30.008**
18:00	4.228	4.509	3.240	3.825	2.948	**18.750**
Total	**140.830**	**176.120**	**177.846**	**165.636**	**101.083**	**761.515**

4.1.6. Evolução do Número de Ligações Recebidas no Teleconsulta por Hora em Dezembro/2006



4.1.7. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação

Especificação	Meses/2006					
	Agosto***	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ligações Atendidas*	-	198.941	155.044	165.636	101.083	**620.704**
Linha Ocupada**	-	62.458	114.821	34.258	7.315	**218.852**
Chamadas Perdidas**	-	11.906	7.767	4.061	3.316	**27.050**

* **Fonte:** IDTECH ** **Fonte:** Brasil Telecom
*** Neste período ainda não dispúnhamos dos dados estatísticos da Brasil Telecom

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO/06

5.1. Pontos Positivos

- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o Teleconsulta nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requer cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento nas 24h, 48h e no máximo até 7dias, garantindo assim, na medida do possível, de acordo com a disponibilidade de vagas, um atendimento humanizado;
- Estão sendo encaminhados ofícios ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, avaliação das atividades realizadas pelo Teleconsulta, como também as intercorrências verificadas pelos Teleoperadores, médicos, enfermeiros, supervisores e principalmente pelo Observatório;

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

- Os ofícios acima citados estão sendo encaminhados também pela Coordenação Técnica à Diretora da Rede Básica para conhecimento e providências junto à Chefia de Ambulatório e / ou Setores e / ou Unidades competentes e responsáveis;
- A Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde repassou no último dia 20 de dezembro do corrente ano, a nova tabela referente a área de abrangência, com a atualização / inclusão de alguns bairros e quadras, a qual foi preparada e importada pela Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH, porém, alguns problemas ainda persistem e serão descritos nos pontos negativos;
- O processo da qualificação do atendimento está em fase de aperfeiçoamento, para que os Teleoperadores tenham maior domínio sobre o lançamento de informações pertinentes a cada atendimento. Com a conclusão dessa fase, os Teleoperadores terão acesso aos atendimentos efetuados a cada usuário individualmente, o que irá auxiliar na tomada de decisões quanto a busca de vagas e melhoria da qualidade do serviço prestado;
- A Assessoria da Tecnologia de Informação corrigiu em tempo hábil falhas apresentadas no sistema referentes a consultas de médicos ausentes e exclusão de mensagens de supervisores;
- O Sistema Teleconsulta atualiza o banco de dados a cada 15 minutos, com o encaminhamento dos arquivos para a COMDATA, a qual os recebe e os envia para as Unidades de Saúde, para que as mesmas possam tomar conhecimento das consultas marcadas aos usuários;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vaga de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vaga em uma determinada prioridade e carência em outra;
- No dia 04 de Dezembro do corrente ano, as Unidades de Saúde passaram a realizar a marcação no Sistema SICAA do retorno programado, ou seja, aquele que busca a fidelização dos usuários às Unidades através dos grupos atendidos pelos Programas do Ministério da Saúde, Hipertensão, Diabetes, Gestantes, Tuberculose e outros;
- Foram disponibilizadas 3. 502 (três mil quinhentos e duas) vagas de retorno programado para às Unidades que compõem o Teleconsulta;
- O responsável pelo Observatório tem realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, com efeito comparativo à agenda padrão, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a Unidade solicitando justificativa, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências;
- O Observatório tem prosseguido com a realização das atividades pertinentes ao setor no que se refere a (ao):

  a) Rotina de ligar às quartas-feiras para todas as Unidades de Saúde, lembrando que as agendas deverão ser geradas / enviadas ao Teleconsulta até ao meio-dia de quinta-feira, para serem incluídas no sistema Call Méd nas sextas-feiras. Diante do não envio o Teleoperador do Observatório liga para a Unidade solicitando o procedimento.

b) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema Call Méd.

c) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;

d) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;

e) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone, principalmente no que se refere ao cancelamento de agenda, dos profissionais médicos, por motivos de gozo de férias, licença médica, participação em cursos e congressos, entre outros;

No mês de Dezembro foi verificado pelo responsável do Observatório um grande número de solicitação de férias pelos profissionais das Unidades através de seus Diretores, em ultimo momento, não cumprindo o disposto na portaria Nº 1153/06 de 07/07/06, a qual refere que toda e qualquer alteração da agenda médica deverá ser feita com um prazo mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência, podendo comprometer o atendimento aos usuários, pela redução do quantitativo de vagas que estarão disponíveis no sistema para agendamento, conforme grade constante do **Anexo 1**;

f) O Observatório realizou o agendamento de 993 (novecentas e noventa e três) consultas, utilizando a reserva técnica. Destas, apenas 110 (cento e dez) foram solicitadas pelas Unidades. Segue no **Anexo 2**, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas ao observatório.

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

- Foi realizado Processo Seletivo Simplificado para preenchimento de vagas existentes no quadro de pessoal do Teleconsulta, no período de 21 de Outubro do corrente ano a 18 de Dezembro, o qual contou com 443 (quatrocentos e quarenta e três) candidatos inscritos para a primeira etapa e 222 (duzentos e vinte e dois) para a segunda etapa. No final do certame 96 candidatos foram aprovados de acordo com o número de vagas disponibilizadas no edital.

5.2. Pontos Negativos

- **Congestionamento de linhas**: Os usuários ainda optam por realizarem ligações em um determinado período (07h00min e 10h00min), momento em que tem sido registrado congestionamento de linhas.

- **Eventuais faltas de vagas**: A falta de vaga ainda é uma dificuldade enfrentada pelo Teleconsulta junto aos usuários, principalmente no que se refere às vagas destinadas a ginecologia e obstetrícia, principalmente pelo número insuficiente de profissionais ginecologistas e obstetras na Rede para atender a demanda das Unidades de Saúde.

  Outro fator que tem contribuído para a redução das vagas é a inserção das 22 (vinte e duas) equipes do Programa Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente.

- **Problemas na área de abrangência / georeferenciamento**: Mesmo com a nova planilha enviada pela Gerência de Informática, contendo as atualizações de bairros e quadras, ainda persiste a existência de várias pendências, listadas no relatório geral do **Anexo 3**, referentes à área de abrangência os quais tem causado transtornos tanto aos usuários quanto à organização do serviço pelo Teleconsulta, como se segue:

  a) Quadra com área de abrangência duplicadas;

  b) Unidades prioritárias para o encaminhamento de usuários distantes de sua residência;

  c) Bairros da área de abrangência do Programa Saúde da Família não inclusos no sistema;

  d) Bairros não cadastrados no sistema;

  e) Bairros com quadras sem identificação;

- **Retorno programado:** A Secretaria Municipal de Saúde promoveu no mês de novembro do corrente ano, treinamento para os Diretores e Assistentes Administrativos das Unidades, para que pudesse operar o sistema SICAA / efetuar a grade de agendamento do retorno programado. Desde o último dia 04 de Dezembro as Unidades passaram a realizar a marcação de consultas para o referido retorno.

  Alguns problemas relacionados ao retorno programado nas Unidades têm sido identificados devido a reclamações de usuários efetuadas junto ao Teleconsulta. Por exemplo: No Centro de Saúde Vila Clemente, CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Pedro Ludovico e CAIS Vila Nova, os funcionários afirmam desconhecimento do agendamento de consultas com retorno programado pela própria Unidade e / ou apresentam dificuldades operacionais com o sistema;

- **Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:** O Observatório tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas ao Observatório até ao meio dia da quinta-feira, onde serão processadas / conferidas e importadas ao Teleconsulta as sextas-feiras para serem incluídas no sistema para posterior deliberação de vagas aos usuários. Observa-se que algumas Unidades tem enviado as grades na sexta-feira, mediante cobrança do Observatório, o que tem gerado contratempo na conferência e importação das agendas;

- **Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:** As Unidades ainda não estão confirmando em sua totalidade as consultas efetivadas / não efetivadas;

- **Redução do número de vagas para marcação de consultas:** Observamos que nesse mês de Dezembro em comparação ao mês de Novembro, as Unidades encaminhadas através das grades / agendas médicas 15% (quinze por cento) a menos em número de vagas, ou seja, no mês de Novembro o Teleconsulta disponibilizou 65.146 (sessenta e cinco mil, cento e quarenta e seis) consultas aos usuários, enquanto que no mês de Dezembro foram disponibilizadas 55.085 (cinqüenta e cinco mil e oitenta e cinco) vagas para agendamento. Os motivos identificados foram:

a) Concessão de férias regulamentares a vários profissionais envolvidos no Teleconsulta de uma mesma Unidade, e, em sua maioria sem aviso prévio;

b) Solicitação de Licença Médica;

c) Cancelamento de agenda ocasionados pela concessão de férias / faltas / licença médica (consultas agendadas e vagas disponíveis), conforme grades constante do **Anexo 4.**

c) Unidades em reforma;

d) Difícil controle dos profissionais pelas Unidades que recebem os profissionais oriundos de Unidades que se encontram em reforma.

5.3. Providências Adotadas em Dezembro/2006

No período em questão, os pontos negativos elencados foram analisados e medidas foram tomadas no sentido de buscar soluções / alternativas necessárias para resolvê-los ou então para nortear ações que em um futuro próximo trouxessem resoluções pertinentes a cada caso, como se segue:

- **Congestionamento de Linhas**: Os usuários têm sido orientados pelos Teleoperadores sobre os melhores horários para realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico, entre 07h00min e 10h00min. A imprensa também tem divulgado o serviço;
- **Eventuais falta de vagas**: Aguardando realização do concurso público para contratação de profissionais. Encaminhamento de ofícios comunicando a concessão de férias / folgas / cursos pelos Diretores das Unidades aos profissionais vinculados ao Teleconsulta, não cumprindo a portaria de 07 de julho do corrente ano, para providências;
- **Problemas na área de abrangência:** Encaminhamento do relatório de pendências referente a área de abrangência via Ofício ao Secretario Municipal de Saúde / Rede Básica, para providências junto a Gerência de Informática;
- **Retorno programado:** Encaminhamento de ofício ao Secretario Municipal de Saúde / Rede Básica para conhecimento dos problemas identificados pelo Teleconsulta frente a reclamações de usuários, para providências junto à Gerência de Informática / Setor de Ambulatório e Unidades que compõem o Teleconsulta;
- **Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:** As Unidades tem de acordo com a Secretaria Municipal de Saúde, que repassar até ao meio dia das quintas-feiras as agendas dos profissionais lotados. Caso não haja o envio, o Observatório entra em contato com o Diretor da Unidade, solicitando que tal procedimento seja feito em caráter de urgência, ou seja, o Observatório avisa as Unidades, acompanha e monitora o envio, recebe e confere a agenda com a agenda padrão existente no Teleconsulta.

  Caso seja verificado que alguma Unidade até às 18h00minutos da quinta-feira não tenha enviado a grade de consultas, é encaminhado um ofício ao Secretario Municipal de Saúde / Rede Básica para conhecimento e providências;

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

- **Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:** O Sistema Call Méd (Teleconsulta) e o SICAA (COMDATA) estão preparados para realizar o procedimento de efetivação da consulta ou marcação quando o usuário não comparecer para o atendimento. Está dependendo, portanto, da Secretaria Municipal de Saúde em orientar / cobrar e monitorar as Unidades para a realização diária dessa atividade.

Goiânia-GO, 03 de Janeiro de 2006.

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica

José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

ANEXOS

Anexo 1 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – Quanto às Férias Comunicadas

Anexo 2 Tabela de Controle de Solicitação de Agendamento de Consultas pelo Observatório

Anexo 3 Relatório Geral de Pendências da Tabela de Abrangência

Anexo 4 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas Devido à Férias e/ou Folgas e/ou Licença-Prêmio e / ou Licença Médica e/ou Atestado e/ou Falta.

IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 1 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – Quanto às Férias Comunicadas

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

Referência: Dezembro/2006

ITENS	Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01	**01/12**	CAIS Bairro Goiá	**Rubens**	Jose Guedes	2445	***Férias.*** A partir do dia ***14/12 até dia 12/01.*** Foram canceladas **15** vagas disponíveis do dia **08/12, 30** vagas no dia **15/12 e 04 vagas do dia 27/12**. ***(Marcos)***
02	**01/12**	Cais Novo Mundo	**Fábio**	Paulo Roberto Campo Crespo	7792	***Férias.*** Comunica que a médica estará de férias no período de ***22/12/2006 a 12/01/2006***, ou seja, nos dias ***22/12, 29/12, 05/01 e 12/01, mas compensará trabalhando nos dias 20 e 27/01/2007***. Foram canceladas 14 vagas no dia 22/12 e no dia 29/12 não foi passado Grade. ***(Roberto)***
03	**05/12**	Cais Campinas	**Emilia Bonfim e-mail**	Elizabeth Rassi Arantes	2499	***Férias.*** Comunica que a profissional citada estará de férias no período de ***02/01/2007 a 31/01/2007. (Roberto)***
04	**05/12**	Cais Campinas	**Emilia Bonfim e-mail**	Roberto Marinho	1974	***Férias.*** Comunica que o profissional citado estará de férias no período de ***26/12/2006 a 12/01/2007.*** A pedido por ter gerado Agenda por engano para este período foram canceladas 16=>Dia 25/12, 14=>Dia 26/12, 13=>Dia 27, 28 e 29/12 e de retorno 2=>Dia 26/12, 03=>Dia 27, 28 e 29/12. ***(Roberto)***
05	**05/12**	Cais Campinas	**Emilia Bonfim e-mail**	Rosa Maria Santos Marinho	2256	***Férias.*** Comunica que a profissional citada estará de férias no período de ***26/12/2006 a 12/01/2007. (Roberto)***
06	**05/12**	Cais Campinas	**Emilia Bonfim e-mail**	Solange Inês Hernandes Bastos	3349	***Férias.*** Comunica que a profissional citada estará de férias no período de ***15/01/2007 a 31/01/2007. (Roberto)***
07	**05/12**	Cais Campinas	**Emilia Bonfim e-mail**	Rosane Rassi	3133	***Férias.*** Comunica que a profissional citada estará de férias no período de ***22/02/2007 a 23/03/2007. (Roberto)***
08	**05/12**	CS Criméia Leste	**Dulciana e-mail**	Irmã Pfrimer Capuzzo Túlio César Magalhães	4288 3319	***Férias.*** Comunica que estes médicos estarão de férias, sendo há ***Irmã nos dias 02/01 a 22/01*** e ***Túlio nos dias 26/12 a 19/01***. Foram canceladas 16 vagas do dia 26, 27, 28 e 29/12; ***(Roberto)***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

09	**05/12**	Cais Cândida de Morais	**Alessandra**	Irislene Ferreira da Silva	4384	***Férias.*** Comunica que a referida médica estará de férias de ***18/12 a 17/01***. Foram canceladas 02 vagas no dia 19/12, 03 vagas no dia 20/12 e 04 vagas no dia 21/12 ***(Roberto)***
10	**05/12**	CS Itatiaia	**Idelma**	Maria Francisca Alves	2914	***Férias.*** Comunica férias da médica ***a partir do dia 04/12 até dia 03/02***. Foram remanejados 36 pacientes do dia 05/12 ao 11/12, sendo: para Dr. Fernando 5 pacientes do dia 05/12 p/ dia 06/11, 2 p/ dia 07/12; 5 do dia 06/12 p/ dia 07/12, 3 p/ dia 08/12; 5 do dia 07/12 p/ dia 08/12; 5 do dia 08/12 p/ dia 11/12; 3 do dia 11/12 p/ dia 11/12; 4 do dia 11/12 p/ dia 12/12. Para Dr. Mariana Miguel foram remanejados 4 pacientes do dia 05/12 p/ dia 06/12. ***(Marcos)*** Foram canceladas 107 consultas, sendo: 07=>Dia 04/12; 03=>Dia 05/12; 06=>Dia 06/12; 09=>Dias 07, 08 e 11/12 e 16=>Dia 12, 13, 14 e 15/12. ***(Rony)*** Foram canceladas 16 vagas nos dias 18, 19, 20, 21 e 22/12. ***(Roberto)***
11	**06/12**	Cais Finsocial	**Maurícia**	Carlos Roberto dos Santos	3619	***Férias.*** Comunica que o profissional estará de férias a partir do dia ***20/12 até dia 20/01. (Roberto)***
12	**06/12**	Cais Finsocial	**Zuleica**	Giovani Alves da Silva	3305	***Curso e Férias.*** Comunica que o profissional estará fazendo Curso de Capacitação nos dias ***16*** e ***17/12***. ***Férias de 23/12 a 23/01***. Foram canceladas 10 vagas disponíveis. A paciente agendada (Andréia Xavier) se negou a ser atendida por outro médico e prefere esperá-lo e a outra (Gisele Vieira) tentamos duas vezes contato sem sucesso. ***(Roberto)***
13	**06/12**	CS Vila Moraes	**Berenice**	Rosaura Diniz Pimentel	5229	***Férias.*** Comunica que a referida médica estará de férias a partir do dia ***04/12 a 04/01***. ***(Roberto)***
14	**06/12**	Cais Jardim Novo Mundo	**Eliane**	Benedito Monteiro de Queiroz Júnior	5408	***Férias.*** Comunica que o referido médico estará de férias de ***17/12 a 15/01***. ***(Roberto)***
15	**06/12**	CS Parque Anhanguera	**Djanira**	Arlene Rodrigues Lyra	4444	***Falta e Férias.*** Comunica que a mesma estará no dia ***20/12*** em depoimento na Justiça, motivo pelo qual não passou Grade e ***Férias de 26/12 a 10/01***. ***(Roberto)***
16	**06/12**	CAIS Bairro Goiá	**Rubens**	José da Costa Cordeiro Filho	3982	***Férias.*** Comunica que estará de férias no período de ***11.12.2006 à 09.01.2007.*** Foram canceladas 13 consultas disponíveis do dia

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

						13/12, 5 do dia 14/12, 20 do dia 20/12 e 5 do dia 21/12. Foram remanejados 7 pacientes do dia 13/12 p/ Dr. Wandenberg no mesmo dia. Os nomes dos pacientes remanejados do dia 13/12 foi passado para Elenice. ***(Marcos)***
----	**07/12**	Ciams Jardim América	**Marly Ribeiro Diretora Geral e-mail**	Afonso Rufino de Souza	2510	***Afonso Rufino*** – CG – 7 às 11h- CIAMS Urias Magalhães;
17				Bernardo de Paula Neto	2399	***Bernardo de Paula*** – CG – ***Férias de 11/12/06 a 09/01/07;***
18				Fernando César	4641	***Fernando Cesar*** – CG – 15 às 19hs- C S Parque Amazônia; ***Férias de 18/12/06 a 05/01/07***; Não atende às terças-feiras 20 consultas dia;
19				Lício Gabriel	3471	***Lício Gabriel*** – CG – ***Férias de 04 a 15/12/06; Retificado para até 12/01/2007.***
20				Maria Edna Pereira	4653	***Maria Edna*** – CG – 07 às 11hs- C S St. União; ***Férias de 02 a 16/01/07***; 14 consultas dia de segunda a sexta;
21				Waldonez Rodrigues	968	***Waldonêz Rodrigues*** – CG – 07às 11hs- C S St. União; Férias de 26 a 29/12/06 (***como Clínico Geral); CS Vila União*** Férias ***12/12 a 19/12 (como Pediatra).*** Foram canceladas 16 vagas no dia 26, 27, 28 e 29/12 como Clinico Geral. ***(Roberto)***
22				Jacinto José de Almeida	3145	***Jacinto José de Almeida*** – Gineco – 07 às 11hs- C S St. União; ***Férias de 26 a 29/12/06***; Foram canceladas 03 vagas no dia 26, 03 vagas no dia 28/12 e 04 vagas para o dia 29/12. ***(Roberto)***
23				Florisbela Dias Vasques	3358	***Florisbela Dias*** – Gineco – ***Férias de 11/12/06 a 09/01/07.***
24				Ivan Isaac	2213	***Ivan Isaac*** – Ped – 12 às 16hs- C S Parque Anhanguera; ***Férias de 27/12/06 a 05/01/07***; Não atende as segundas- 20 consultas dia. Foram canceladas 20 vagas do dia 27/12, 28/12, 29/12 e 20 vagas do dia 02/01; 20 vagas do dia 03/01; 20 vagas do dia 04/01; 20 vagas do dia 05/01.
25				Marly Arruda	2611	***Marly Arruda*** – Ped – ***Férias de 11/12/06 a 22/01/07;***

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS. QUANTO AS FÉRIAS

26				Marilu Celeste	2507	***Marilu Celeste*** – Ped – 15 às 19hs – CIAMS Pedro Ludovico; ***Férias de 26 a 29/12/06***;
27				Maria Inês da Silva Pires	3752	***Maria Inez*** – Ped – ***Licença Premia de 11/12/06 a 31/01/07***
28	**08/12**	CS Vila União	**Suzete e-mail**	Waldonez Rodrigues FÉRIAS COMO PEDIATRA	968	***Férias.*** Comunica que o referido médico estará de férias de ***12/12 a 19/12. Como Pediatra férias, como Clinico Geral (do Jardim América Férias de 26 a 29/12/06) Normal. (Roberto)***
29				Ana Carolina Mendes da Costa	10940	***Férias.*** Comunica que a referida médica estará de férias nos dias ***11, 26 e 27/12***, repondo-os no decorrer da semana seguinte. ***(Roberto)***
30				Arnoldo Ribeiro Hamu	4224	***Férias.*** Comunica que o referido médico estará de férias do dia ***04/12 a 03/01***. ***(Roberto)***
31				Roberto Ferreira da Cunha	3500	***Férias.*** Comunica que o referido médico estará de férias do dia ***26/12 a 29/12***. ***(Roberto)***
32	**08/12**	CS Vila Redenção	**e-mail**	Carlucio Cristino Primo	4528	***Férias.*** Comunica que o referido médico estará de férias de ***26 a 29/12. Foram canceladas as Férias***. ***(Roberto)***
33	**12/12**	CS Conjunto Riviera	**Mirian**	Azor Alves	2789	***Férias.*** Comunica que o mesmo estará de férias de ***01/12 a 01/01. (Roberto)***
34	**12/12**	CS Parque Anhanguera	**Dejanira**	Diógenes Junqueira	2801	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***26/12 a 29/12.*** Canceladas 15 vagas do dia 27/12, 16 vagas do dia 28/12 e 16 vagas do dia 29/12. ***(Roberto)***
35	**12/12**	CS Água Branca	**Ana Paula Diretora G**	Leandro Matos	4891	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***28/12 a 17/01***. Canceladas 12 vagas do dia 28/12 e 12 vagas do dia 29/12. ***(Roberto)***
36	**13/12**	CS Santa Helena	**Mônica**	Maria Ângela Miranda Melo Borges	5244	***Férias.*** Comunica que a médica estará de férias de ***21/12 a 29/12. (Roberto)***
37				Luiz Luiz Pacheco	2572	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***26/12 a 15/01. (Roberto)***
38				Caritas de Oliveira	4590	***Férias.*** Comunica que a médica estará de férias de ***08/01 a 01/02. (Roberto)***

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS. QUANTO AS FÉRIAS

39	**13/12**	CS Baln. Meia Ponte	**Maria da Glória**	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***02/01 a 31/01***. ***(Roberto)***
40	**13/12**	Ciams Urias Magalhães	**Eleuza**	Ideval Rodrigues de Toledo	2237	***Férias.*** Comunica que a referida médica estará de férias de ***02/01 a 16/01. (Roberto)***
41				Célia Mendonça da Silva	5552	***Férias.*** Comunica que a referida médica estará de férias de ***02/01 a 16/01***. ***(Roberto)***
42				Miguel de Souza Ferreira	1085	***Férias.*** Comunica que a referida médica estará de férias de ***02/01 a 31/01***. ***(Roberto)***
43				Marize Waillant Canellas	6547	***Férias.*** Comunica que a referida médica estará de férias de ***02/01 a 12/01***, mas reporá ***(Roberto)***
44	**14/12**	CS Vila Redenção	**e-mail da Unidade**	Maria Ivete de Lima Santos	3717	***Férias.*** Comunica que a médica estará de férias no período de ***01/01 a 05/01***. ***(Roberto)***
45	**14/12**	CS Esplanada do Anicuns	**Leila Aparecida**	José Tavares de Moraes Filho	4467	***Férias.*** Comunica que a médica estará de férias no período de ***02/01 a 17/01***. ***(Roberto)***
46	**15/12**	Cais Chac do Governador	**Cárita**	Maria Ivete de Lima Santo	3717	***Férias.*** Comunica que a profissional estará de férias no período de ***01/01 a 05/01. (Roberto)***
47				Valéria Lemes da Silva	8964	***Férias.*** Comunica que o profissional estará de férias no período de ***02/01 a 01/02. (Roberto)***
48				Wilson Moraes Arantes	6235	***Férias.*** Comunica que o profissional estará de férias no período de ***01/01 a 05/01. (Roberto)***
49				Daniella Oliveira Borges	11548	***Férias.*** Comunica que a profissional estará de férias no período de ***28/12 a 08/01. (Roberto)***
50	**15/12**	CS Setor Norte Ferroviário	**Auxiliadora**	Leonildo de Freitas Negreto	3981	***Férias.*** Comunica que a profissional estará de férias no período de ***01/12 a 30/12. (Roberto)***
51	**18/12**	Cais Novo Mundo	**Fábio**	Lauro Alessandro Queiroz	9854	***Férias.*** Comunica que o profissional estará de férias de ***27/12 a 26/01.*** Foram canceladas 25 vagas do dia 26 e 27/12, 02 e 03/01/2007. ***(Roberto)***
52	**18/12**	Cais Novo Mundo	**Fábio**	João Serafim Filho	5362	***Férias.*** Comunica que o profissional estará de férias de ***02/01 a 31/01. (Roberto)***

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

-----				Ronaldo Malto	2194	***Inclusão.*** Comunica que o profissional citado está atendendo a partir de hoje na Unidade, demanda espontânea, como teste e com agendamento a partir do dia 26/12, motivo pelo qual foi gerado Agenda com atraso. ***(Roberto)***
53				Antonio Alessandro Paris	9862	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***01/01 a 30/01.*** Foram canceladas 25 vagas para o dia 03 e 05/01/2007. ***(Roberto)***
54				Divino Pereira de Miranda	6093	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 18/12/06 até 01/01/2007. (Roberto)***
55				Eberth Franco Vêncio	5791	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***26/12/06 até 09/01/2007. (Roberto)***
56	**18/12**	Ciams Pedro Ludovico	**e-mail**	Angélica Lomazzi	2810	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***26/12/06 até 10/01/2007. (Roberto)***
57				Marilú Celeste Carvalho	2507	***Folga.*** Comunica que o médico estará de folgas nos dias ***26,27,28 e 29/12/2006. (Roberto)***
58				Jader Leonel de Paula	2652	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***26/12/06 até 04/01/2007. (Roberto)***
59	**18/12**	Cais Cândida de Morais	**João**	Carlos Roberto dos Santos	3619	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias de ***20/12 a 08/01***. Foram remanejados 07 pacientes do dia 18/12 para o dia 19/12 com a Drª. Marlene Químico e canceladas 13 consultas. ***(Roberto)***
60	**21/12**	CS Vila Clemente	**Geni**	Francisco Batista de Paula	6579	***Férias.*** Comunica que o mesmo estará de férias de ***26/12 a 05/01. (Roberto)***
61				Eros de Souza	1973	***Férias.*** Comunica que o mesmo estará de férias de ***02/01 a 01/02. (Roberto)***
62	**21/12**	CS Setor Rodoviário	**Martinha**	Dr. Walter Eustaquio	4114	***Férias.*** Foram canceladas 19 consultas disponíveis dos dias ***28 e 29/12***. A diretora da unidade Martinha ficou responsável pelo atendimento e/ou aviso de remanejamento dos 5 pacientes que ficaram agendados do dia 28/12. ***(Marcos)***
63	**21/12**	CS Vila Redenção	**e-mail**	Sebastião Macedo	5329	***Férias.*** Comunica que o mesmo estará de férias de ***08/01 a***

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

				Machado		***31/01. (Roberto)***
64				Carlucio Cristino Primo	4528	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias no dia ***12/01. (Roberto)***
----	**21/12**	CS Rodoviário	**e-mail**	José Vilmar Tavares	995	***Falta.*** Comunica a falta hoje devido a problemas de saúde. ***(Roberto)***
65				Walter Estaquio Ribeiro	4114	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias nos dias ***28 e 29/12. (Roberto)*** Foram canceladas 07 vagas no dia 28/12 e 12 vagas no dia 29/12. Há 05 usuários agendados que ficaram a cargo da Unidade atende-los entre os seus médicos. ***(Marcos)***
66				Patrícia Gonçalves Barbosa	8007	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias nos dias ***28 e 29/12***. Não foi gerada agenda para os dias citados ***(Roberto)***
67	**22/12**	Cais Cândida de Morais	**Alessandra**	Divino Pereira de Miranda	6093	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 18/12/06 até 01/01/2007. (Roberto) EM NEGOCIAÇÃO, irá para o PL a partir do dia 02/01/2007.***
68	**22/12**	CS Conjunto Riviera	**Ereno**	Geovane Jose de Lima	5923	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01 até 31/01/2007. (Roberto)***
69				Jose Janos Raven Nunes	4048	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01 até 31/01/2007. (Roberto)***
70				Maria Aparecida Lopes	5203	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 26/12/06 até 24/01/2007. (Roberto)***
71	**22/12**	CS Maria Dilce	**e-mail**	Carlos Rego Maranhão Filho	4386	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 17/01/2007. (Roberto)***
72				Carlos César Borges	3475	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 17/01/2007. (Roberto)***
73	**22/12**	CS João Braz	**e-mail**	Harley Ricardo Rodrigues	6652	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 26/12/07 até 08/01/2007. (Roberto)***
74				Carina Barbosa Bullamah	8695	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 01/02/2007. (Roberto)***
75	**22/12**	CS Vila Canaa	**e-mail**	Dayra Elcira Penalba	4107	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 22/12/07 até***

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

						15/01/2007. (Roberto)
76	**22/12**	CS Vila Clemente	**e-mail**	Francisco Batista de Paula	6579	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 26/12/07 até 05/01/2007. (Roberto)***
77				Eros de Sousa	1973	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 01/02/2007. (Roberto)***
78	**22/12**	CS São Francisco	**Maria José**	Gilmar Sisteroi Carvalho	5457	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 16/02/2007. (Roberto)***
79				José Gonçalves Oliveira	2889	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 16/02/2007. (Roberto)***
80	**26/12**	CS São Francisco	**Priscila**	Gilmar Sisteroi de Carvalho	5457	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 26/12/06 até 12/01/2007. (Roberto)***
81				Edna Maria Ferreira	4853	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 18/12/07 até 05/01/2007. (Roberto)***
82				Jose Gonçalves de Oliveira	2889	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 26/12/06 até 09/01/2007. (Roberto)***
83				Valquiria Monteiro Lima	3608	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 19/01/2007. (Roberto)***
84	**26/12**	Cais Cândida de Morais	**João**	Marlene Quimico	2818	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 08/01/07 até 19/01/2007***. Foram canceladas 30 vagas nos Dias 09/01, 10/01, 11/01 e 12/01. ***(Roberto)***
85	**26/12**	CS Água Branca	**Ana Paula**	Leandro Matos	4891	***Férias.*** Comunica que o mesmo estará de férias de ***28/12 a 17/01***. Foram canceladas 09 vagas dia 02/01, 12 vagas para o dia 03/01, 04/01 e 05/01.
86	**26/12**	CS Norte Ferroviário	**Juraci dos Santos Machado**	Helen Regina Rosa	6232	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 01/01/07 até 31/01/2007. (Roberto)***
87				Lais Santos Monteiro	3105	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 25/12/06 até 05/01/2006. (Roberto)***
88	**26/12**	CS Pq Anhanguera	**Edson**	Eros de Souza	1973	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 31/01/2007. (Roberto)***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

89				Caritas Márquez Franco	9268	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 31/01/2007. (Roberto)***
90	**26/12**	CS Setor Perim	**Marli**	Cairo Jose Rodrigues	6578	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 01/02/2007. (Roberto)***
91	**26/12**	CS Esplanada dos Anicuns	**Leila Aparecida Cardoso**	Glaus Monteiro Borges	2432	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 08/01/07 até 01/02/2007. (Roberto)***
92	**26/12**	CS Norte Ferroviario	**Juraci**	Tânia Mara Lourenço	6798	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 09/01/07 até 21/01/2007. (Roberto)***
93				Marcelo Fernando	3969	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 01/01/07 até 31/01/2007. (Roberto)***
94	**26/12**	CS Parque Amazonia	**Carlos Roberto Diretor Adm**	Edmar Rodrigues Alves	2638	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 26/12/06 até 02/01/2007. (Roberto)***
95				Martha Lorena Zeledon	3588	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 18/12/06 até 31/01/2007. (Roberto)***
96				Mariângela Batista dos Santos Bayer	5517	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 18/12/06 até 17/01/2007. (Roberto)***
97				Rosely Rosa de Castro Costa	5986	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 08/01/2007. (Roberto)***
98				Martha Lorena Rivera Zeledon	3588	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 26/12/06 até 17/01/2007. (Roberto)***
99	**26/12**	CS Vila União	**e-mail**	Roberto Ferreira	3500	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 08/01/07 até 07/02/2007. (Roberto)***
100				Marlene Miguel de Lima	2373	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 01/02/2007. (Roberto)***
101				Maria Edna Pereira	4653	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 01/02/2007. (Roberto)***
102				Jacinto Jose de Almeida	3145	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 25/12/06 até 29/12/2006. (Roberto)***

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.
QUANTO AS FÉRIAS

103	**26/12**	Cais Novo Mundo	**e-mail**	Osvaldo Batista Pofahl	4228	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 02/01/07 até 31/01/07. (Roberto)***
104	**26/12**	Ciams Urias Magalhães	**Suely Luiz**	Ideval Rodrigues de Toledo	2237	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 01/01/07 até 31/01/07. (Roberto)***
105				Célia Mendonça da Silva	5552	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 01/01/07 até 31/01/07. (Roberto)***
106				Miguel de Souza Ferreira	1085	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 01/01/07 até 31/01/07. (Roberto)***
107				Julio César Pereira	3466	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 01/01/07 até 31/01/07. (Roberto)***
108				Mariza Waillant Canellas de Castro	6547	***Férias.*** Comunica que o médico estará de férias ***de 01/01/07 até 15/01/07. (Roberto)***

Anexo 2 Tabela de Controle de Solicitação de Agendamento de Consultas pelo Observatório

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO E AGENDAMENTO DE CONSULTAS PELO OBSERVATÓRIO

Goiânia, **01 à 31** de Dezembro de **2006.**

Nume-ração	Data de Solicitaçao	Usuário	Data Nasc.	Endereço e ou Telefone	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	**01/12**	Luciana Flavia de Lacerda	**05/10/1974**	8103-9103	Ginecologista, gestante de 08meses. Dr. Alfredo Puppini	**Agendada p dia 04/12 às 10h30min C Dr. Alfredo Puppini No Ciams Novo Horizonte (333012-Bruno) Obs.: Avisada.**
02	**01/12**	Doraci Ribeiro Fernandes	**03/08/1944**	3573-1378	Clinico Geral, Dr. Jose Guedes.	**Agendada p dia 01/12 às 13h30min C Dr. Jose Guedes No Cais Bro. Goiá. (317916-Bruno) Obs.: Avisada.**
03	**01/12**	Ariane Alves	**19/08/1972**	3249-5938	Ginecologista, gestante 07 meses. Dr. Wilson	**Agendada p dia 04/12 às 14h30min C Dr. Wilson No Cais Ch. Do Governador (336105-Bruno) Obs.: Avisada.**
04	**01/12**	Jose Francisco da Silva	**11/05/1924**	3595-4491	Clinico geral, Idoso, Hancienisie. Dr. Celso Santos.	**Agendado p dia 07/12 às 6h30min C Dr. Celso Santos No Cais Finsocial (338397-Bruno) Obs.: Avisado, recado c Adenir (filho).**
05	**01/12**	Gisely Francisca de Souza	**30/09/1983**	-----	Ginecologista, Dr. Maria Elizabeth.	**Agendado p dia 04/12 às 6h30min C Dra.Maria Elizabeth. No Ciams Pedro Ludovico (336897-Bruno) Obs.: Avisada.**
06	**01/12**	Ana Maria de Souza	**05/09/1909**	4013-9090	Clinico Geral, hipertensa s medicação.	**Agendada p dia 01/12 às 14h30min C Dr. Alcioni No C.S. Vila Santa Helena. (312308-Bruno) Obs.: Avisada.**
07	**01/12**	FRANCINEI FERREIRA	**12/09/1978**	Pq. Santa Cruz	Ginecologista – Dr. Wilson	**OBS: Não agendada, pois foram feitas dua**

		DA SILVA		Qd. QM2 Lt. 45 Rua SC 10B Fone: 4012-2902 Cel: 9101-7911		**ligações onde não houve comunicação com usuária e a supervisora técnica Karla disse que não necessitava ligar mais.**
08	**01/12**	Geralda Filomena da Silva	**11/08/1915**	Cj. Riviera Qd. 9 Lt. 9 Rua Mata Fone: 3284-0214	Clinico Geral – Dr. Geovane	**Agendada p/ dia 01/12 às 15h00min c/ Dr. Geovane no CS Cj. Riviera. Cardiopata. Consulta solicitada por Ereno, Diretor Administrativo da Unidade. (314029 – Marcos) Obs: Ereno ficou responsável por avisar.**
09	**01/12**	KELLEN DE SOUZA NOLETO	**14/03/1987**	Cj. Cachoeira Dourada Qd. 13 Nº 24 Rua CD3 Fone: 3258-1690 3289-4525 Cel: 8151-7236	Ginecologista – Dr. Fabio	**Agendada p/ dia 04/12 às 6h30min c/ Dr. Fabio no Ciams Novo Horizonte. Gestante 9 meses. (332913 – Marcos) Obs: Avisada pelo Kleyton no atendimento**
10	**01/12**	JULIA SUMIRA DE ARAUJO	**30/05/1945**	St. Bueno Qd. 129 Lt. 2 Av. T4 Fone: 3594-5678	Ginecologista – Dr. Mariangela	**Agendada p/ dia 04/12 às 10h30min c/ Dr. Mariângela no CS Pq. Amazônia. Retorno (336550 – Marcos) Obs: Avisada pelo Dr. Cláudio no atendimento.**
11	**01/12**	JORGE MARTINS DOS SANTOS	**24/08/1963**	Br. Capuava Qd. 26 Lt. 5 Rua Marilia de Dirceu Fone: 3524-1941	Clinico Geral – Dr. Glaus	**Agendada p/ dia 04/12 às 7h30min c/ Dr. Glaus no CAIS Cândida de Morais. Toma gardenal e está sem medicação. Consulta solicitada pelo Diretor Administrativo João da Unidade. (339740 – Marcos) Obs: João ficou responsável por avisar.**
12	**01/12**	Luciana Flavia de Lacerda	**05/10/1974**	8103-9103	Ginecologista, gestante de 08meses. Dr. Alfredo Puppini	**Agendada p dia 04/12 às 10h30min C Dr. Alfredo Puppini No Ciams Novo Horizonte (333012-Bruno) Obs.: Avisada.**
13	**01/12**	Doraci Ribeiro Fernandes	**03/08/1944**	3573-1378	Clinico Geral, Dr. Jose Guedes.	**Agendada p dia 01/12 às 13h30min C Dr. Jose Guedes**

						No Cais Bro. Goiá. **(317916-Bruno)** **Obs.: Avisada.**
14	**01/12**	Ariane Alves	**19/08/1972**	3249-5938	Ginecologista, gestante 07 meses. Dr. Wilson	**Agendada p dia 04/12 às 14h30min** **C Dr. Wilson** **No Cais Ch. Do Governador** **(336105-Bruno)** **Obs.: Avisada.**
15	**01/12**	Jose Francisco da Silva	**11/05/1924**	3595-4491	Clinico geral, Idoso, Hancienisie. Dr. Celso Santos.	**Agendado p dia 07/12 às 6h30min** **C Dr. Celso Santos** **No Cais Finsocial** **(338397-Bruno)** **Obs.: Avisado, recado c Adenir (filho).**
16	**01/12**	Gisely Francisca de Souza	**30/09/1983**	-----	Ginecologista, Dr. Maria Elizabeth.	**Agendado p dia 04/12 às 6h30min** **C Dra.Maria Elizabeth.** **No Ciams Pedro Ludovico** **(336897-Bruno)** **Obs.: Avisada.**
17	**01/12**	Ana Maria de Souza	**05/09/1909**	4013-9090	Clinico Geral, hipertensa s medicação.	**Agendada p dia 01/12 às 14h30min** **C Dr. Alcioni** **No C.S. Vila Santa Helena.** **(312308-Bruno)** **Obs.: Avisada.**
18	**01-12**	Laura Maria Ramos da Silva	**15/05/1980**	3251-9781	Ginecologista Ameaça de aborto	DR. JACINTO UNID. SAÚDE: CIAMS JD AMÉRICA CONSULTA Nº. 335212 **DATA: 04/12/2006 - 09:30** (Rony) **Obs: Avisada pela Roberta no atendimento**
19	**01-12**	Nagila Mayara Barbosa Guedes	**19/08/1987**	3286-3126	Ginecologista Gestante de 7 meses	DRA. MARIA ELIZABETH UNID. SAÚDE: CIAMS PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº. 336898 **DATA: 04/12/2006 - 06:30** (Rony) **Obs: Avisada pela Kleyton no atendimento**
20	**01-12**	Simone Alves Varanda	**04/03/1985**	(62)3296-4330	Ginecologista Gestante de 7 meses c/ mal estar e	DRA. ARLENE RODRIGUES UNID. SAÚDE: C.S. PARQUE ANHANGUERA.

					dor em b.v.	CONSULTA Nº. 331809 **DATA: 04/12/2006 - 08:30** (Tatiane) **Obs: Avisada pela Roberta no atendimento**
21	**01-12**	Euripedes Alves Leite	**26/02/1930**	(62)3586-3827	Clínico Hipertenso	DRA. MARIZE UNID. SAÚDE: CIAMS URIAS MAGALHÃES CONSULTA Nº. 331809 **DATA: 01/12/2006 - 15:30** (Roberto) **Obs: Avisada pela Kleyton no atendimento**
22	**01-12**	Eliany Maria de Araújo	**11/08/1981**	(62)8452-5697	Ginecologista Puérpera c/ ITU	DRA. SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: C.S. VILA BOA. CONSULTA Nº. 331402 **DATA: 05/12/2006 - 06:30** (Tatiane) **Obs: Avisada pela Roberta no atendimento**
23	**01-12**	Amanda Araújo Gonçalves	**17/11/2006**	(62)8452-5697	Pediatra Bebê prematuro s/ consulta	DRA. MARIA GORETTI CASTRO DIAS UNID. SAÚDE: C.S. VILA BOA. CONSULTA Nº. 331566 **DATA: 06/12/2006 - 06:30** (Tatiane) **Obs.: Avisada pela Roberta no atendimento**
24	**01-12**	Rosenilda Venâncio da Silva	**11/06/1981**	3249-0372	Ginecologista	DRA. WILSON UNID. SAÚDE: CAIS CHAC. DO GOVERNADOR CONSULTA Nº. 321423 **DATA: 01/12/2006 - 14:30** (Rony) **Obs.: Avisada pela Dra. Amanda no atendimento.**
25	**01-12**	Valvicler da Costa Athaides	**27/10/1986**	(62)3289-4297	Ginecologista Gestante de 8 meses	FABIO GUILHERME UNID. SAÚDE: CIAMS NOVO HORIZONTE CONSULTA Nº. 332912 **DATA: 04/12/2006 - 06:30** (Tatiane) **Obs.: Avisada pela Dra. Amanda no atendimento.**
26	**01-12**	Antônia Francisca Almeida Pires	**29/03/1961**	3218-6722	Ginecologista	DRA MEIMEI UNID. SAÚDE: CAIS NOVO MUNDO CONSULTA Nº. 330800 **DATA: 04/12/2006 – 14:00** (Rony) **Obs.: Reserva utilizada pela Unidade: Rosário**
27	**01-12**	Eloah Rodrigues Franca	**27/11/2006**	(62)3286-7781	Pediatra	DR. JADER LEONEL UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº. 322624 **DATA: 01/12/2006 - 15:30** (Tatiane)

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO E AGENDAMENTO DE CONSULTAS PELO OBSERVATÓRIO

						Obs: Avisada pela Kleyton no atendimento
28	**01-12**	Caio Gonçalves do Amaral	**16/09/1997**	----------	Pediatra	DR. CARLOS ROBERTO UNID. SAÚDE: CAIS CÂNDIDA DE MORAES CONSULTA Nº. 340237 **DATA: 04/12/2006 - 13:30** (Roberto) **Obs.: Reserva utilizada pela Unidade: Joã**
29	**01-12**	Edna Silva Dantas	**11/09/1966**	----------	Clínico	DR. GLAUS MONTEIRO UNID. SAÚDE: CAIS CÂNDIDA DE MORAES CONSULTA Nº. 339760 **DATA: 05/12/2006 - 07:30** (Roberto) **Obs.: Reserva utilizada pela Unidade: Joã**
30	**01-12**	Cláudia Cristina dos Santos	**27/07/1981**	(62)9119-6396	Clínico Cólica Renal	DR. PAULO CESAR UNID. SAÚDE: CAIS BAIRRO GOIÁ CONSULTA Nº. 333794 **DATA: 05/12/2006 – 15:00** (Roberto) **Obs.: Reserva utilizada pela Unidade: Daniela**
31	**01-12**	Jaqueline Gomella Rodrigues	**12/06/1976**	3249-0158	Ginecologista Gestante de 3 meses c/ dores no b.v.	DR. WILSON MORAES ARANTES UNID. SAÚDE: CAIS CHAC. DO GOVERNADOR CONSULTA Nº. 336104 **DATA: 04/12/2006 - 14:30** (Tatiane) **Obs.: Avisada. Recado c/ a irmã: Clézia**
32	**01-12**	Lucilene Gonçalves Pereira	**11/04/1978**	3594-3272	Ginecologista Gestante	DR. LEANDRO UNID. SAÚDE: C.S. AGUA BRANCA CONSULTA Nº. 329958 **DATA: 04/12/2006 - 10:30** (Rony) **Obs.: Avisada.**
33	**01-12**	Idailza de Souza Cruz	**31/08/1982**	(62)3563-3353	Ginecologista Gestante de 5 meses s/ consulta	DR. WILSON RODRIGUES UNID. SAÚDE: C.S. JD BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº. 327975 **DATA: 04/12/2006 - 13:30** (Tatiane) **Obs: Avisada pela Kleyton no atendimento**
34	**01-12**	Alessandra Jacinto Barbosa	**05/12/1986**	(62)3280-1995	Ginecologista Gestante de 8 meses s/ consulta	DRA. MARIANGELA BATISTA UNID. SAÚDE: C.S. PARQUE AMAZONIA. CONSULTA Nº. 336551 **DATA: 04/12/2006 - 10:30** (Tatiane) **Obs.: Avisada pela Roberta no atendimento**
35	**01-12**	Lucilene Gonçalves Pereira	**11/04/1978**	3594-3272	Ginecologista Gestante	DR. LEANDRO UNID. SAÚDE: C.S. AGUA BRANC CONSULTA Nº. 329958 **DATA: 04/12/2006 - 10:30** (Rony) **Obs.: Avisada.**

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO E AGENDAMENTO DE CONSULTAS PELO OBSERVATÓRIO

36	**01-12**	Idailza de Souza Cruz	**31/08/1982**	(62)3563-3353	Ginecologista Gestante de 5 meses s/ consulta	DR. WILSON RODRIGUES UNID. SAÚDE: C.S. JD BALNEARIO MEIA PONTE CONSULTA Nº. 327975 **DATA: 04/12/2006 - 13:30** (Tatiane) **Obs: Avisada pela Kleyton no atendimento**

Anexo 3 Relatório Geral de Pendências da Tabela de Abrangência

Relatório Geral de Pendências da Tabela de Abrangência

1. **Jd. Liberdade**
   1.1. O mesmo caso se encaixa ao **Jd. Liberdade,** onde, as quadras: A, B, C, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83 nos aponta o Centro de Saúde Vila Mutirão e as restantes são quadras atendidas Cais Finsocial, Cais Jardim Curitiba e Cais Cândida de Morais, e os moradores alegam que pela falta de médicos estão sendo orientados a ligar no Tele-Consulta.

A Avaliar: Não houve alteração, as quadras especificadas acima ainda são atendidas pelo Centro de Saúde Vila Mutirão – Equipe 01.

2. **Alphaville Residencial**
   2.1. Houve também outras queixas de moradores do Alphaville Residencial quanto a equipe de PSF do Parque Santa Rita, que está sem médico e os usuários não conseguem agendar pelo Tele Consulta, segundo orientações da unidade local. As únicas quadras atendidas pelo Centro de Saúde são: área, 25, 22, 26, 20,18, 17,19, 27,23, 24.

A Avaliar: Não houve alteração, as referidas quadras do Alphaville Residencial ainda são atendidas pela UABSF Parque Santa Rita, pelas Equipes 17, 18 e 19.

3. **Jd. Colorado**
   3.1. Queixas de moradores do Jd. Colorado quanto a equipe de PSF do Novo Planalto, que está sem médico e os usuários não conseguem agendar pelo Tele Consulta, segundo orientações da unidade local.

A Avaliar: Não houve alteração, o Jd Colorado ainda é atendido pela UABSF Novo Planalto – Equipe 03.

4. **Observação de Problemas de PSF**
   4.1. Com a atualização da tabela de abrangência, percebe-se que alguns problemas foram resolvidos em relação a algumas equipes de Saúde da Família, porém, alguns que já estavam liberados para a marcação pelo Tele-Consulta, agora já não estão mais liberados (exemplo: Vl. Jd. São Judas Tadeu e algumas quadras do Res. Goiânia Viva).

5. **Unidades de Saúdes que ficam longe das residências dos usuários, segundo os mesmos.**

7.1 Segundo informações de usuários a **Vl. Maria Luiza** fica mais próxima das unidades: Centro de Saúde Riveira e Centro de Saúde Aruãna III e não das referidas pelo Tele-Consulta: CAIS Novo Mundo, C.S Vila Morais e CAIS Parque das Amendoeiras.

7.2 Segundo a Senhora Maria Jose Matos da Mota moradora do **Setor Central** Qd: 10 a unidade mais próxima da sua residência é o Centro de Saúde Norte Ferroviário e não os referidos pelo Tele-Consulta: CAIS Vila Nova, CAIS Novo Mundo e o C.S Criméia Leste.

7.3 Segundo a usuária Laureci Rodrigues Vieira moradora do **Bairro Industrial Mooca** Qd: H Lt: 7, rua dos Ferroviários a unidade mais próxima de sua residência é o CAIS do bairro Goiá e não as unidades apresentadas pelo Tele-Consulta: C.S Setor Rodoviário, CAIS Campinas e C.S Vila Mauá.

7.4 zSegundo a Senhora Geni Fernandes Diretora Administrativa do Centro de Saúde da Vila Clemente está unidade é a mais próxima para os usuários moradores da **Vila Santana**, a mesma ligou para agendar consulta para Juliana Teresa Oliveira moradora da rua: 3 Qd: E Lt: 47 Nº 73 Vila Santana. As unidades de referência do referido bairro são: C.S Vila Santa Helena, C.S Fama e CAIS Urias Magalhães.

7.5 Segundo a paciente Alexania Bispo dos Santos Silva moradora do **St. Pedro Ludovico** Qd:121 CPU 45-A a mesma alega que a unidade mais próxima de sua residência é o Centro de Saúde da Vila Redenção, as unidades apresentadas pelo Tele-Consulta são: (CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Chácara do Governador e C.S Parque Amazônia.

7.6 Segundo a Sra. Maria Perpetua da Silva a unidade mais próxima da **Vila São Paulo** é o Centro de Saúde do Setor Perim, a mesma ligou para agendar consulta para a paciente Sandra Maria dos Santos moradora do referido bairro na Qd: 22. As unidades de referência apresentadas foram: (C.S Esplanada dos Anicuns, CAIS Cândida de Morais e CAIS Campinas).

7.7 Segundo a Sra. Almerinda Ferreira Ribeiro a unidade de saúde mais próxima de sua residência é o Centro de Saúde da Vila Clemente. A mesma é moradora da **Vila Irany** Qd: 1 rua José Hermano. As unidades de referência pelo Tele-Consulta são: C.S Vila Santa Helena, C.S Fama e CAIS Urias Magalhães.

7.8 Segundo a Sra. Adriana de Jesus Silva moradora da rua da Vitória Qd: C Lt: 01 **Vila Coronel Cosme** alega que a unidade mais próxima de sua residência é o Centro de Saúde da Vila Morais. O referido bairro não consta no sistema.

7.9 Segundo a usuária Helen Cristina da Costa moradora do bairro **Cidade Jardim** Qd:33, as unidades de referência são: Centro de Saúde Setor Rodoviário e Centro de Saúde São Francisco e que as unidades CAIS Campinas e C.S Vila Mauá fica muito longe de sua residência. A mesma acrescenta que ela seu esposo e mãe consultam no CAIS do bairro Goiá e que não aceitam ser agendados em outra unidade.

7.10 Segundo a Sra. Odalicia Rodrigues Pereira moradora do **Setor São José** Qd: 550 as unidades mais próximas de sua residência são: Centro de Saúde Setor Perim e Centro de Saúde Vila Clemente. As unidades apresentadas CAIS Cândida de Morais e CAIS de Campinas segundo a mesma é muito distante de sua residência.

7.11 Segundo a usuária Edna da Costa Alves moradora da **Vila São Paulo** Qd: 9 Lt: 11 a unidade de saúde mais próximo de sua residência é o Centro de Saúde da Vila Clemente, e não os expostos pelo Tele-Consulta (C.S Esplanada dos Anicuns, CAIS Cândida de Morais e CAIS Campinas).

7.12 Segundo a usuária Maria Abadia dos Santos moradora do Jardim Novo Mundo Qd: 29 a unidade mais próximo de sua unidade é o CAIS Novo Mundo e não as referidas: C.S. Água Branca, C.S Aruanã III e C.S Riviera.

7.13 Segundo a usuária Maria da Luz Crispim das Chagas moradora da Vila Santa Tereza Qd: O a unidade mais próximo de sua unidade é o CAIS Campinas e não as unidades referidas: C.S Vila Canaã, C.S Vila Mauá e CIAMS Novo Horizonte. Dona Maria afirma que mora próximo da Av. Castelo Branco, Vila Aurora.

7.14 A Sra. Kamyilla Monteiro é moradora do Jd. Europa Qd: 136 e a mesma alega que as unidades mais próxima de sua residência é o Centro de Saúde Parque Anhanguera e não os que estão no Call Med: CIAMS Novo Horizonte, Centro de Saúde Vila Boa e CAIS Bairro Goiá.

8. Foram encontrados alguns bairros que também se encontram na mesma situação, ou seja, quadras com áreas de abrangências sem o nome da quadra, segue abaixo exposto na tabela.

Id_Bairro	Bairro	Id_Quadra
400003092	Jd Balneário Meia Ponte	200011337
400003092	Jd Balneário Meia Ponte	200091111
400003092	Jd Balneário Meia Ponte	200091113
400003092	Jd Balneário Meia Ponte	200091114
400018892	Vl Abajá	200000807
400031392	S Marechal Rondon	200004407
400011192	S Leste Vila Nova	200005751
400032692	Jd California	200002357
400032792	Res Vale do Araguaia	200001657
400032792	Res Vale do Araguaia	200002157

400032792	Res Vale do Araguaia	200093525
400035892	Cj AruanãIII	200093524
400035892	Cj AruanãIII	200094228
400010092	Ch Botafogo	200015655
400020392	Jd Vila Boa	200024319
400019892	Bro Res Funcionários Públicos	200001622
400019892	Bro Res Funcionários Públicos	200002022
400019892	Bro Res Funcionários Públicos	200002222
400019892	Bro Res Funcionários Públicos	200003922
400019892	Bro Res Funcionários Públicos	200004022
400024992	Jd Petrópolis	200000483
400022392	Jd da Luz	200017559
400022392	Jd da Luz	200016659
400032992	Park Lozandes	200005077
400046009	Res Araguaia	200004977
400046123	Lot Jardim Helou	200090841
400046030	Res Hugo Moraes	200002133
400046030	Res Hugo Moraes	200002233
400046030	Res Hugo Moraes	200002933
400046175	Jd Conquista	200000288
400006892	Prq Industrial Paulista	200003832
400046136	Res Vale da Serra	200022142
400002992	Res Maria Lourenço	200093668
400002992	Res Maria Lourenço	200094153
400046085	Res Santa Fé	200090057
400046164	Res Serra Azul	200094360

9. Bairros com IDs duplicados

O Bairro **Vl São Paulo** se encontra com dois Ids diferentes, causando áreas de abrangências diferentes (400015892 e 400029292).

A **Ch Nossa Senhora Piedade** também se encontra com dois Ids diferentes (400005592 e 400005592).

10. A tabela abaixo foi passada para o Idtech pela SMS, com a descrição da inserção de alguns bairros novos, e as pendências que ficaram aguardando autorização. Os bairros que aguardavam autorização permanecem da mesma forma até os dias atuais, haja vista, que nos foi passado a nova tabela de abrangência no dia 20 de Dezembro de 2006, e nenhuma alteração foi feita no que diz respeito aos bairros que aguardavam autorização para serem incluídos no sistema.

Bairro de Origem	Bairro Real	Status
Residencial Goiás Parque	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Santa Genoveva IV	SANTA GENOVEVA	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Recreio dos Bandeirantes	VILA BANDEIRANTES	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Condomínio Jd. das Oliveiras	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Vila Moema	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Solar Vile	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO
Itamaracá	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO

Licardino Ney	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO
Coronel Cosme	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Jardim das Oliveiras	JD OLIVEIRAS	JÁ ESTAVA NO SISTEMA
Vila São José	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Recreio dos Funcionários Públicos	Bro Res Funcionários Públicos	JÁ ESTAVA NO SISTEMA
Vila São João	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Vila Ana Maria	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Chácara Elza Franza	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO
Residencial Itapuã	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Residencial Mansões do Campo	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Vila Paraíso	Vl Paraíso	JÁ ESTAVA NO SISTEMA
Residencial Serra Azul	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO *
Setor Fama	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Alto da Glória II	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO *
Residencial Solar Vile	NÃO ENCONTRADO	IGUAL A LINHA 7
Vilage Casa Grande	Vlg Casa Grande	JÁ ESTAVA NO SISTEMA
Residencial João Paulo II	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO
Jardim das Oliveiras	JD OLIVEIRAS	INCLUIDO
Jardim Canedo	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Residencial Aruanã	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO *
Jardim Paraguassu	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Privê Elza Fronza	NÃO ENCONTRADO	IGUAL A LINHA 15
Residencial Porto Seguro	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO
Green Park	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO *
Vila São João	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Vila Roriz	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO
Vila Granja	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Jardim Itapuã	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Vila Aparecidinha	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Residencial Santa Rita	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO *
Jardim Curitiba II	NÃO ENCONTRADO	SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO
Condomínio das Esmeralda, falta Qd. 34		SOLICITANDO AUTORIZAÇÃO

Vila Adélia	NÃO ENCONTRADO	INCLUIDO *
Jardim Goiás	NÃO ENCONTRADO	JÁ ESTAVA NO SISTEMA

11. Erro identificado no número de CNES.

O Bairro Res Sonho Dourado, na nova tabela de abrangência, veio com o número de CNES = 9339323, sendo esse um número inexistente de CNES, o que resultou em um bairro sem área de abrangência. A equipe de Tecnologia da Informação - Idtech, tomou rápidas providências quando o problema foi identificado, alterando o número de 9339323 para 2339323, o que era o número de CNES desse bairro na tabela antiga.

Kássia Cristina Freitas
Encarregada do Setor de Tecnologia de Informação - Idtech

Anexo 4 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas Devido à Férias e/ou Folgas e/ou Licença-Prêmio e / ou Licença Médica e/ou Atestado e/ou Falta.

TELE-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS. QUANTO À LICENÇA MÉDICA

Referência: Dezembro/2006

ITENS	Data de Solicitação	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação
01	**01/12**	Cais Ch Governador	**Caritas**	Fabricia Vieira Costa	10732	***Licença Médica.*** Comunica que irá se consultar no dia **05/12** e pede o cancelamento das vagas disponíveis, pois atenderá os agendados. Foram canceladas 12 vagas. ***(Roberto)***
02	**01/12**	Ciams Pedro Ludovico	**e-mail**	Hélios de Oliveira Bastos	2115	***Licença Médica.*** Comunica que o referido médico estará fazendo tratamento de saúde no período de ***13/11 a 27/11 com prorrogação por prazo indeterminado***. ***(Roberto)***
03	**05/12**	CS Parque Anhanguera	**Dejanira e-mail**	Diógenes Junqueira	2801	***Licença Médica.*** Comunica que o médico estará retornando ao médico para revisão pós-operatória no dia ***15/12***. Foram canceladas 15 vagas disponíveis. ***(Roberto)***
04	**05/12**	Ciams Jardim América	**Célio Supervisor e-mail**	Ivan Issac	2213	***Atestado Médico.*** Comunica que o médico estará de Atestado médico no dia 06/12. Foram canceladas 05 vagas e remanejados 03 para o dia 07/12. ***(Roberto)***
05	**05/12**	C.S. São Francisco	**Mª José**	Edna Maria Ferreira	4853	***(Atestado).*** Foram remanejados 03 pacientes de Hoje para amanhã (06/12) e 03 para o dia 08/12. 4 pacientes de amanhã para o dia 08/12 e 04 para o dia 11 c/ a Dra. Valquíria Monteiro (CRM 3608). ***(Tatiane)***
06	**07/12**	CS Vila Santa Helena	**Mônica**	Maria Angela de Miranda Melo Borges	5244	***Atestado Médico.*** Comunica que a referida médica estará de atestado médico nos dia ***21 e 22/12.*** Foram canceladas 10 vagas no dia 21/12 e 20 vagas no dia 22/12 ***(Roberto)***
07	**07/12**	CS Parque Amazônia	**Lucimar**	Dr. Vera Lucia	4041	***Atestado.*** Foram remanejados 11 pacientes do dia 07/12 p/ dia 11/12 e canceladas 3 vagas disponíveis do dia 07/12. ***(Marcos)***
08	**07/12**	Ciams Pedro Ludovico	**Eleuza**	Amaury Lamounier	5675	***(Atestado Medico).*** Foram remanejados 09 pct do dia 07/12 para o dia 11/12. Foram canceladas 03 consultas disponíveis do dia 07/12. ***(Bruno).***
09	**11/12**	Cais Novo Mundo	**Fábio**	Tanit Ribeiro Carmo	7013	***Atestado Médico.*** Comunica que a referida médica estará sob

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS. QUANTO À LICENÇA MÉDICA

						Licença Médica nos dias ***11 e 12/12***. Foram canceladas 03 vagas para o dia 11/12 e 08 vagas para o dia 12/12 e remanejados 13 do dia 11/12 para o dia 18/12 e 08 do dia 12/12 para o dia 19/12. ***(Roberto)***
10	**11/12**	CS Conjunto Riviera	**Célia e Heleno**	Maria Aparecida Lopes Reis	5203	***Atestado Médico.*** Foram remanejados 8 pacientes do dia ***11/12*** p/ dia 12/12. ***(Marcos)***
11						***Atestado Médico.*** Foram remanejados 12 pacientes do dia ***12/12*** para o dia 14/12, 02 pacientes do dia 12/12 para o dia 15/12 e 05 pacientes do dia ***13/12*** para o dia 15/12. Foram canceladas 11 vagas disponíveis do dia 13/12 e 02 vagas do dia 12/12. ***(Rony)***
12	**11/12**	Ciams Urias Magalhães	**Telma**	Marilda de Freitas Macedo	4195	**Problemas de Saúde**. Foram remanejados 13 pacientes do dia ***11/12*** para o dia 12/11 e canceladas 12 vagas disponíveis do dia 11/12. ***(Rony)***
13	**13/12**	Cais Novo Mundo	**Rosaria**	Ricardo Oliveira e Silva	11437	**Atestado Médico.** Foram canceladas 57 vagas disponíveis entre os dias 18/12/2006 à 21/12/2006. Sendo: 18/12/2006 (12 vagas); 19/12/2006 (12 vagas); 20/12/2006 (12 vagas) e 21/12/2006 (21 vagas). ***Obs.:*** Foi informado pela Rosária (recepção), que o profissional não irá atender durante os dias ***12, 13 e 14/12/2006***, tendo 53 pacientes marcados nestes dias, e não comunicaram o destino destes pacientes ao tele-consulta. ***(Rony)***
14						**Atestado Médico.** Foram remanejados 17 pacientes do dia ***13/12*** sendo: 12 pacientes para o dia 18/12 e 05 pacientes para o dia 19/12 e 17 pacientes do dia ***14/12*** sendo: 07 pacientes para o dia 19/12 e 10 pacientes para o dia 20/12. ***Obs.:*** Estes pacientes foram remanejados para o mesmo profissional, e as vagas retornaram ao Sistema (as canceladas) pelo Vitor, com autorização do Dr. Alessandro. ***(Rony)***
15	**20/12**	CAIS Cândida de Morais	**Alessandra**	Dra. Alessandra Caroline	9049	***Atestado.*** Comunica que a médica estará de Atestado Médico no dia 20/12. Foram remanejados 11 pacientes da Dra. Alessandra do dia 20/12 p/ dia 21/12 c/ Dra. Marlene Químico, 5 pacientes

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS. QUANTO À LICENÇA MÉDICA

						do dia 20/12 p/ dia 27/12 p/ Dra. Alessandra e foram canceladas 4 consultas disponíveis no sistema do dia 20/12. Obs: Alessandra funcionaria da unidade pediu para remanejar 5 pacientes para o dia 27/12. ***(Marcos)***
16	**20/12**	Cais Vila Nova	**Cáritas**	Tânia Stein Fischer	6291	***Licença Premia.*** Comunica que a profissional estará de Licença Premia de ***18/12 a 19/01***. ***(Roberto)***
17	**20/12**	Cais Novo Mundo	**e-mail**	João Serafim Filho	5362	***Falta.*** Comunica que o profissional faltará no dia ***26/12,*** pois irá passar por um processo cirúrgico. ***(Roberto)***
18	**21/12**	CS Rodoviário	**Martinha**	Dr. Jose Vilmar Tavares	995	***Atestado.*** Foram remanejados 14 pacientes do dia 21/12 p/ dia 26/12 e canceladas 6 consultas disponíveis. ***(Marcos)***
19	**21/12**	Cais Campinas	Satomi	Marcio Gomes de Almeida	2028	**Falta.** Comunica que o mesmo estará **atestado medico no dia 26/12**. Foram remanejados 08 pacientes do dia 26/12 para o dia 27/12 e foram canceladas 08 vagas disponiveis do dia 26/12. ***(Marcos)***
20	**21/12**	CS Rodoviário	**e-mail**	José Vilmar Tavares	995	***Falta.*** Comunica a falta hoje devido a problemas de saúde. ***(Roberto)***
21	**21/12**	Ciams Novo Horizonte	**Rosaura**	Lucinete Faria Duarte	4123	***Substituição.*** Comunica que a médica está com problemas de saúde (câncer) e está sendo substituída pelo Dr. Helio Cruvinel.
22	**28/12**	Cais Cândida de Morais	**João**	Francisco Batista Luiz Carlos de Mendonça	6579 2667	***Falta.*** Comunica que o profissional esta de atestado médico no dia ***29/12***. Foram remanejados 09 usuários do dia 29/12 para o dia 02/01 com o Dr. Luiz Carlos CRM-2667. O Diretor João ficou responsável por avisar os usuários. ***(Roberto)***

TELE-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Referência: Dezembro/2006

Comunicados de Férias e Licenças - 2006							
Unidade de Saúde	***Responsável***	***Data Aviso***	***Profissional***	***CRM***	***Tipo***	***Início***	***Término***
Cais Bairro Goiá	Rubens	6/dez	José da Costa Cordeiro	3982	Férias	11/dez	9/jan
Cais Bairro Goiá	Rubens	1/dez	José Guedes	2445	Férias	14/dez	12/jan
Cais Campinas	Emília	5/dez	Elizabeth Rassi Arantes	2499	Férias	2/jan	31/jan
Cais Campinas	Satomi	21/dez	Elizabeth Rassi Arantes	2499	Folga da Unidade	27/dez	29/dez
Cais Campinas	Emília	5/dez	Roberto Marinho	1974	Férias	26/dez	12/jan
Cais Campinas	Emília	5/dez	Rosa Maria Santos Marinho	2256	Férias	26/dez	12/jan
Cais Campinas	Emília	5/dez	Rosane Rassi	3133	Férias	22/fev	23/mar
Cais Campinas	Emília	5/dez	Solange Inês Hernandes	3349	Férias	15/jan	31/jan
Cais Candida de Morais	João	18/dez	Carlos Roberto dos Santos	3619	Férias	20/dez	8/jan
Cais Candida de Morais	Alessandra	22/dez	Divino Pereira de Miranda	6093	Férias	18/dez	2/jan
Cais Candida de Morais	Alessandra	5/dez	Irislene Ferreira da Silva	4384	Férias	18/dez	17/jan
Cais Candida de Morais	Adevar	30/nov	Jaqueline Batista Vieira	6342	Férias	4/dez	2/jan
Cais Candida de Morais	João	26/dez	Marlene Quimico	2818	Férias	8/jan	19/jan
Cais Chác Governador	Cárita	15/dez	Daniella Oliveira Borges	11548	Folga da Unidade	28/dez	8/jan
Cais Chác Governador	Cárita	22/dez	Fabricia Vieira Costa	10732	Folga da Unidade	29/dez	29/dez
Cais Chác Governador	Cárita	15/dez	Maria Ivete de Lima Santos	3717	Férias	1/jan	5/jan
Cais Chác Governador	Cárita	15/dez	Valéria Lemes da Silva	8964	Férias	2/jan	1/fev
Cais Chác Governador	Cárita	15/dez	Wilson Moraes Arantes	6235	Férias	1/jan	5/jan
Cais Finsocial	Martinha	6/dez	Carlos Roberto dos Santos	3619	Férias	20/dez	20/jan
Cais Finsocial	Zuleica	6/dez	Giovani Alves da Silva	3305	Férias	23/dez	23/jan
Cais Finsocial	Auxiliadora	27/nov	Orcídio Antônio de Toledo	1753	Férias	7/dez	7/jan
Cais Novo Mundo	Fábio	18/dez	Antônio Alessandro Paris	9862	Férias	1/jan	31/jan
Cais Novo Mundo	Elaine	6/dez	Benedito Monteiro de Queiroz	5408	Férias	17/dez	15/jan
Cais Novo Mundo	Fábio	8/dez	Jandirene Rodrigues	10195	Folga da Unidade	28/dez	28/dez
Cais Novo Mundo	Fábio	18/dez	João Serafim Filho	11370	Férias	2/jan	31/jan
Cais Novo Mundo	Fábio	18/dez	Lauro Alessandro Queiroz	9854	Férias	27/dez	26/jan

TELE-CONSUL

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Cais Novo Mundo	Amanda	22/dez	Meimei Diniz	8479	Folga da Unidade	27/dez	28/dez
Cais Novo Mundo	e-mail Unidade	26/dez	Osvaldo Batista Pofahl	4228	Férias	2/jan	31/jan
Cais Novo Mundo	Fábio	1/dez	Paulo Roberto Campo Crespo	7792	Férias	22/dez	12/jan
Cais Novo Mundo	Marcelina	26/dez	Ricardo Oliveira e Silva	11437	Folga da Unidade	26/dez	4/jan
Cais Novo Mundo	Fábio	8/dez	Ulbiramar Correia	11552	Folga da Unidade	29/dez	29/dez
Cais Novo Mundo	Fábio	28/dez	Ulbiramar Correia	11552	Exonerado	2/jan	2/jan
Cais Vila Nova	e-mail Unidade	21/nov	Luzia Augusta de Almeida	2832	Licença Premia	6/nov	2/fev
Cais Vila Nova	e-mail Unidade	21/nov	Maria das Graças Costa	2027	Licença Premia	18/out	12/jan
Cais Vila Nova	Cárita	20/dez	Tânia Stein Fischer	6291	Licença Premia	18/dez	19/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Bernardo de Paula Neto	2399	Férias	11/dez	9/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Fernando Cesar	4641	Férias	18/dez	5/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Florisbela Dias Vasques	3358	Férias	11/dez	9/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Ivan Isaac	2213	Férias	27/dez	5/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Jacinto José de Almeida	3145	Férias	26/dez	29/dez
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Lício Gabriel	3471	Férias	4/dez	12/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Maria Edna Pereira	4653	Férias	2/jan	16/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Maria Inês da Silva Pires	3752	Licença Premia	11/dez	31/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Marilu Celeste	2507	Férias	26/dez	29/dez
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Marly Arruda	2611	Férias	11/dez	22/jan
Ciams Jardim América	Marly	7/dez	Waldonez Rodrigues	968	Férias	26/dez	29/dez
Ciams Novo Horizonte	e-mail Unidade	29/nov	Adriana Helena de Matos	8572	Férias	18/dez	16/jan
Ciams Novo Horizonte	e-mail Unidade	29/nov	Antoninho Cruvinel de Lima	1660	Férias	4/dez	2/jan
Ciams Novo Horizonte	e-mail Unidade	29/nov	Luiz Vieira da Paixão	1915	Férias	18/dez	16/jan
Ciams Novo Horizonte	Vânia	24/nov	Maria Suely Gomes de Aza	3622	Férias	11/dez	9/jan
Ciams Pedro Ludovico	e-mail Unidade	18/dez	Angélica Lomazzi	2810	Férias	26/dez	10/jan
Ciams Pedro Ludovico	e-mail Unidade	18/dez	Divino Pereira de Miranda	6093	Férias	18/dez	1/jan
Ciams Pedro Ludovico	e-mail Unidade	18/dez	Eberth Franco Vencio	5791	Férias	26/dez	9/jan
Ciams Pedro Ludovico	e-mail Unidade	1/dez	Hélios de Oliveira Bastos	2115	Licença Médica	13/nov	Prorrogad
Ciams Pedro Ludovico	e-mail Unidade	18/dez	Jader Leonel de Paula	2652	Férias	26/dez	4/jan
Ciams Pedro Ludovico	Eleuza	26/out	José Márcio Sócrates	1863	Licença Premia só Tar	30/out	26/jan
Ciams Pedro Ludovico	e-mail Unidade	18/dez	Marilu Celeste	2507	Folga da Unidade	26/dez	29/dez

TELE-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

Ciams Urias Magalhães	Eleuza	13/dez	Célia Mendonça da Silva	5552	Férias	2/jan	31/jan
Ciams Urias Magalhães	Eleuza	13/dez	Ideval Rodrigues de Toledo	2237	Férias	2/jan	31/jan
Ciams Urias Magalhães	Eleuza	7/nov	Júlio César Pereira	3466	Férias	2/jan	1/fev
Ciams Urias Magalhães	Eleuza	7/nov	Júlio César Pereira	3466	Licença Médica	2/out	31/dez
Ciams Urias Magalhães	Eleuza	13/dez	Marize Waillant Canellas	6547	Férias	2/jan	15/jan
Ciams Urias Magalhães	Eleuza	13/dez	Miguel de Souza Ferreira	1085	Férias	2/jan	31/jan
Ciams Urias Magalhães	Raquel	20/dez	Rosa Maria Nascimento	3360	Férias	15/jan	31/jan
Ciams Urias Magalhães	e-mail Unidade	29/nov	Sérgio Raul Aquino	6715	Férias	4/dez	3/jan
CS Água Branca	Ana Paula	12/dez	Leandro Matos	4891	Férias	28/dez	17/jan
CS Aruanã III	Fabiana	31/out	Osmar Matias de Abreu	3743	Licença Premia	6/nov	5/fev
CS Balneári Meia Ponte	Anaides	24/nov	Cirene Cristina Borges	4448	Licença Premia	1/out	1/jan
CS Balneári Meia Ponte	Maria Glória	13/dez	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	Férias	2/jan	31/jan
CS Balneári Meia Ponte	Anaides	21/dez	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	Folga da Unidade	27/dez	29/dez
CS Balneári Meia Ponte	e-mail Unidade	23/nov	Viviane de Oliveira Nunes	7096	Férias	4/dez	2/jan
CS Conjunto Riviera	Mirian	12/dez	Azor Alves	2789	Férias	1/dez	1/jan
CS Conjunto Riviera	Ereno	22/dez	Geovane José de Lima	5923	Férias	2/jan	31/jan
CS Conjunto Riviera	Ereno	22/dez	José Janos Raven Nunes	4048	Férias	2/jan	31/jan
CS Conjunto Riviera	Ereno	22/dez	Maria Aparecida Lopes	5203	Férias	25/dez	24/jan
CS Criméia Leste	Dulciana	5/dez	Irma Juliana Pfrimer Capuzzo	4288	Férias	2/jan	22/jan
CS Criméia Leste	Dulciana	5/dez	Túlio César Magalhães	3319	Férias	26/dez	19/jan
CS Esplan dos Anicuns	Leila	26/dez	Glaus Monteiro Borges	2432	Férias	8/jan	1/fev
CS Esplan dos Anicuns	Leila	14/dez	José Tavares de Moraes Filho	4467	Férias	2/jan	17/jan
CS Fama	Raquel	1/dez	Rosa Maria Nascimento	3360	Férias	15/jan	31/jan
CS Itatiaia	Daniela	8/nov	Carla Ameloti Galvão	6881	Férias	27/nov	26/dez
CS Itatiaia	Cremilda	22/dez	Fernando Cesar de Queiroz	6875	Folga da Unidade	26/dez	27/dez
CS Itatiaia	Idelma	5/dez	Maria Francisca Alves	2914	Férias	4/dez	3/fev
CS Maria Dilce	e-mail Unidade	22/dez	Carlos Cesar Borges	3475	Férias	2/jan	17/jan
CS Maria Dilce	e-mail Unidade	22/dez	Carlos Rego Maranhão Filho	4386	Férias	2/jan	17/jan
CS Marinho Lemos	Vânia	30/out	Márcio Pereira de Oliveira	4873	Licença Premia	17/nov	17/fev
CS Marinho Lemos	Vânia	28/nov	Maria Lúcia da Silva	3708	Férias	4/dez	3/jan
CS Norte Ferroviário	Juraci	3/nov	Emivaldo Soares Martins	4086	Licença Premia	3/nov	3/fev

TELE-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

CS Norte Ferroviário	Juraci	26/dez	Helen Regina Rosa	6232	Férias	1/jan	31/jan
CS Norte Ferroviário	Juraci	22/dez	Lais Santos Monteiro Alvares	3105	Folga da Unidade	25/dez	29/dez
CS Norte Ferroviário	Auxiliadora	15/dez	Leonildo de Freitas Negreto	3981	Férias	1/dez	30/dez
CS Norte Ferroviário	Juraci	26/dez	Marcelo Fernando	3969	Férias	1/jan	31/jan
CS Norte Ferroviário	Juraci	22/dez	Tania Mara Lourenco	6798	Férias	9/jan	21/jan
CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	26/dez	Edmar Rodrigues Alves	2638	Férias	26/dez	2/jan
CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	26/dez	Mariangela Batista dos Santos	5517	Férias	18/dez	17/jan
CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	26/dez	Martha Lorena Zeledon	3588	Férias	18/dez	31/jan
CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	26/dez	Rosely Rosa de Castro	5986	Férias	2/jan	5/jan
CS Parque Anhanguera	Djanira	6/dez	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Férias	26/dez	10/jan
CS Parque Anhanguera	e-mail Unidade	26/dez	Ary Antunes de Oliveira	1368	Aposentado	8/jan	A partir
CS Parque Anhanguera	Edson	26/dez	Caritas Marquez Franco	9268	Férias	2/jan	31/jan
CS Parque Anhanguera	Dejanira	12/dez	Diógenes Junqueira	2801	Férias	26/dez	29/dez
CS Parque Anhanguera	Edson	26/dez	Eros de Sousa	1973	Férias	2/jan	31/jan
CS Parque João Braz	e-mail Unidade	22/dez	Carina Barbosa Bullamah	8695	Férias	2/jan	1/fev
CS Parque João Braz	e-mail Unidade	22/dez	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Férias	26/dez	8/jan
CS Santa Helena	Mônica	13/dez	Cáritas de Oliveira	4590	Férias	8/jan	1/fev
CS Santa Helena	Mônica	13/dez	Luiz Luiz Pacheco	2572	Férias	26/dez	15/jan
CS Santa Helena	Mônica	13/dez	Maria Angela de Miranda	5244	Férias	21/dez	29/dez
CS São Francisco	Priscila	23/nov	Edna Maria Ferreira	4853	Férias	18/dez	5/jan
CS São Francisco	Priscila	26/dez	Gilmar Sisteroi Carvalho	5457	Férias	26/dez	12/jan
CS São Francisco	Maria José	22/dez	Gilmar Sisteroi Carvalho	5457	Férias	2/jan	16/jan
CS São Francisco	Priscila	26/dez	José Gonçalves de Oliveira	2889	Férias	26/dez	9/jan
CS São Francisco	Maria José	22/dez	José Gonçalves de Oliveira	2889	Férias	2/jan	16/jan
CS São Francisco	Priscila	23/nov	Valquiria Monteiro	3608	Férias	2/jan	19/jan
CS Setor Perim	Marly	26/dez	Cairo José Rodrigues	6578	Férias	2/jan	1/fev
CS Setor Rodoviário	Martinha	19/out	Alessandra Paula Rosa	8920	Licença Maternidade	19/out	19/jan
CS Setor Rodoviário	e-mail Unidade	21/dez	Patrícia Gonçalves Barbosa	8007	Férias	28/dez	29/dez
CS Setor Rodoviário	Francisca	7/nov	Vera maria Caetano	5924	Férias	1/jan	2/fev
CS Setor Rodoviário	Francisca	7/nov	Vera maria Caetano	5924	Licença Maternidade	2/set	29/dez
CS Setor Rodoviário	Martinha	21/dez	Walter Eustáquio	4114	Férias	28/dez	29/dez

TELE-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

CS Vila Boa	e-mail Unidade	23/nov	Katia Maria Cavalcante	6320	Licença Médica	5/dez	13/jan
CS Vila Boa	e-mail Unidade	23/nov	Katia Maria Cavalcante	6320	Férias	15/jan	29/jan
CS Vila Boa	e-mail Unidade	22/nov	Suzete Assis de Oliveira	4291	Férias	11/dez	9/jan
CS Vila Canaa	e-mail Unidade	22/dez	Dayra Elcira Penalba	4107	Férias	22/dez	15/jan
CS Vila Clemente	e-mail Unidade	22/dez	Eros de Sousa	1973	Férias	2/jan	1/fev
CS Vila Clemente	e-mail Unidade	22/dez	Francisco Batista de Paula	6579	Férias	26/dez	5/jan
CS Vila Moraes	e-mail Unidade	26/dez	Helen Regina Rosa	6232	Férias	2/jan	16/jan
CS Vila Moraes	Berenice	6/dez	Rosaura Diniz Pimentel	5229	Férias	4/dez	4/jan
CS Vila Moraes	e-mail Unidade	21/dez	Rozimar Vital de Freitas	2188	Férias	2/jan	21/jan
CS Vila Redenção	e-mail Unidade	21/dez	Carlucio Cristino Primo	4528	Férias	12/jan	12/jan
CS Vila Redenção	Luiz	28/nov	Gutemberg da Silva Fraga	4348	Férias	4/dez	17/jan
CS Vila Redenção	e-mail Unidade	14/dez	Maria Ivete de Lima Santos	3717	Férias	1/jan	5/jan
CS Vila Redenção	e-mail Unidade	21/dez	Sebastião Macedo Machado	5329	Férias	8/jan	31/jan
CS Vila União	Suzete	8/dez	Ana Carolina Mendes da Costa	10940	Férias	26/dez	27/dez
CS Vila União	Suzete	8/dez	Arnoldo Ribeiro Hamu	4224	Férias	4/dez	5/jan
CS Vila União	e-mail Unidade	26/dez	Maria Edna Pereira	4653	Férias	2/jan	1/fev
CS Vila União	e-mail Unidade	26/dez	Marlene Miguel de Lima	2373	Férias	2/jan	1/fev
CS Vila União	e-mail Unidade	26/dez	Roberto Ferreira da Cunha	3500	Férias	8/jan	7/fev
CS Vila União	Suzete	8/dez	Roberto Ferreira da Cunha	3500	Férias	26/dez	29/dez
CS Vila União	Suzete	8/dez	Waldonez Rodrigues	968	Férias	26/dez	29/dez