

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO/2009

- QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura
Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 02 – Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Outubro/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	10
1.1. Espaço Físico.....	10
1.2. Recursos Materiais.....	10
1.3. Recursos Tecnológicos.....	10
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	10
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	12
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	12
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	12
1.3.2.3. Outras Informações.....	12
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	13
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	13
2.1. Horário de Funcionamento.....	13
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	14
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	15
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	16
3. RECURSOS HUMANOS.....	16
3.1. Pessoal Envolvido.....	16
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	17
4.1. Dados Estatísticos.....	17
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).....	17
4.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	18
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Outubro de 2008.....	19





4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	19
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Outubro de 2009.....	21
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	22
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	22
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	23
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	24
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....	25
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2006 e 2009.....	26
4.1.10. Demonstrativo gráfico do mês de Outubro nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....	26
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	27
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	28
4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	29
4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	30
4.1.15 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação em 2006/2007/2008/2009.....	32
4.1.16 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Setembro e Outubro/2009	32
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À OUTUBRO/09.	34
5.1. Pontos Positivos.....	47
5.2. Pontos Negativos.....	105
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	110
5.4. Sugestões para implementações	116
ANEXOS.....	119





RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO/09
- QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 35.044.515 4º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

OBJETIVO CONTRATUAL

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

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

Conhecimento é uma apreensão da realidade. Aprendizado é uma modificação do conhecimento. A cada dia o homem procura crescer no meio em que vive. A independência, de qualquer forma que seja, é um dos focos desse crescimento. A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta desde o seu surgimento, mantém o pressuposto de crescer a cada vez mais, de se desenvolver em busca de autonomia, com vistas a manutenção da qualidade do serviço prestado.

Conquistar novas alternativas para se fornecer resposta à demanda de usuários sob dois diferenciais tem sido um dos propósitos do Teleconsulta: “humanização singular e ética”. A humanização é um processo amplo e complexo, ao qual se oferecem resistências, pois envolve mudanças de comportamento, que sempre despertam insegurança. Essa prática não está pronta nem em decretos nem em livros, bem como não tem características generalizáveis, pois cada profissional, cada equipe, cada instituição terá seu processo singular de humanização. E se não for singular, não poderá ser de humanização. Para a assistência humanizada também é preciso perceber o outro, conclui-se então que a assistência humanizada e ética caminham de mãos dadas.

Fundamentado nesse propósito o Teleconsulta, com mais de três anos de existência, atingiu no mês de Outubro/09 a marca de 2.116.183 (dois milhões cento e dezesseis mil e cento e oitenta e três) consultas agendadas. A média de agendamentos tem girado em torno de 60 mil consultas mensais, mais que o dobro dos agendamentos realizados nos primeiros meses de funcionamento da Central. No período houve um acréscimo de menos de 14% de aumento no número de médicos, o que significa que o bom desempenho tem sido possível em função do gerenciamento eficiente da capacidade de atendimento das unidades e dos profissionais em atuação na rede municipal.

No Teleconsulta, a maioria dos problemas dos usuários que necessitam dos serviços disponibilizados na atenção básica, são resolvidos ou atenuados a partir do momento em que os mesmos se sentem compreendidos e respeitados durante o atendimento. A falta de acolhimento e de continência a seus aspectos qualitativos pode conduzir ao abandono ou à rejeição a prevenção, proteção e promoção da saúde.





No atendimento aos usuários é fundamental a incorporação, o aprendizado e o aprimoramento dos aspectos interpessoais para a realização da tarefa assistencial. Ouvir as queixas e encontrar, junto aos usuários a melhor resposta para o seu problema de saúde são estratégias que facilitam o resultado final. Mas, contudo percebe-se uma necessidade de gerenciamento de todo esse e dos demais serviços que deverão acontecer de forma clara e coesa. Assim, uma das contribuições mais significativas para o entendimento como um todo e para o desenvolvimento de projetos e ações em prol da humanização da assistência, são as transformações positivas: recursos humanos suficientes e capacitados para atender à demanda da população, recursos materiais suficientes, abertura de novos serviços, tecnologia de ponta, ações motivadoras e inovadoras, melhoria das condições de trabalho e da imagem do serviço público de saúde junto à população.

Essas transformações são fruto da responsabilidade social que o Teleconsulta apresenta nos dias atuais. O conforto e a tranquilidade proporcionados ao usuário do SUS, aliado às vantagens do serviço como ferramenta de gestão, que possibilita um maior controle da produção da rede municipal, tem sido um diferencial para o setor de saúde e tem atraído a atenção de várias prefeituras.

Conheceram a Central nesse mês o Secretario de Saúde do DF Sr. Augusto Carvalho, Diretor Adjunto Sr. Dalton Callado, Diretora do Controle e Regulação Dra. Mônica e três enfermeiras que compõe sua diretoria, o Diretor do PHD Sr. Luiz Pizani, o Diretor de Informática Sr. Luis Vicente Melo, bem como o Prefeito de Anápolis Sr. Antonio Gomide devido ao interesse em implantar o serviço nas prefeituras de Anápolis e no Governo do Distrito Federal.

Como previu o ministro da Saúde, José Gomes Temporão, quando esteve em Goiânia para as comemorações da marca de um milhão de agendamentos, em maio do ano passado, o Teleconsulta, tornou-se modelo de excelência na qualidade do atendimento para o País.

Os gestores de unidades de atenção básica da rede municipal de saúde de Goiânia, também visitaram a Central tem a aprovação geral, foi o que ficou evidente após o encerramento do 8º Módulo Gestor, atividade realizada pela Secretaria Municipal de Saúde nos dias 20 e 21 de outubro, para atualização de diretores de CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e outras unidades administradas pela Prefeitura.

Gestora de unidade de saúde no município de Goiás há 16 anos, Célia Maria de Oliveira Domingues, diretora do Centro de Saúde do Conjunto Riviera, foi incisiva ao afirmar que o Teleconsulta representou um avanço incomparável para a Saúde Municipal. “Presenciei filas desumanas nas portas dos centros de saúde que penalizavam especialmente idosos e deficientes. Assisti pessoas jovens se aproveitando de sua condição para conseguir senha e vender para os mais velhos, que não tinham forças para ficar na fila. O sistema acabou com tudo isso e hoje representa uma garantia de atendimento para o usuário.”

Nesse contexto, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH e a Secretaria Municipal de Saúde estão cada vez mais imbuídos na busca de alternativas que visam garantir aos usuários do Sistema Único de Saúde um atendimento ágil, efetivo, direcionado, com maior número e aproveitamento de vagas e dentro da qualidade almejada junto a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Os profissionais que ali atuam, em todos os níveis, Agentes de Atendimento, Médicos, Enfermeiros, Gerentes, Supervisores, Técnicos e Analistas de Sistemas tem buscado diariamente o aperfeiçoamento das atividades realizadas, principalmente as que visam reduzir as dificuldades encontradas, como tem também aprimorado o conhecimento e a qualificação do trabalho realizado para que esse novo modelo de gestão seja um verdadeiro instrumento de humanização do atendimento ao usuário





No mês de Outubro os Supervisores foram efetivos na higienização do principal instrumento de trabalho dos agentes de atendimento, os fones de ouvido. A desinfecção é realizada com álcool 70% semanalmente, ou sempre que necessário, para a prevenção de doenças ocupacionais, além da orientação quanto a alternância e o bom uso dos mesmos. Ainda em preocupação com a nova gripe H1N1, houve orientação/conscientização dos colaboradores quanto as formas de prevenção da doença.

Além de atividades educacionais, o Teleconsulta proporciona momentos de descontração. No dia 09 de Outubro/09 foi comemorado o dia das Crianças, conforme previsto no calendário anual motivacional. Sorrisos e muita alegria foram registrados. A comemoração é uma forma de despertar o espírito criança que cada um tem dentro de si, e, todos os colaboradores receberam pirulitos coloridos.

No referido mês ainda, o quantitativo geral de atendimentos foi de 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro) e 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso.

Das consultas agendadas, 46.285 (quarenta e seis mil duzentos e oitenta e cinco) foram de primeira vez e 12.752 (doze mil setecentos e cinquenta e dois) de retorno, perfazendo 78,40% (setenta e oito ponto quarenta por cento) e 21.60% (vinte e um ponto sessenta por cento) das 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Setembro/09, pode-se observar um acréscimo de 1,86% (hum ponto oitenta e seis por cento) no número de consultas marcadas para retorno.

Dos 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro), 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 67.539 (sessenta e sete mil e trinta e nove) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 42.038 (quarenta e dois mil e trinta e oito) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 1.782 (hum mil setecentos e oitenta e dois) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Setembro/09, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 157.931 (cento e cinquenta e sete mil novecentos e trinta e um) para 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro), um decréscimo no número de consultas marcadas de 73.711 (setenta e três mil setecentos e onze) para 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco).

Nesse período foram registradas 121.630 (cento e vinte e um mil seiscentos e trinta) ligações, destas 59.038 (cinquenta e nove mil e trinta e oito) resultaram em consultas marcadas, com 48,54% (quarenta e oito ponto cinquenta e quatro por cento) de aproveitamento.

Em relação ao mês de Setembro /2009 houve um decréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 49,55% (quarenta e nove ponto cinquenta e cinco por cento) para 48,54% (quarenta e oito ponto cinquenta e quatro por cento).

O cancelamento de consultas é um assunto ressaltado a todo momento, para que os usuários auxiliem no aproveitamento ideal de vagas e no mês de Outubro/09 7.664 (sete mil seiscentos e sessenta e quatro) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 12.98% (doze ponto noventa e oito por cento) do total das consultas agendadas.

No mês de Outubro/09 o Teleconsulta estendeu suas atividades às 23 (vinte e três) equipes de PSF destituídas do profissional médico devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, representando





aproximadamente 92.000 (noventa e dois mil) usuários. Tal medida tem sido tomada para que fosse garantido aos mesmos o atendimento médico/tratamento de sua saúde. Como essa cobertura não estava prevista no plano de trabalho, esse ainda é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família.

O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário.

No período compreendido entre 01 e 30 de Outubro/2009 foi observado o agendamento de 12.752 (doze mil setecentos e cinquenta e dois) consultas, o que equivale a 21.60 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Setembro / 2009 houve um acréscimo de 70 (setenta) consultas.

As consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Outubro/2009 houve um acréscimo total de 11,14% (onze ponto quatorze por cento) para as vagas perfazendo um total de 6.574 (seis mil quinhentos e setenta e quatro) das consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Cândida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 3.860 (três mil oitocentos e sessenta) agendamentos, seguido do CIAMS Jardim América (3.419), CAIS Chácara do Governador (3.194), CIAMS Novo Horizonte (2.801), CAIS Bairro Goiá (2.719), CIAMS Setor Pedro Ludovico (2.413), CIAMS Urias Magalhães (2.397). Entre os Centros de Saúde, o Vila Boa se despontou com 2.053 (dois mil e cinquenta e três) agendamentos, seguido do Centro de Saúde Parque Anhanguera (1.818).

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral Clínico Geral e 08 (oito) Unidades se destacaram: CAIS Chácara do Governador, CIAMS Jardim América, CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Urias Magalhães, CAIS Bairro Goiá, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro e Saúde Vila Moraes, CIAMS Pedro Ludovico e Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte.

Foi possível observar que no mês de Outubro /2009, 73.551 (setenta e três mil quinhentos e cinquenta e um) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) foram marcadas, 7.899 (sete mil oitocentos e noventa e nove) foram canceladas e 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Em comparação ao mês de Setembro/09 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 75.465 (setenta e cinco mil quatrocentos e sessenta e cinco) para 73.551 (setenta e três mil quinhentos e cinquenta e um), um decréscimo no número de consultas marcadas de 64.236 (sessenta e quatro mil duzentos e trinta e seis) para 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) foram marcadas, um acréscimo no número de disponível de 6.000 (seis mil) para 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 5.229 (cinco mil duzentos e vinte e nove) para 7.899 (sete mil oitocentos e noventa e nove).





Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Outubro/09, 84 % (oitenta e quatro por cento) das consultas foram marcadas, 8,33 % (oito ponto trinta e três por cento) disponível e 6,33 % (seis ponto trinta e três por cento) canceladas, como se segue:

Em comparação ao mês de Setembro / 09 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 84,47 % (oitenta e quatro ponto quarenta e sete por cento) para 84 % (oitenta e quatro por cento), um decréscimo de consultas canceladas 6,80 % (seis ponto oitenta por cento) para 6,33 % (seis ponto trinta e três por cento) e um decréscimo de 8,72 % (oito ponto setenta e dois por cento) para 8,33 % (oito ponto trinta e três por cento).

A efetividade do serviço ainda é um desafio. Mesmo que ainda não consolidado o Teleconsulta tem prosseguido com a avaliação / monitoramento, visto que o sistema realiza os registros efetuados pelas Unidades no que se refere ao comparecimento do usuário para concretização de sua consulta.

No mês de Outubro /2009, observou-se que 64% (sessenta e quatro por cento) das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades Centro de Saúde Norte Ferroviário (80%), CAIS Chácara do Governador (72%), CIAMS Urias Magalhães (70%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (70%), CIAMS Pedro Ludovico (69%), Centro de Saúde Vila Boa (69%), CAIS Vila Nova (69%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (69%), Centro de Saúde Parque Amazonia (68%), Centro de Saúde São Francisco (68%), se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida os Centro de Saúde Perim e CAIS Finsocial efetivaram apenas (30%) e (49%) respectivamente.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 64 % (sessenta e quatro por cento) foram efetivadas, 20 % (vinte por cento) não efetivadas e 15 % (quinze por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Setembro/09 pode-se observar que houve um acréscimo das consultas efetivadas de 63% (sessenta e três por cento) para 64 % (sessenta e quatro por cento), um acréscimo no número de não efetivadas de 19 % (dezenove por cento) 20 % (vinte por cento) e um decréscimo no número de não informado de 15 % (quinze por cento).

O Projeto Nascer Cidadão desenvolvido pela Divisão da Mulher, da Criança e do Adolescente da Secretaria Municipal de Saúde está a um ano realizando suas atividades de forma integrada com Teleconsulta. Desde o mês de Maio/08 o Projeto tem assegurado a primeira consulta da mãe e do bebê nos primeiros dez dias após o parto. Já foram marcadas nesse intervalo 5.133 (cinco mil cento e trinta e três) consultas. No mês de Outubro/2009 foi responsável por 231 (duzentos e trinta e um) agendamentos, sendo 110 (cento e dez) para puérperas e 121 (cento e vinte e um) para recém-nascidos. O Projeto assegura o acompanhamento precoce da criança e ainda promove a inclusão social, na medida em que proporciona às famílias o registro da primeira imagem do bebê.

Os usuários portadores de doenças crônicas que solicitam suas consultas para a especialidade Clínico Geral têm seus registros efetuados pelos Agentes de Atendimento. no mês de Outubro/2009, pode-se observar que das consultas agendadas, 9,68% (nove ponto sessenta e oito por cento) referiram ser portadores de diabetes, 13,20% (treze ponto vinte por cento) portadores de hipertensão e 77,12% (setenta e sete ponto doze por cento) para clínico geral (outras doenças). As consultas de pediatria como prioridade 01 (um) eram agendadas para crianças de até 02 meses. Para melhor aproveitamento de vagas no mês de Abril/09 foram estendidas até a idade de seis anos.

Dentre os 408 (quatrocentos e oito) Bairros (origem do usuário) que marcaram consultas no Teleconsulta, 10 (dez) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Outubro/2009, Jardim Novo Mundo (3.562), Jardim América (2.622), Parque Amazônia



(2.051), Setor Pedro Ludovico (1.964), Jardim Nova Esperança (1.853), Jardim Balneário Meia Ponte (1.792), Setor Urias Magalhães (1.397), Parque Industrial João Braz (1.168), Setor Leste Vila Nova (1.038), Cidade Jardim (1.003).

O Observatório realizou no mês de Outubro /2009 do corrente ano o agendamento de 2.957 (dois mil novecentos e cinquenta e sete) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.813 (dois mil oitocentos e treze) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 144 (cento e quarenta e quatro) foram solicitadas pelas Unidades.

A incorporação da reserva técnica à agenda foi realizada com sucesso nesse período. As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Observatório. No período compreendido entre 01 e 30 de Outubro/2009 foram convertidas 1.503 (um mil quinhentos e três) consultas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Outro procedimento realizado com êxito foi a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser identificada dentro de qualquer prioridade de busca. Esta operação ocorre todos os dias às 13h00min e vem obtendo um bom resultado, com aumento proporcional ao total geral de consultas marcadas no turno vespertino.

Desta forma, no mês de Outubro/09 foram agendadas 1.263 (um mil duzentos e sessenta e três) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. Quanto ao cancelamento de consultas, todas as Unidades de Saúde que compõem o Teleconsulta solicitaram tal procedimento.

Os Enfermeiros prosseguiram com o monitoramento das ligações, e os Agentes de Atendimento são avaliados de forma individual, momento em que são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade. Na oportunidade, são realizadas orientações para que o atendimento possa ser eficiente, voltado para a excelência, com correções das falhas identificadas. O monitoramento é registrado em relatório e o Agente assina como ciente das ligações ouvidas e avaliadas.

Um feixe E1 (30 linhas) foi instalado com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07 – 10 hs) tem auxiliado os usuários com informações a respeito do serviço, para que encontre maior facilidade em falar com os Agentes de Atendimento que atuam na Central.

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

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

Desta forma, segue abaixo uma análise sucinta das atividades desse período, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também pontos positivos / negativos e providências tomadas e/ou sugestões para que o projeto possa ter um crescimento contínuo, a fim de garantir que o usuário do Sistema Único de Saúde tenha sempre um atendimento em excelência.





1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

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

A mencionada Central encontra-se instalada numa área construída de 370 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.

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação (ALTERAR?)

A plataforma de comunicação instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é uma plataforma de comutação digital, desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*) que possibilita recursos avançados em comunicação de voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comunicação, com base em processadores de 32 *bits* de última geração.

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

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

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

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



URA - Unidade de Resposta Audível

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

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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

Posição de Supervisão

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

Estatística do Sistema

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

Correio de Voz

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

0800

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

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

Atendimento Automático

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





1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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

O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

- Consultas Cadastradas;
- Grade de Profissionais por Unidade de Saúde;
- Usuários;



- Relatórios gerenciais;
- Outras.

Integração com a Aplicação

A aplicação de Teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Teleatendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Teleatendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais freqüentes e a identificação de quantidade de freqüência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame* 512 – 0452499, *Interlan* 256K – 0452503, feixe *E1* e *DDR* (Discagem Direta ao Ramal de Atendimento) através do Sistema 0800 646 1560, com 60 (sessenta) linhas em 02 (dois) troncos que servem ao atendimento da população goianiense, mais 30 linhas que foram instaladas com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07-10hs), por meio de 58 (cinquenta e oito) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, além de mais 05 (cinco) linhas/ramais que servem de suporte às atividades de coordenação e supervisão técnico-operacional quanto à comunicação com as unidades de saúde, através 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
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

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

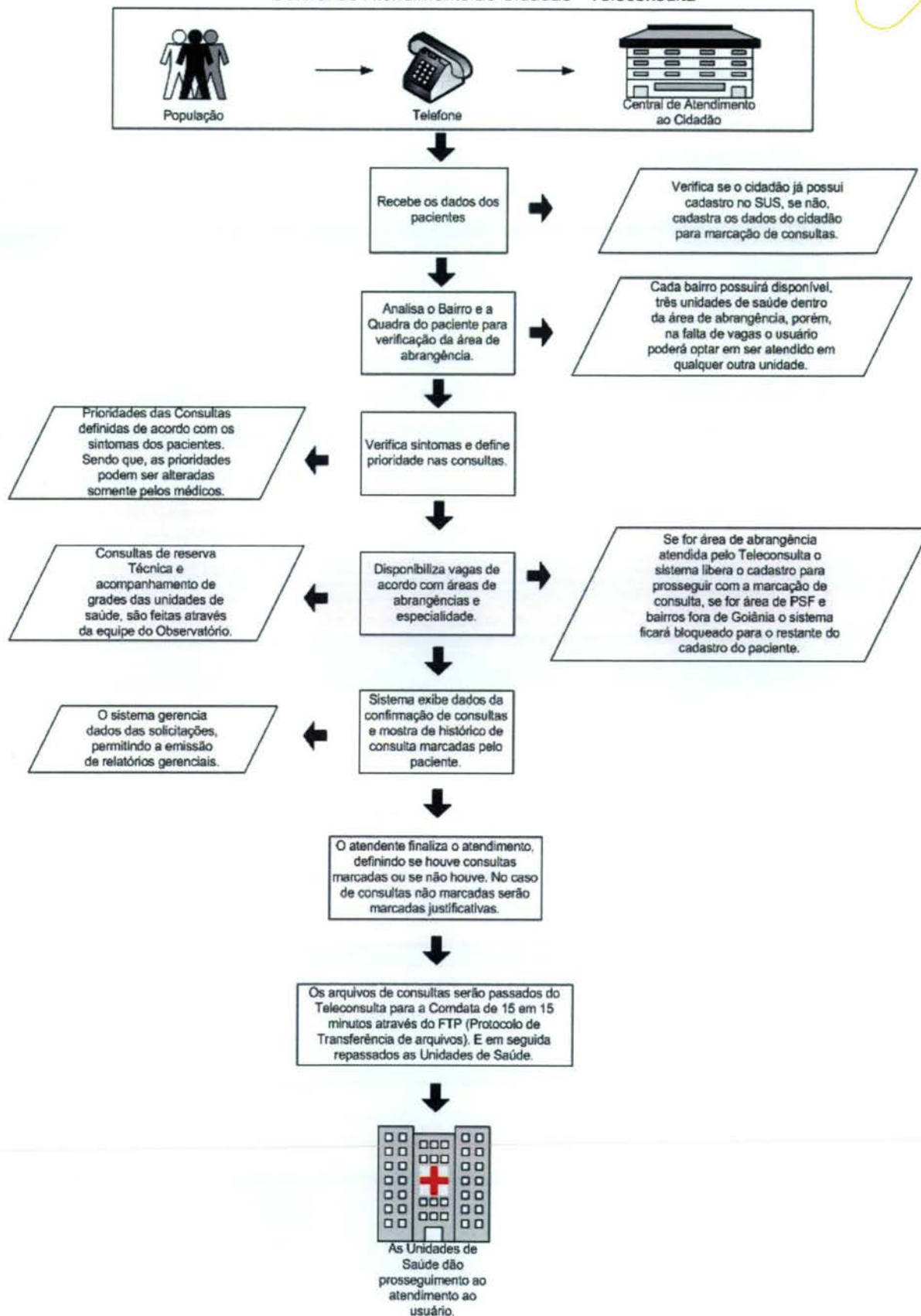
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

O Observatório da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizado e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.



2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários

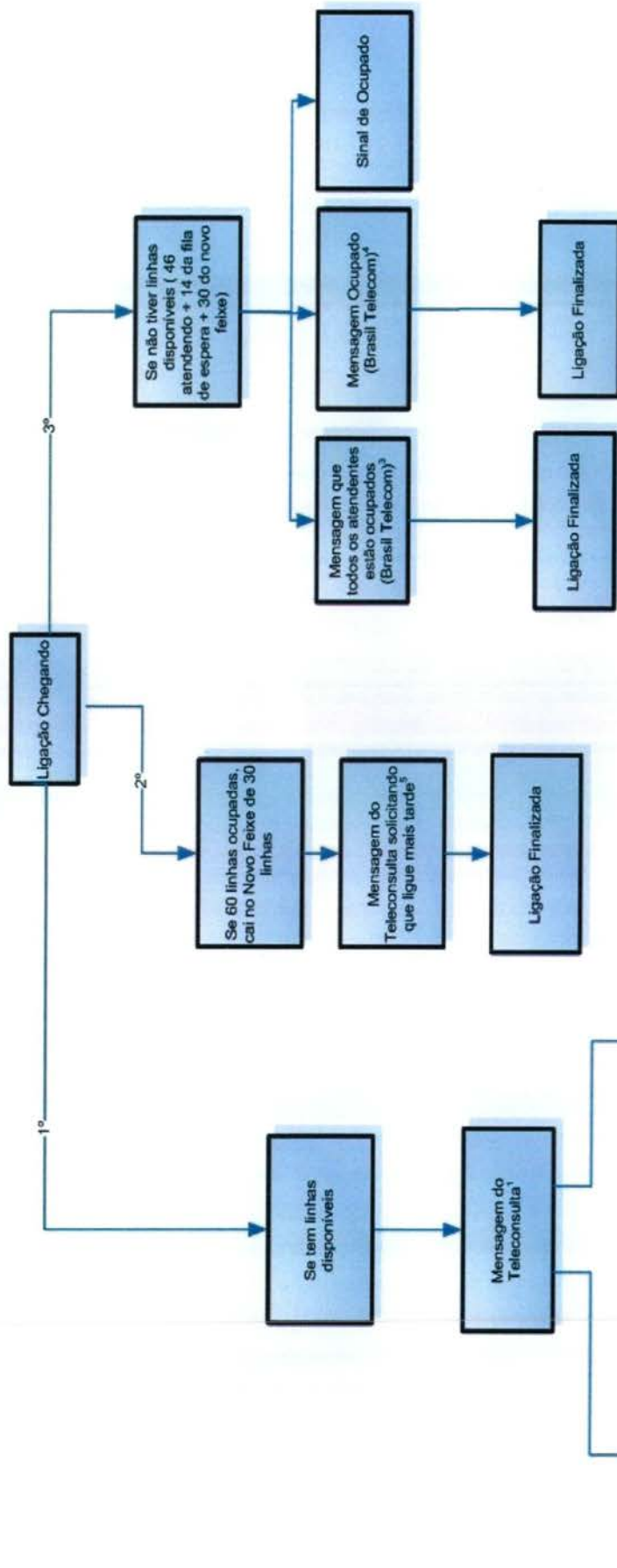
Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta





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

Fluxo de Ligações Com Mais Um Feixe de 30 Linhas



Mensagens:

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



2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Outubro/2009 um total de 38 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM SETEMBRO/ 2009.

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 Itatiaia
9.	CAIS Chácara do Governador	29.	Centro de Saúde Vila Canaã
10.	CIAMS Jardim América	30.	Centro de Saúde Rodoviário
11.	CIAMS Urias Magalhães	31.	Centro de Saúde Fama
12.	CIAMS Novo Horizonte	32.	Centro de Saúde Santa Helena
13.	CIAMS Pedro Ludovico	33.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns
14.	Centro de Saúde Pq. Anhanguera	34.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Brás
15.	Centro de Saúde Vila Boa	35.	Centro de Saúde Vila Moraes
16.	Centro de Saúde Vila Mauá	36.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
17.	Centro de Saúde Vila União	37.	Centro de Saúde Marinho Lemos
18.	Centro de Saúde Vila Regina	38.	Centro de Saúde Criméia Leste
19.	Centro de Saúde Vl. Clemente		
20.	Centro de Saúde Perim		

Obs: O Centro de Saúde Aruanã III foi convertido em Unidade de Saúde da Família no mês de Setembro, motivo pelo qual não se encontra entre a relação das Unidades que compõem o Teleconsulta. Desta forma, o total atual é de 38 Unidades.

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Pessoal Envolvido

Para funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Outubro/2009 e foram diretamente envolvidos o pessoal técnico e operacional descrito à seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1.	Gestor Executivo	01



2.	Gestor Técnico	01
3.	Supervisor Técnico	01
4.	Supervisor Operacional	02
5.	Médicos	07
6.	Enfermeiros	09
7.	Agentes de Atendimento	139
8.	Analista de Sistema	02
9.	Programador	01
10.	Técnico em Redes	01
11.	Assistente e Agentes de Atendimento do Observatório	05
12.	Suporte Técnico	01
13.	Gestor Administrativo	01
14.	Encarregados Administrativos	06
15.	Auxiliar de Serviços Gerais	03
16.	Vigilantes	04
17.	Jornalista/Assessor de Imprensa	01
18.	Gerência de Saúde	01
TOTAL		165

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 Outubro/ 2009.

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).

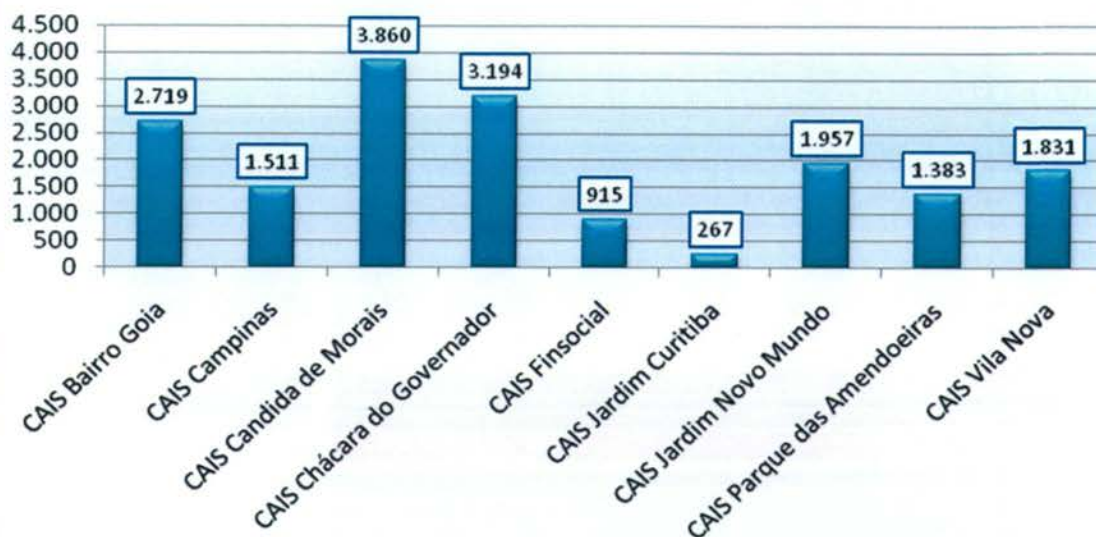
Outubro / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	14.336	14.223	28.559
Ginecologia	6.738	8.660	15.398



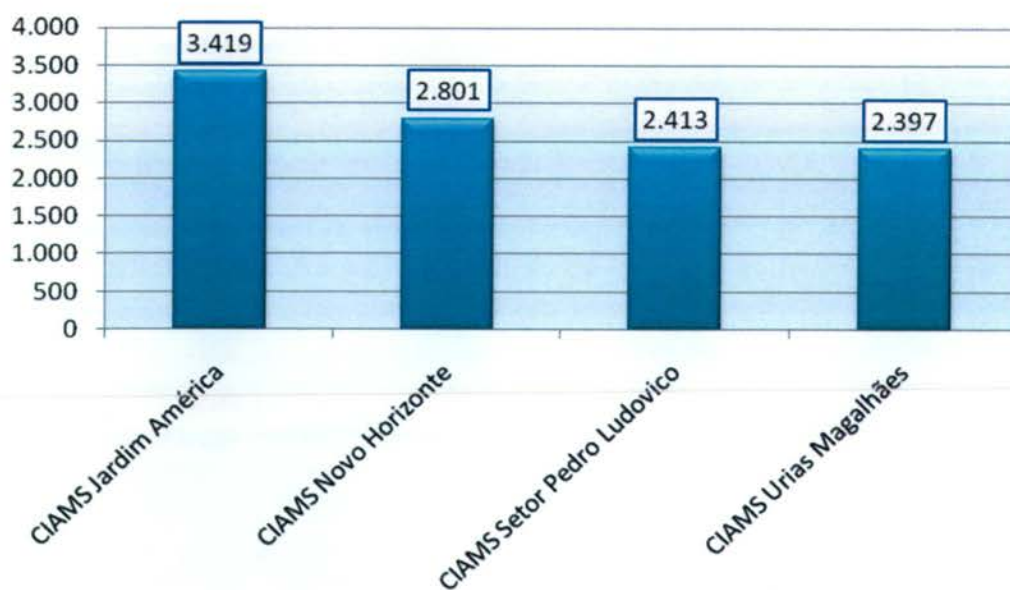
Pediatria	7.593	7.487	15.080
Total	28.667	30.370	59.037

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

Consultas Marcadas nos CAIS - Outubro de 2009

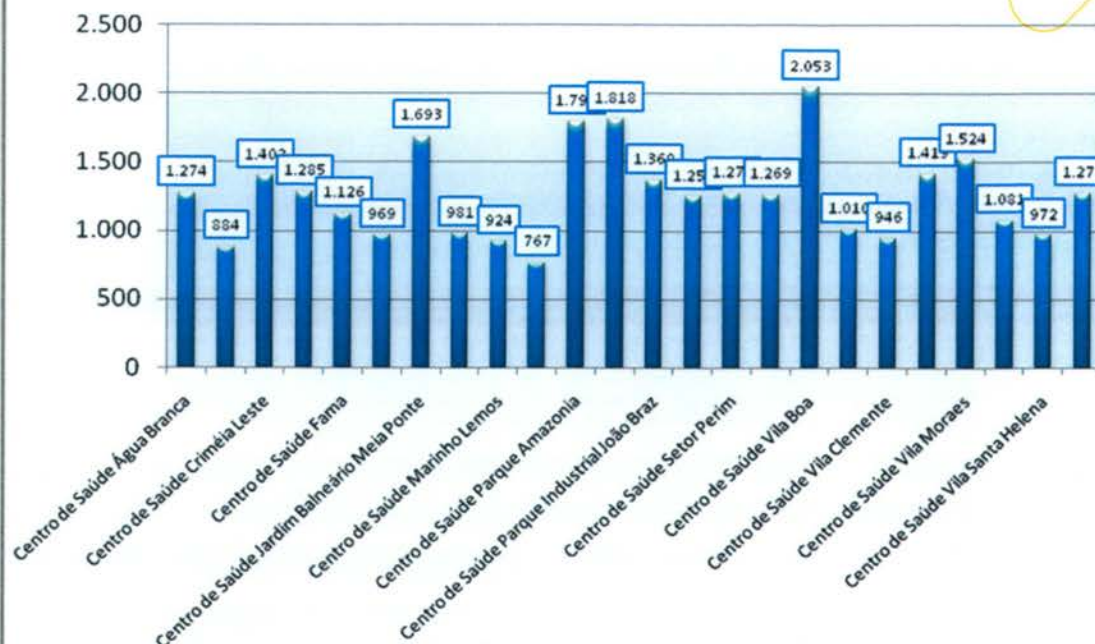


Consultas Marcadas nos CIAMS - Outubro de 2009



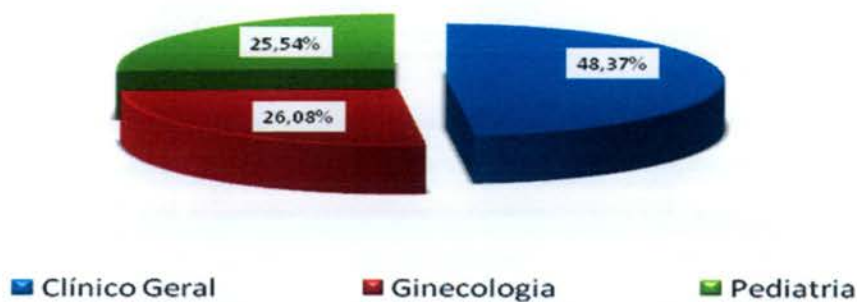


Consultas Marcadas nos Centros de Saúde - Outubro de 2009



4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Outubro de 2009.

Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas



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

OUTUBRO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS BAIRRO GOIÁ	1.357	626	736	2.719
CAIS Campinas	780	181	550	1.511





CAIS Cândida de Moraes	1.733	951	1.176	3.860
CAIS Chácara do Governador	1.976	457	761	3.194
CAIS Finsocial	458	353	104	915
CAIS Jardim Curitiba	0	155	112	267
CAIS Jardim Novo Mundo	659	550	748	1.957
CAIS Parque das Amendoeiras	689	536	158	1.383
CAIS Vila Nova	1.090	185	556	1.831
Centro de Saúde Água Branca	585	390	299	1.274
Centro de Saúde Conjunto Riviera	480	220	184	884
Centro de Saúde Criméia Leste	800	195	407	1.402
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	530	383	372	1.285
Centro de Saúde Fama	581	319	226	1.126
Centro de Saúde Itatiaia	656	91	222	969
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	866	370	457	1.693
Centro de Saúde Maria Dilce	442	382	157	981
Centro de Saúde Marinho Lemos	300	367	257	924
Centro de Saúde Norte Ferroviário	305	186	276	767
Centro de Saúde Parque Amazonia	797	499	501	1.797
Centro de Saúde Parque Anhanguera	926	522	370	1.818
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	861	266	242	1.369
Centro de Saúde São Francisco	566	402	286	1.254
Centro de Saúde Setor Perim	574	419	282	1.275
Centro de Saúde Setor Rodoviário	407	492	370	1.269
Centro de Saúde Vila Boa	737	593	723	2.053
Centro de Saúde Vila Canaã	485	372	153	1.010
Centro de Saúde Vila Clemente	392	380	174	946
Centro de Saúde Vila Mauá	570	567	282	1.419
Centro de Saúde Vila Moraes	877	348	299	1.524
Centro de Saúde Vila Redenção	457	344	280	1.081
Centro de Saúde Vila Santa Helena	400	173	399	972
Centro de Saúde Vila União	629	380	269	1.278
CIAMS Jardim América	1.817	778	824	3.419
CIAMS Novo Horizonte	1.548	682	571	2.801
CIAMS Setor Pedro Ludovico	867	884	662	2.413
CIAMS Urias Magalhães	1.362	400	635	2.397
Total	28.559	15.398	15.080	59.037



4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Outubro de 2009.

Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/10/2009	1.151	651	549	2.351
2/10/2009	755	412	355	1.522
3/10/2009	265	176	156	597
4/10/2009	498	242	239	979
5/10/2009	1.091	522	636	2.249
6/10/2009	1.460	755	758	2.973
7/10/2009	1.269	746	598	2.613
8/10/2009	1.066	532	565	2.163
9/10/2009	672	378	368	1.418
10/10/2009	91	64	94	249
11/10/2009	260	116	135	511
12/10/2009	892	564	310	1.766
13/10/2009	1.982	1.004	802	3.788
14/10/2009	1.612	810	834	3.256
15/10/2009	1.203	616	722	2.541
16/10/2009	717	357	431	1.505
17/10/2009	338	212	175	725
18/10/2009	531	272	298	1.101
19/10/2009	1.915	1.034	921	3.870
20/10/2009	1.470	846	776	3.092
21/10/2009	877	447	695	2.019
22/10/2009	760	428	641	1.829
23/10/2009	313	163	345	821
24/10/2009	271	125	114	510
25/10/2009	542	220	279	1.041
26/10/2009	1.337	762	778	2.877
27/10/2009	2.336	1.306	966	4.608
28/10/2009	1.184	643	678	2.505
29/10/2009	963	575	503	2.041
30/10/2009	599	347	257	1.203
31/10/2009	139	73	102	314
Total	28.559	15.398	15.080	59.037



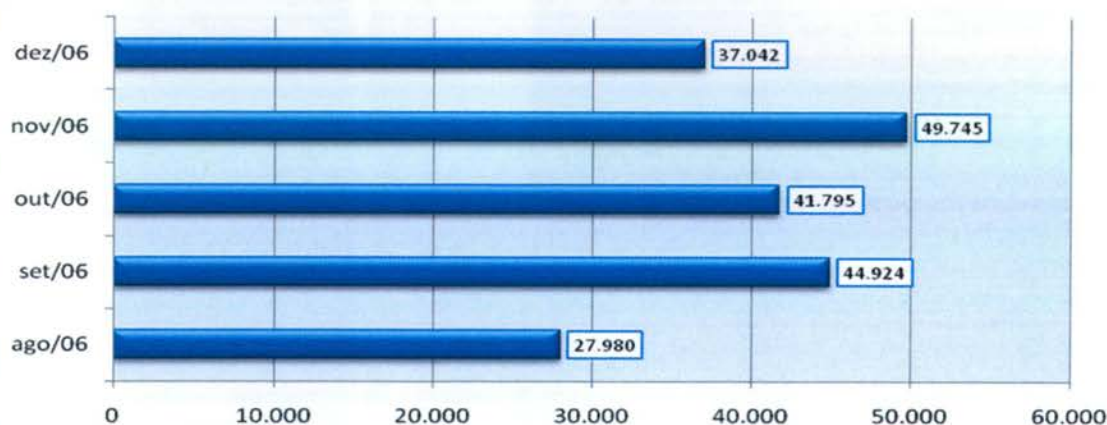
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006

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

* de 04 a 31/08

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006



Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2006

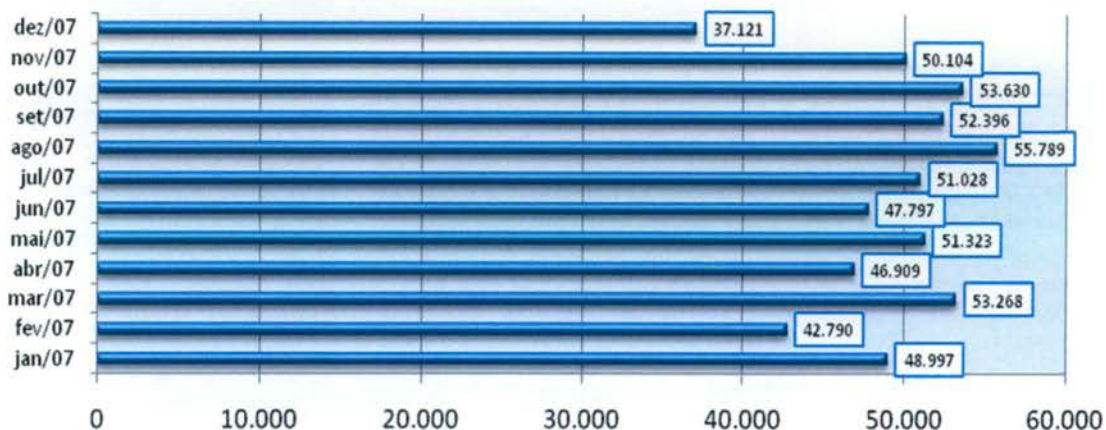




4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	13.359	13.726	47.797
	Jul.	22.376	13.312	15.340	51.028
	Ago.	24.526	14.199	17.064	55.789
	Set.	22.965	14.121	15.310	52.396
	Out.	23.745	14.696	15.189	53.630
	Nov.	21.822	13.836	14.446	50.104
	Dez.	16.196	10.149	10.776	37.121
Total		254.785	157.731	178.636	591.152

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007

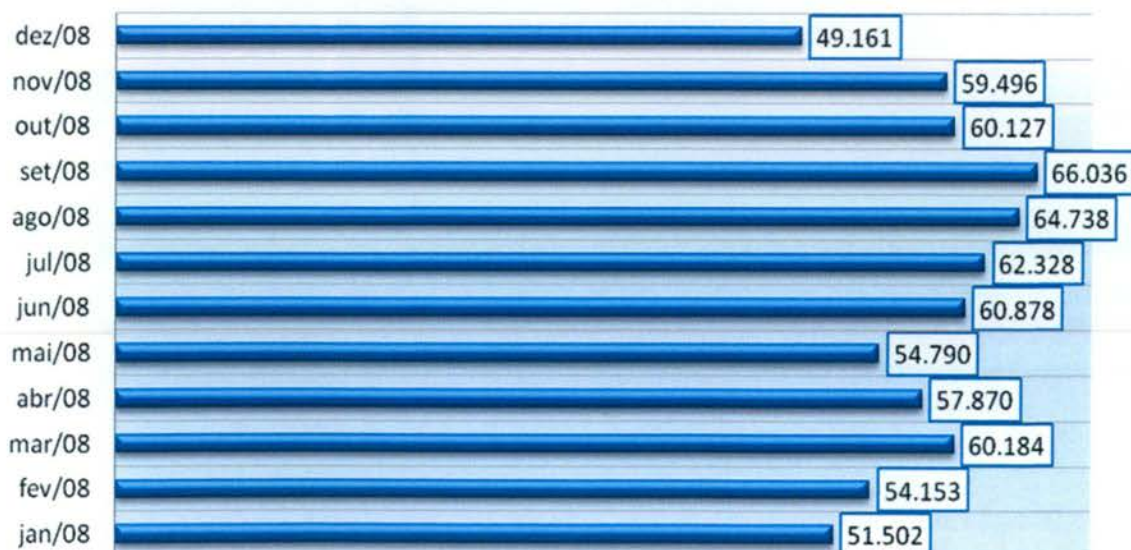




4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

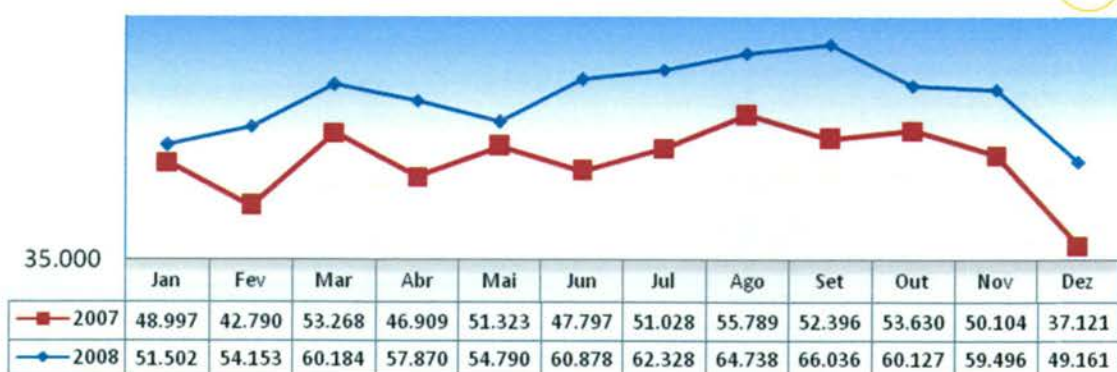
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
Total		305.044	187.209	185.487	701.263

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008





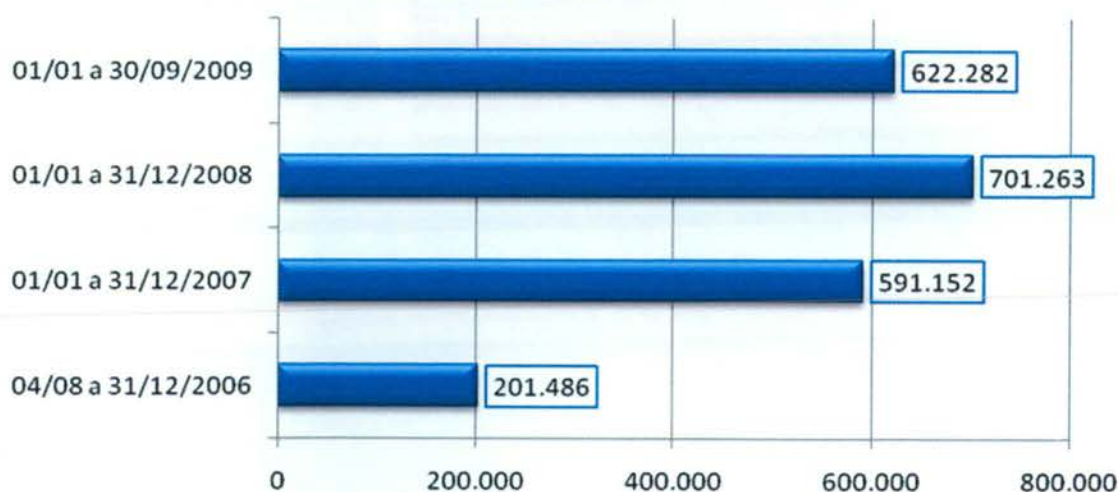
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008



4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.

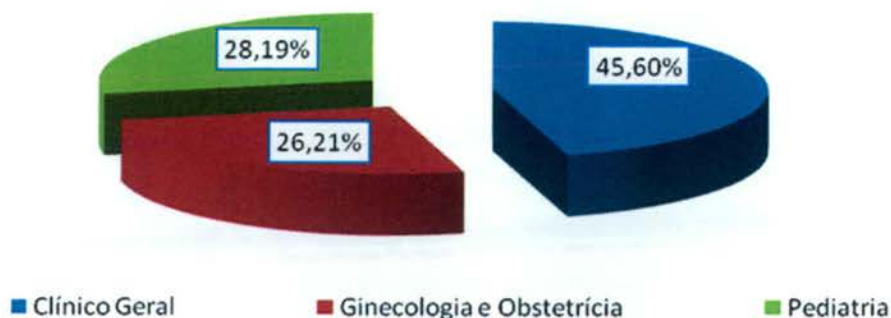
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 30/09/2009	297.166	158.169	166.947	622.282
Total		964.943	554.657	596.583	2.116.183

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.



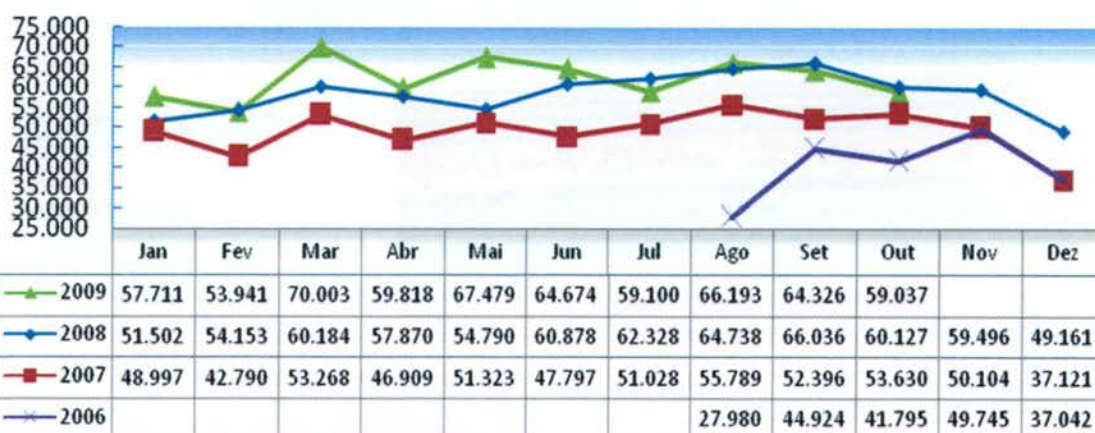


Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em 2006, 2007, 2008 e 2009 - por Especialidade.



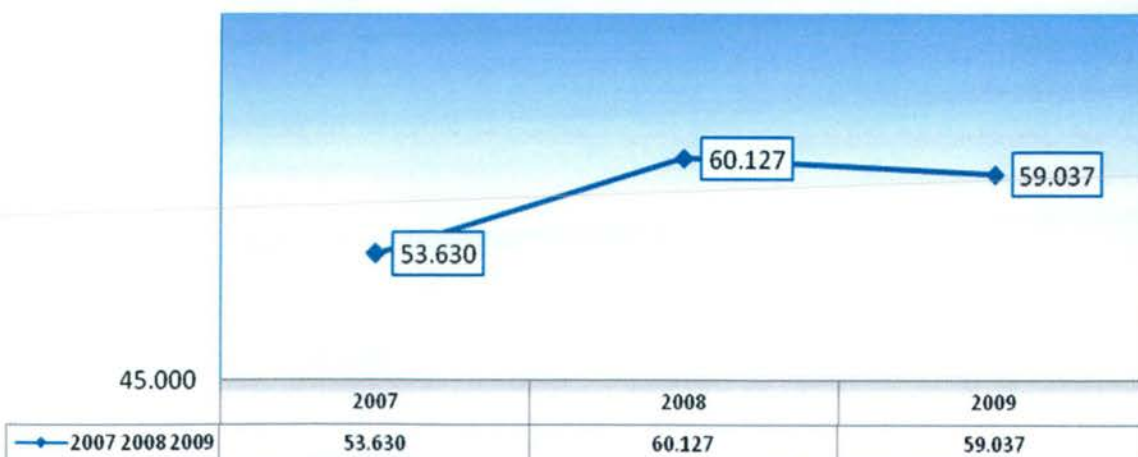
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2009.

Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-Mês dos anos de 2006, 2007, 2008 e 2009.



4.1.10 – Demonstrativo gráfico do mês de Outubro nos anos de 2007 / 2008 e 2009.

Demonstrativo Gráfico do Mês de Outubro nos anos de 2007, 2008 e 2009.





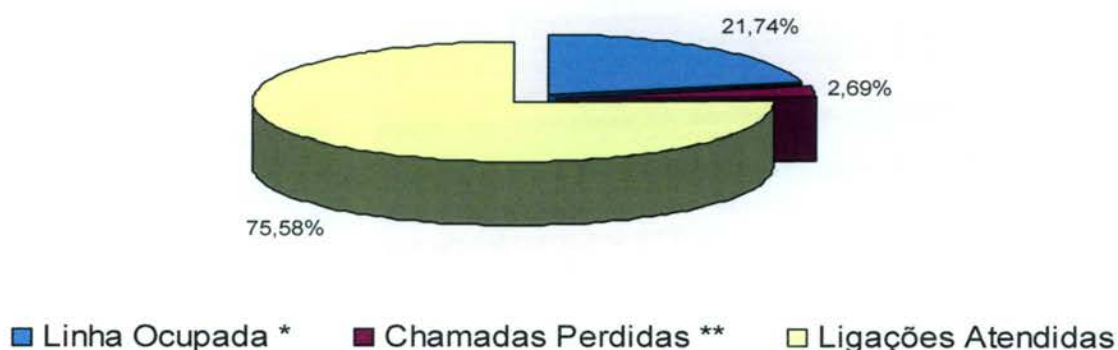
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
Total		760.934	218.852	27.050

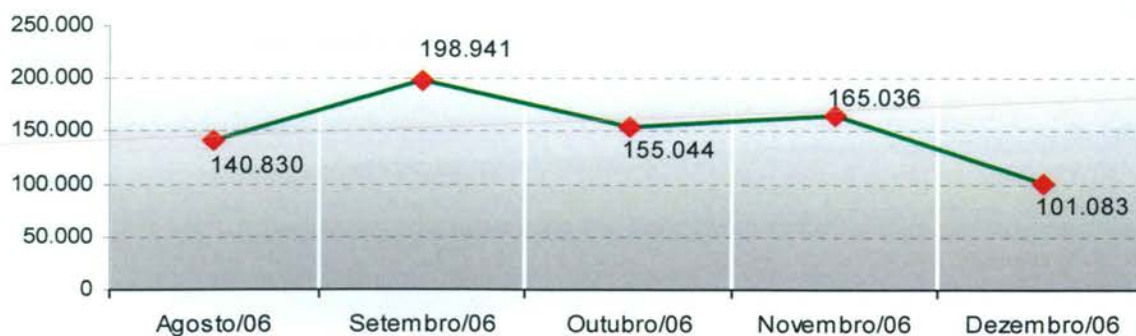
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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



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





4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maio	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

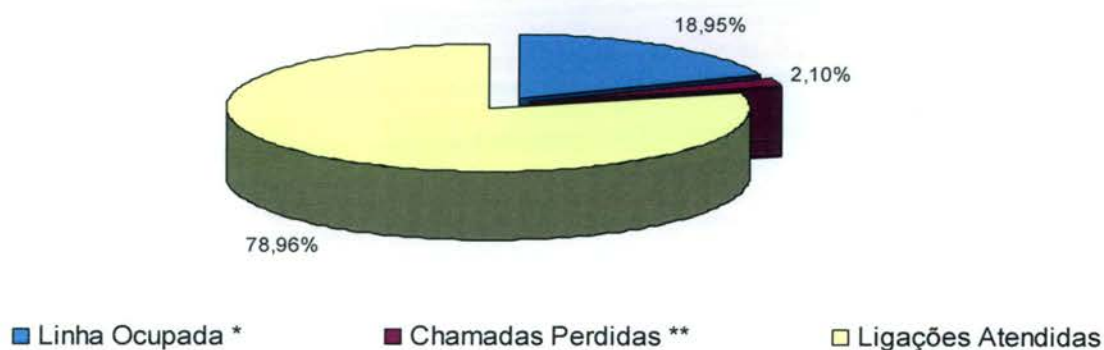
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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





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

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

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

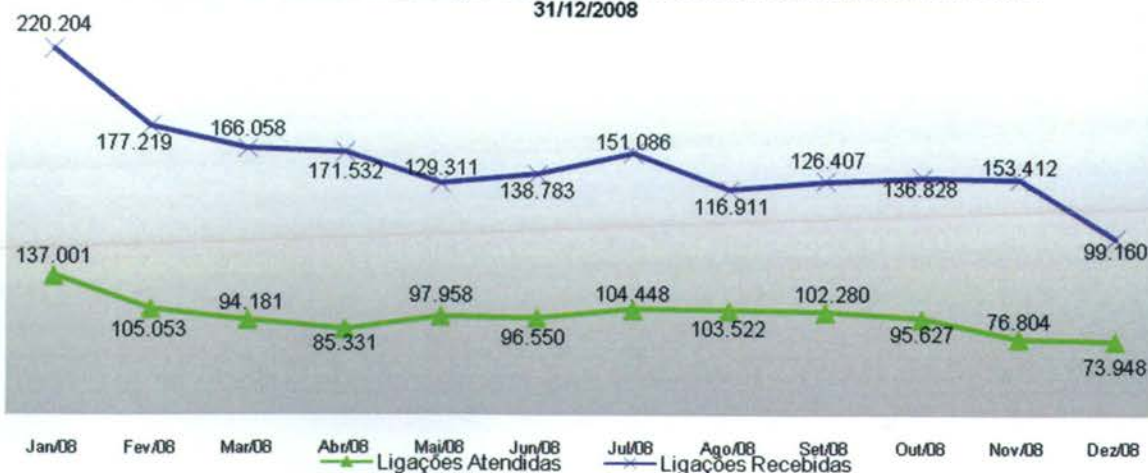
*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

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



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





Ano	Fonte: BRT		Fonte: CAC/TCT	Fonte: CAC/TCT
	Linha Ocupada *	Chamadas Perdidas **	Ligações Atendidas***	Ligações Recebidas****
2006	218.852	27.050	578.766	760.934
2007	510.740	56.602	1.382.663	2.128.527
2008	206.635	44.765	1.172.703	1.786.911
2009	--	180.965	1.124.348	1.596.651
Total	936.227	309.382	4.258.480	6.273.023

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

* Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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

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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
	Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
	Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
	Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
	Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
Total		1.596.651	262.196	1.124.348	180.965

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

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

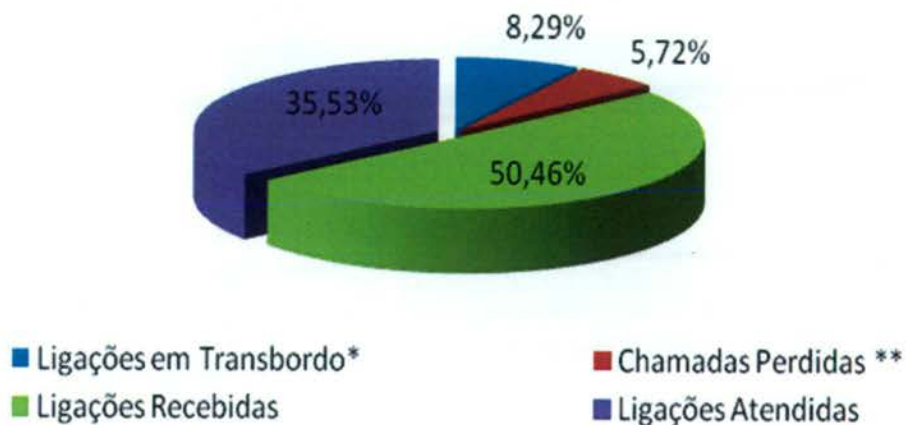
³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

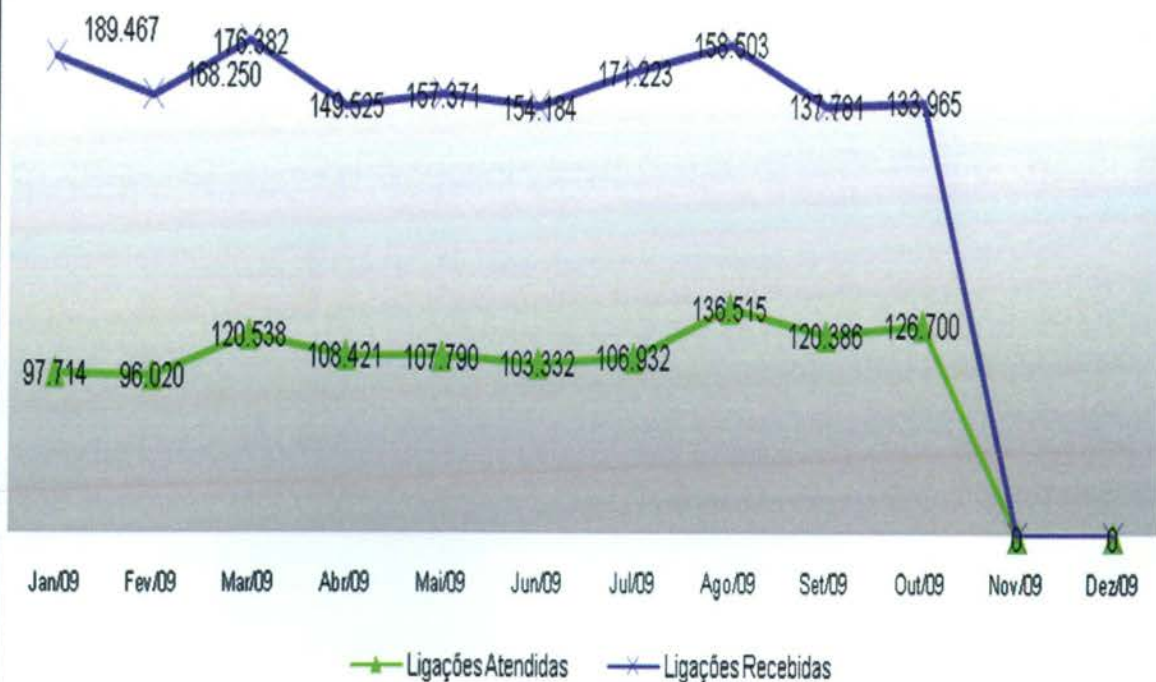




**Demonstrativo Gráfico das Ligações Destinadas ao Teleconsulta
01/01/2009 a 31/10/2009**

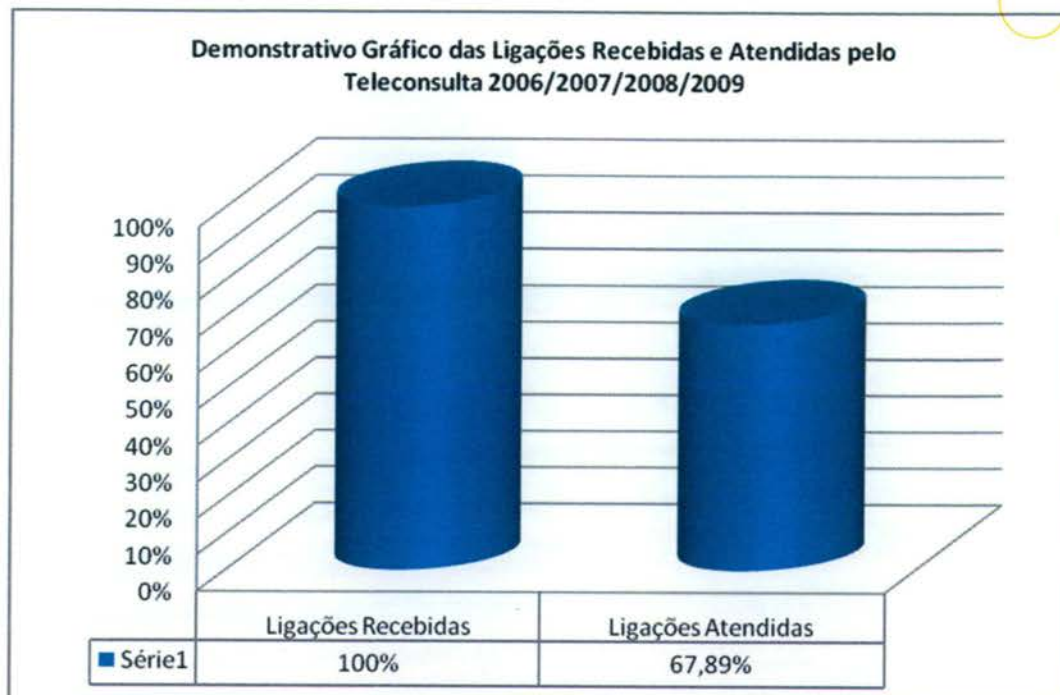


Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2009 a 31/10/2009





4.1.1.5. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006/2007/2008/2009.



4.1.16. Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação entre os meses de Setembro/09 e Outubro/09.

Especificação	Setembro/09	Outubro/2009	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	120.386	126.700	5,24
Ligações Recebidas	137.781	133.965	(2,77)
Ligações Perdidas	17.687	13.366	(24,43)
Ligações em Transbordo	11.101	3.000	(72,98)

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

Foram atendidas no mês de Setembro/09, 120.386 (cento e vinte mil, trezentos e oitenta e seis) ligações, enquanto que no mês de Outubro/09 foram atendidas 126.700 (cento e vinte e seis mil e setecentos). Já as ligações recebidas no mês de Setembro/09 resultaram em 137.781 (cento e trinta e sete mil, setecentos e oitenta e um) e no mês de Outubro/09 este número resultou em 133.965 (cento e trinta e seis mil, novecentos e sessenta e cinco). Analisando de forma proporcional houve um acréscimo de 5,24% (cinco ponto vinte e quatro por cento) referente as ligações atendidas, e um decréscimo de 2,77% (dois ponto



setenta e sete por cento) referente as ligações recebidas, comparado com o mês de setembro/09.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Setembro/09 o aproveitamento foi de 87,37% (oitenta e sete ponto trinta e sete por cento). Já no mês de Outubro/09 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 94,58% (noventa e quatro ponto cinquenta e oito por cento).

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

Conforme descrito no quadro descritivo que se segue, no mês de Setembro/09 no turno matutino a média de Agentes de Atendimento de segunda a sexta-feira resultou em 41,77 (quarenta e um ponto setenta e sete) e no turno vespertino resultou em 41,32 (quarenta e um ponto trinta e dois). Nos finais de semana a média de Agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 20,50 (vinte ponto cinquenta) e 21,35 (vinte e um ponto trinta e cinco). Já no mês de Outubro/09 no turno matutino a média de Agentes de segunda a sexta-feira resultou em 48,41 (quarenta e oito ponto quarenta e um) e no turno vespertino resultou em 38,27 (trinta e oito ponto vinte e sete). Nos finais de semana a média de Agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 26,11 (vinte e seis ponto onze) e 20,44 (vinte ponto quarenta e quatro).

Desta forma, pode-se concluir que no mês de Outubro/09 durante a semana no turno matutino houve uma média de Agentes equivalente a 48,41 (quarenta e oito ponto quarenta e um) e no turno vespertino a média foi de 38,27 (trinta e oito ponto vinte e sete), o que mostra um acréscimo de 6,64 (seis ponto sessenta e quatro) no número de agentes durante o turno matutino e um decréscimo de 3,05 (três ponto zero cinco) no número de Agentes durante a semana no período vespertino. Neste mês de Outubro/09, pode-se fazer o seguinte comparativo, se com 48,41 (quarenta e oito ponto quarenta e um) de média de Agentes no turno matutino foi possível atender 94,58% (noventa e quatro ponto cinquenta e oito por cento) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários a média de Agentes de Atendimento igual a 51,18 (cinquenta e um ponto dezoito).

Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Setembro	Outubro	
Segunda a sexta (matutino)	41,77	48,41	6,64
Segunda a sexta (Vespertino)	41,32	38,27	3,05*
Finais de Semana e Feriado (matutino)	20,50	26,11	5,61
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	21,35	20,44	0,91

*Os valores entre parênteses demonstram valores negativos ou decréscimos.

Analisando o aproveitamento diário das ligações atendidas referente as ligações recebidas, observou-se que no mês de Setembro/2009 o aproveitamento diário não apresentou dias críticos, ou seja, todos os dias o aproveitamento das ligações foi maior que 70% (setenta por cento), o que está relativamente ligado ao número de Agentes efetivos e a procura pelo Teleconsulta. Encontramos neste mês de Outubro/09 o mesmo cenário do mês anterior, ou seja, não foi registrado dias críticos quanto ao número de Agentes e de ligações atendidas.



Os motivos que poderiam levar a este percentual crítico se justificam pelo total do número de agentes ausentes, que se pode levar em consideração os déficits no quadro de agentes previsto no Teleconsulta, as licenças médicas, férias, faltas e as folgas compensatórias. Este mês obteve-se um saldo positivo de aproveitamento de ligações, porém deve-se observar que a procura pelo Teleconsulta foi um pouco menor neste mês, comparado ao mês anterior. Portanto, quanto maior o número de agentes e menor a procura pelo Teleconsulta, menos dias críticos serão identificados.

As ligações em transbordo refletem o número de usuários que ligaram durante o mês e que por esgotamento da capacidade de atendimento das 60 (sessenta) linhas principais do sistema foram redirecionados para a máquina de transbordo, a qual atende o usuário, informa sobre a lotação e solicita que o mesmo retorne em seguida.

Esse número é comparado diariamente com as ligações/consultas que foram recebidas nas linhas principais, e os usuários que naquele dia não conseguiram falar em momento algum com o Teleconsulta e entram na estatística de “ligações em transbordo”, que demonstram o número de usuários que deixaram de ser atendidos pelo Teleconsulta durante o mês.

Neste mês de Outubro/09 as ligações em transbordo resultaram em 3.000 (três mil) o que representa a soma do total diário que números distintos passaram pelo servidor de transbordo, ou seja, números que não conseguiram atendimento no Teleconsulta em um mesmo dia. Já no mês de Setembro/09 esse número resultou em 11.101 (onze mil cento e um), o que mostra que no mês de outubro tivemos um decréscimo de 72,98% (setenta e dois, ponto noventa e oito por cento) resultando em uma queda no número de ligações que passaram pelo transbordo, devido a quantidade de Agentes e a quantidade de ligações recebidas do Teleconsulta.

Já as chamadas perdidas (ligações que o usuário liga no 0800, chama, mas o mesmo desiste da ligação antes de ser atendido), neste mês de Outubro/09 resultaram em 13.366 (treze mil, trezentos e sessenta e seis), e no mês de Setembro/09 este número resultou 17.687 (dezessete mil seiscentos e oitenta e sete), o que mostra um decréscimo de 24,43% (vinte e quatro ponto quarenta e três) se comparado com o mês de Setembro/09, e que pode ser justificado pela proporção de atendimentos referente as ligações atendidas, diminuindo assim o número de chamadas perdidas.

Quanto ao número de consultas foram agendadas no mês de Setembro 64.236 (sessenta e quatro mil duzentos e trinta e seis) consultas, onde, analisando com o número de ligações atendidas (120.386 - cento e vinte mil trezentos e oitenta e seis) obteve-se um aproveitamento de 53,35% (cinquenta e três ponto trinta e cinco por cento). Já no mês de Outubro/09 agendou-se 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) e obteve-se um aproveitamento relativo ao número de ligações atendidas (126.700 - cento e vinte e seis mil e setecentos) igual a 46,59% (quarenta e seis ponto cinquenta e nove por cento), o que mostra que neste mês de Outubro o aproveitamento de consultas foi menor que o mês anterior.

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

5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À OUTUBRO/09.

- No mês de Outubro/09 os Supervisores do Teleconsulta foram efetivos na realização da higienização dos fones de ouvido utilizados pelos Agentes de Atendimento, com vistas a possibilitar um ambiente de trabalho saudável além de prevenir as doenças ocupacionais. A desinfecção é feita com álcool a 70% pelas Enfermeiras.



- O IDTECH continua se destacando nas orientações a respeito da Nova Gripe H1N1. Slides foram utilizados na apresentação da Sexta Feira Informativa. Os colaboradores foram orientados novamente quanto as medidas preventivas que devem ser tomadas contra a GRIPE H1N1.



- No dia 02 de Outubro/09 compareceu em visita ao Teleconsulta os representantes da Secretaria Estadual de Saúde do Distrito Federal o Diretor do PHD Sr. Luiz Pizani, o Diretor de Informática Sr. Luis Vicente Melo, para melhor conhecimento a respeito do funcionamento da Central. A visita foi acompanhada pelos Coordenadores do IDTECH Lúcio Nascimento, Maria Aparecida Sardinha e o Assessor de Tecnologia Adonai Andrade.

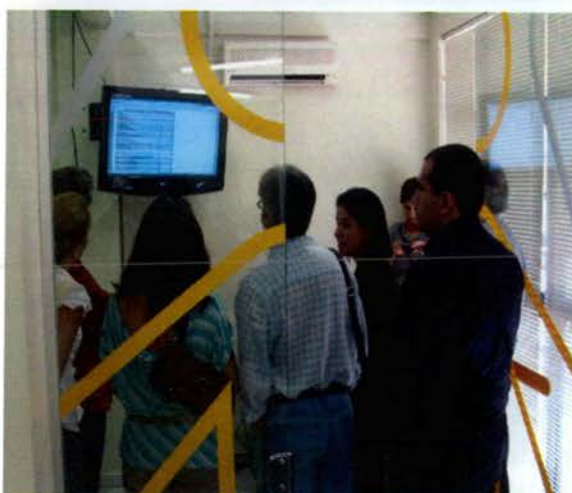


- Seguindo cronograma destinado a estratégias motivacionais, a Central de Atendimento ao Cidadão comemorou em 12 Outubro/09 o Dia das Crianças. Foram entregues aos colaboradores pirulitos, juntamente com um cartão personalizado.





- Em 16 de Outubro/09 compareceu em visita ao Teleconsulta o Prefeito do Distrito Federal Sr. Augusto Carvalho, Diretor Adjunto Sr. Dalton Callado, Diretora de Regulação Dra. Mônica, três enfermeiras que compõe sua diretoria para verificação do serviço prestado pelo Teleconsulta na atenção básica, bem como instrumento de gestão para administração pública. A visita foi acompanhada pela Coordenadora Técnica Maria Aparecida Sardinha, Coordenador Financeiro Lúcio Dias, Assessor de Tecnologia Adonai Andrade e Analista de Sistema Vitor Santana.





- No dia 22 de Outubro/09 o Teleconsulta recebeu a visita dos Vereadores Henrique Arantes (PTB) e Daniel Vilela, o parlamentar reconheceu ter se baseado em uma visão equivocada do serviço para, em outras oportunidades, tecer duras críticas a ele. “Tinha uma visão totalmente diferente do Teleconsulta, como as pessoas que fizeram a mim críticas ao serviço. Acreditava que aqui eram marcadas consultas de especialidades. Mas são apenas consultas básicas e, nesse aspecto, o serviço tem conseguido cumprir com eficiência o seu papel”, declarou Henrique Arantes.
- Para o vereador, um dos grandes avanços proporcionados pelo Teleconsulta foi democratização do acesso às vagas de consulta na rede municipal. “Hoje, não importa quem está necessitando do atendimento, todos são tratados de forma igual, sem distinção. O sistema não permite que seja feito uso político das vagas.” A visita foi acompanhada pela Coordenadora Técnica Cida Sardinha, Coordenador Executivo Dr. José Cláudio Romero, Diretor Financeiro Lúcio Dias, Assessor de Tecnologia Adonai Andrade e Analista de Sistemas Kássia Cristina.



- Nos dias 20 e 21 de outubro, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, recebeu os participantes do 8º Módulo Gestor. A atividade foi realizada na Faculdade Alpha, na Avenida Perimentral Norte, pela Secretaria Municipal de Saúde com os diretores geral, técnico e administrativo de todas as unidades de saúde de Goiânia. O objetivo da visita ao Teleconsulta foi demonstrar aos gestores o sistema de funcionamento da Central, considerando que a maioria iniciou na rede após a sua inauguração.
- No dia 21 de Outubro/09 visitaram o Teleconsulta os gestores que atuam nos Distritos Sudoeste, Sul, Norte e Oeste e no dia 22 de Outubro/09, os dos Distritos Noroeste, Leste,



Campinas e Centro. A Coordenação Técnica da Central realizou, no local onde foi desenvolvida a atividade, uma a respeito do funcionamento do Teleconsulta e a importância dos gestores no processo de organização da atenção básica / disponibilização de vagas, bem como esclareceu dúvidas dos participantes, os quais conferiram in loco as informações repassadas.



- Na opinião de Marly Ribeiro Santos Pacheco, diretora do Centro Integrado de Atendimento-Médico Sanitário (Ciams) Pedro Ludovico, o Teleconsulta “é uma maravilha”. Ela diz que os usuários comungam da sua opinião. “Eles aprovam o serviço porque não precisam mais sofrer nas filas.” Se pudesse dar uma nota ao teleatendimento, Marly diz que daria 9,5. “Porque nota dez, só Deus mesmo”, brinca.
- A principal vantagem oferecida, segundo ela, é a humanização da relação profissional X paciente. “Antes, nós, trabalhadores da unidade de saúde éramos o anteparo de toda a revolta do usuário mal-atendido.” Cândida Lopes Soares, da unidade da Estratégia de Saúde da Família (ESF) do Setor Eli Forte, não conhecia o Teleconsulta. “Fiquei encantada”, exclama. “Os atendentes são muito educados e o sistema oferece um apoio que o usuário não tinha. Antes, ele ficava perdido quando a equipe estava descoberta ou o médico entrava em férias. Hoje, tem uma referência.”
- Para Cândida, a organização e a humanização do atendimento proporcionadas pelo Teleconsulta tranquilizam os gestores e tem toda a aprovação dos usuários. “Eles até reclamam quando voltam a marcar suas consultas diretamente na unidade, pois preferem o sistema. Eu também acho que as unidades de ESF deveriam ser incorporadas ao sistema.”



- Gildeone Silvério de Lima, diretor-geral do Distrito Sanitário Leste, acompanhou a implantação do Teleconsulta e atesta: “Não vejo mais fila nas unidades para marcação de consultas. O teleatendimento prestou uma contribuição enorme na organização da



assistência básica. Reduziu os conflitos e viabilizou o controle efetivo da produção dos médicos.” Para melhorar ainda mais, Gildeone de Lima defende a adoção do sistema no agendamento de consultas da Estratégia de Saúde da Família (ESF) e da Odontologia. “Esses ainda convivem com filas.”

- Heurimar Brito Araújo, da unidade de saúde de ESF da Vila Pedroso, acredita que o teleagendamento resolveria o problema das filas para marcação de consultas nas áreas, mas vê necessidade de alguma adequação do sistema para que ele se encaixe na filosofia da Estratégia. “Nosso atendimento foi instituído para as famílias que residem estritamente na área de abrangência de cada equipe. Atualmente fazemos a checagem se a pessoa que deseja se consultar é mesmo moradora da área, o que não seria possível com o agendamento pelo Teleconsulta.”
- Gestora de unidade de saúde no município de Goiás há 16 anos, Célia Maria de Oliveira Domingues, diretora do Centro de Saúde do Conjunto Riviera, é incisiva ao afirmar que o Teleconsulta representou um avanço incomparável para a Saúde Municipal. “Presenciei filas desumanas nas portas dos centros de saúde que penalizavam especialmente idosos e deficientes. Assisti pessoas jovens se aproveitando de sua condição para conseguir senha e vender para os mais velhos, que não tinham forças para ficar na fila. O sistema acabou com tudo isso e hoje representa uma garantia de atendimento para o usuário.”
- Cartazes com informações a respeito do serviço foram distribuídos aos presentes, para colocação nas Unidades de Saúde.





- No dia 08 de Outubro/09 foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica à Rádio Brasil Central, Jornalista Ilzenir, a respeito do trabalho realizado pelo Teleconsulta;
- No dia 30 de Outubro/09 foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica à Rádio Difusora, Jornalista Edson, a respeito do trabalho realizado pelo Teleconsulta;
- No dia 30 de Outubro/09 foi concedida entrevista pela Coordenação Técnica à Rádio Brasil Central, Jornalista Ana Carolina, a respeito do trabalho realizado pelo Teleconsulta;
- No dia 07 de Outubro/09 foi enviado Ofício n.º 789/COEX ao Secretario Municipal de Saúde Paulo Rassi, solicitando maior atenção em relação a efetividade do serviço prestado pelo Teleconsulta, pelas Unidades, conforme **Anexo 1**;
- No dia 20 de Outubro/09 foi enviado Ofício n.º 816/COEX ao Secretario Municipal de Saúde Paulo Rassi, comunicando que Unidade de Saúde efetuou agendamento de primeira consulta e solicitando providências por parte da Gerência de Informática, conforme **Anexo 1**;
- No dia 26 de Outubro/09 foi enviado Ofício n.º 862/COEX ao Secretario Municipal de Saúde Paulo Rassi, a respeito de vagas oriundas do Hospital Santa Casa de Misericórdia, para serem inseridas no Teleconsulta, conforme **Anexo 1**;



- No dia 26 de Outubro/09 foi enviado Ofício n.º 863/COEX ao Secretario Municipal de Saúde Paulo Rassi, solicitando o encaminhamento de dados estatísticos registrados pela Ouvidoria de Saúde de Goiânia, a respeito do atendimento efetuado pelo Teleconsulta no período compreendido entre os meses de Janeiro e Setembro/2009, conforme **Anexo 1**;
- No dia 26 de Outubro/09 foi enviado Ofício n.º 862/COEX ao Secretario Municipal de Saúde Paulo Rassi, a respeito de vagas oriundas do Hospital Santa Casa de Misericórdia, para serem inseridas no Teleconsulta, conforme **Anexo 1**;
- No dia 27 de Outubro/09 foi enviado Ofício n.º 872/COEX ao Secretario Municipal de Saúde Paulo Rassi, a alterações que serão efetuadas no Call Med - Teleconsulta, conforme **Anexo 1**;
- No dia 13 de Outubro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Dia da Criança é comemorado no IDTECH, Gravações monitoradas, IDTECH doa alimentos ao Corae, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 19 de Outubro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: CPD faz gincana e incrementa campanha de papel, Controle patrimonial, Pesquisa de Satisfação, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 27 de Outubro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: Gestores aprovam serviços do Teleconsulta, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- A Enfermeira Cinthya Kelley e a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relataram que no dia 01 de Outubro/09 foi realizada a desinfecção com álcool a 70% dos fones de ouvido do turno matutino;
- A Dra. Alinne Elália relatou que no dia 02 de Outubro/09 o plantão transcorreu de forma tranqüila sem intercorrências. Foram agendadas 1.672 consultas;
- De acordo com a Enfermeira Alline Sena e a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo foi realizada a desinfecção dos fones de ouvido com álcool a 70% do turno vespertino no dia 02 de Outubro/09;
- A Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão do dia 05 de Outubro/09 matutino transcorreu tranqüila e o plantão vespertino transcorreu de forma agitada, sem registro de intercorrências;
- A Enfermeira Alline Sena e a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relataram que no dia 06 de Outubro/09 os turnos transcorreram de forma tranqüila, sem registro de intercorrências;
- A Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 06 de Outubro/09 transcorreu de forma tranqüila, com poucas vagas por causa do feriado, porém sem registros de intercorrências. Foram agendadas 3.173 consultas;
- A Dra. Fernanda Pacheco relatou que o plantão do dia 08 de Outubro/09 transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências;
- A Dra. Alinne Elália relatou que no dia 09 de Outubro o plantão transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências. Foram agendadas 1.525 consultas;
- A Enfermeira Cinthya Kelley e a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relataram que no dia 09 de Outubro por volta das 09h18min a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo foi





solicitada junto a posição de atendimento número 41 da Agente de Atendimento Alana da Silva Cavalcante, visto que o usuário Sr. Lúcio Coelho de Souza ID 111988 comunicou que entrou em contato com a ouvidoria e gostaria de registrar um elogio a respeito do trabalho que o Teleconsulta vem realizando. Informou que todas as vezes que liga é bem atendido e sugeriu que na gravação fosse informado a respeito do cancelamento da consulta caso o usuário não possa comparecer;

- O Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão o dia 10 de Outubro/09 transcorreu de forma tranqüila. Com poucas vagas devido ao feriado;
- O Dr. Marcellus Layguel relatou que o plantão do dia 11 de Outubro/09 transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências;
- A Enfermeira Fabiana de Paula relatou que os turnos do plantão do dia 12 de Outubro/09 transcorreram de forma tranqüila, sem registro de intercorrências;
- A Dra. Salma Maria relatou que o plantão do dia 13 de Outubro/09 transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências digna de nota Sobraram vagas do Feriado e foram agendadas 4.061 consultas no período;
- O Supervisor Operacional Rony Peterson relatou que no dia 13 de outubro/09 os colaboradores presentes homenagearam o Agente de Atendimento Zailton Teles com uma calorosa salva de palmas em homenagem ao seu aniversário;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 14 de Outubro/09 transcorreu movimentado no turno vespertino, porém sem registro de intercorrências;
- A Dra. Alinne Elália relatou que o plantão do dia 23 de Outubro/09 transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências. Foram agendadas 1.651 consultas;
- O Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão do dia 24 de Outubro/09 transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências;
- No dia 25 de Outubro/09 o Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências;
- A Dra. Francisnetta relatou que o plantão do dia 26 de Outubro/09 transcorreu de forma agitada, com poucas vagas;
- No dia 27 de Outubro/09 a Dra. Salma Maria relatou que o plantão transcorreu de foram tranqüila, sem registro de intercorrências, porém devido às trocas do dia do feriado tiveram muitas mudanças de agendamento. Foram agendadas 4.763 consultas no período das 07h00min as 19h00min;
- A Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão do dia 28 de Outubro/09 transcorreu de forma agitada no período matutino, com várias mudanças de prioridades e no período vespertino transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências.
- No dia 29 de Outubro/09 a Enfermeira e a Supervisora Técnica relataram que em reunião com a GESS Daísa Lessa a Médica Reguladora Dra. Fernanda Pacheco foi parabenizada por sua conduta e postura profissional e orientada a respeito das normas e rotinas, tais como manter o jaleco fechado, não utilizar goma de mascar, evitar conversas em demasia, o bom senso na utilização do aparelho celular. Na oportunidade informamos que esta reunião será realizada com todos os Médicos Reguladores a partir da presente data, visando a padronização de normas e qualificação dos serviços prestados;



Atividades da Sexta-feira informativa

- No dia 16 de Outubro/09 foi trabalhado junto aos Agentes de Atendimento, o tema prioridades de atendimento, a fim de reforçar o serviço humanizado e de qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta que cumpre com os Estatutos do idoso, do adolescente e da gestante e que garante à gestante a preferência assegurada por lei;



- No dia 23 de Outubro/09 o tema foi em homenagem ao dia 24 de Outubro - aniversário de Goiânia que completou 76 anos. Os Agentes de Atendimento conheceram ou relembrou um pouco da história de Goiânia.



- No dia 30 de Outubro/09 foi desenvolvida atividades voltadas à informação em saúde. Após o manifesto de curiosidade por parte dos Agentes de Atendimento os Supervisores resolveram abordar sobre Diabetes e suas características.





- O Observatório recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência.

O quadro que se segue, demonstra o ocorrido no mês de Outubro/09. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretario Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo
1/10	Cais Finsocial	Celso Santos	925	Clínico Geral	Ausência sem justificativa
		Carlos Roberto dos Santos	3619	Pediatra	Capacitação sobre Obesidade Infantil
	Cais Cândida de Moraes	Jacqueline Batista Vieira Camelo	6342	Pediatra	Alteração em grade
2/10	Centro de Saúde Itatiaia	Divaldo Matos Santana	1477	Ginecologista	Falta - Atendimento ao grupo de tabagismo
	Cais Cândida de Moraes	Marlene Quimico Umeno	2818	Pediatra	Consulta Médica
5/10	Centro de Saúde Vila Redenção	Ludmilla Queiroz Oliveira	12892	Clínico Geral	Capacitação sobre Obesidade Infantil
	Ciams Novo Horizonte	Alfredo Puppini	5431	Ginecologista	Falta por motivos particulares
	Centro de Saúde Vila Mauá	Arlene Rodrigues Lyra	4444	Ginecologista	Viagem particular
	Ciams Novo Horizonte	Maria Suely Gomes de Azara	3622	Pediatra	Congresso Brasileiro de Pediatria
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Danuzia Muniz Camelo	4510	Pediatra	Congresso Brasileiro de Pediatria
	Cais Bairro Goiás	Alfredo Puppini	5431	Ginecologista	IV Simpósio Goiano de DST
6/10	Ciams Jd. América	Luciana Cunha Bastos	9836	Pediatra	Folga de Aniversário
		Vera Lúcia Nunes de Carvalho	4041	Ginecologista	Folga de Aniversário
	Cais Bairro Goiás	Dalton Antônio Mourão	6602	Clínico Geral	Falta sem justificativa
7/10	Centro de Saúde Vila Canaã	Maria Rita Lopes Maia	11201	Ginecologista	Participação em Simpósio não especificado
8/10	Centro de Saúde Jd. Balneário Meia Ponte	Elísio de Castro	13237	Pediatra	Capacitação sobre Obesidade Infantil



	Cais Campinas	Heloísa Martins Soares	9549	Ginecologista	Falta por motivos particulares
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivanete Maria Siqueira	3629	Pediatra	Congresso Brasileiro de Pediatria
9/10	Centro de Saúde Parque Amazônia	Guilherme Spósito Ribeiro	12763	Clínico Geral	Alteração em dias de atendimento
	Ciams Novo Horizonte	Alano Carvalho de Soares	10566	Clínico Geral	Congresso em São Paulo
		Ricardo Dantas de Sousa	11350	Clínico Geral	
	Ciams Pedro Ludovico	Jader Leonel de Paula	2652	Pediatra	Falta por motivos particulares
	Cais Campinas	Rosane Rassi	3133	Pediatra	Congresso de Pediatria
13/10	Cais Cândida de Moraes	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	Ginecologista	Falta
	Cais Chácara do Governador	André Ibrahim	5374	Ginecologista	Folga de Aniversário
	Centro de Saúde Rodoviário	Walter Eustáquio Ribeiro	4114	Ginecologista	Falta por motivos pessoais
		Tiago Costa Antunes	13166	Clínico Geral	
19/10	Centro de Saúde Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico Geral	Falta (Turno Matutino)
	Ciams Pedro Ludovico	Vicente José Vita	5669	Clínico Geral	Falta
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Tago Costa Antunes	13166	Clínico Geral	Reunião p/ implantação do grupo de tabagismo
	Centro de Saúde Vila Clemente	Francisco Batista de Paula	6579	Clínico Geral	Congresso não justificado
20/10	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Mônica de Fátima Silva	11088	Ginecologista	Férias
	Centro de Saúde Fama	Marcus Vinícius Naves Carneiro	10629	Clínico Geral	Reunião em Brasília
22/10	Cais Finsocial	Messias Alves Vieira	7434	Ginecologista	4º Congresso de Reabilitação Profissional de acidentes de trabalho
	Ciams Novo Horizonte	Luiz Vieira da Paixão	1915	Clínico Geral	Folga
	Cais Bairro Goiás	Maria Rita Lopes Maia	11201	Ginecologista	Simpósio Goiano de DST
	Cais Vila Nova	Jeane Lustosa Machado	2638	Pediatra	Folgas
23/10	Ciams Jardim América	Antônio Wilson Porto	11617	Clínico Geral	XII Congresso de Clínica Médica
	Centro de Saúde Setor Perim				
	Cais Vila Nova	Carlos Alberto Cascão	2621	Clínico Geral	Folgas
	Centro de Saúde Água Branca	Hélio Gonçalves Pinho	3393	Pediatra	Implantação do Projeto de Humanização
		Nina Maria Cavalcanti de Poli	9567	Clínico Geral	
		Susana Hage Reyes	14112	Pediatra	
		Leandro Matos	4891	Ginecologista	
		Atenevir Teles	3024	Ginecologista	
		Nilson Pereira Pinto	2986	Clínico Geral	
	Centro de Saúde Vila Boa	Suzana Novais Teixeira	12165	Clínico Geral	Falta por motivos pessoais
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Walter Eustáquio Ribeiro	4114	Ginecologista	Falta
26/10	Centro de Saúde Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico Geral	Ausência por motivo de força maior





28/10	Cais Vila Nova	Zilmar Vidal de Oliveira	2816	Clínico Geral	Falta
	Cais Campinas	Rafael Andraus Filho	3461	Clínico Geral	Falta
	Ciams Pedro Ludovico	Angélica Lomazzi	2810	Clínico Geral	Ausência por motivos particulares
	Centro de Saúde Vila Mauá	Linon Rose Arantes de Miranda	4212	Pediatra	Falta
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivanete Maria Siqueira	3629	Pediatra	Folga de Aniversário
	Centro de Saúde Marinho Lemos	Juliana Salviano Mendonça Lopes	13700	Clínico Geral	Prova de residência no HC
29/10	Cais Campinas	Bruno Pascoal	12898	Clínico Geral	Especialização fora de Goiânia
		Heloísa Martins Soares	9549	Ginecologista	Congresso fora de Goiânia

- Estão sendo encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Setor do Observatório, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;
- Os Enfermeiros juntamente com os Supervisores Operacionais estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do IDTECH para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em apenas 09 (nove) posições de atendimento simultaneamente a cada 20 minutos, de forma aleatória. A título de melhoria do serviço, é preciso verificar a possibilidade em atender a gravação das ligações para todas as posições a fim de que o monitoramento seja efetivo como também para que haja maior segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;

Realizada pela Coordenação Técnica reuniões com os profissionais Enfermeiros e Supervisores Operacionais para tratar de assuntos pertinentes ao Teleconsulta / busca de melhorias no atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde;

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

5.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;



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



Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado à reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;

- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

Todavia nota-se a necessidade de uma campanha mais efetiva para conscientização da comunidade;

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma atualmente o Teleconsulta realiza a cobertura de 23 (vinte e três) equipes da Estratégia Saúde da Família conforme quadro que se segue:

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – PSF CONTEMPLADAS, EXCEPCIONALMENTE, PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM OUTUBRO/09.

RELATÓRIO DE POSICIONAMENTO DE EQUIPES DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA			
CAMPINAS-CENTRO			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF – LESTE UNIVERSITARIO – EQUIPE 01	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – LESTE UNIVERSITARIO – EQUIPE 02	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – LESTE UNIVERSITARIO – EQUIPE 03	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 3			
LESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
UABSF – CAIS AMENDOEIRAS - EQUIPE 07	28/09/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 1			
NOROESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo





UABSF – BAIRRO VOA VISTA – EQUIPE 15	16/09/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BAIRRO VOA VISTA – EQUIPE 16	16/09/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – BARRAVENTO – EQUIPE 33	24/08/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – BRISAS DA MATA – EQUIPE 47	15/09/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE VILA MUTIRÃO – EQUIPE 12	08/10/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – CURITIBA II – EQUIPE 14	30/09/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – VF 18 – EQUIPE 31	12/08/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 07			
NORTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
CENTRO DE SAÚDE ITATIAIA – EQUIPE 22	21/10/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE ITATIAIA – EQUIPE 23	21/10/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE ITATIAIA – EQUIPE 24	21/10/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE ITATIAIA – EQUIPE 25	21/10/2009	Sem Médico	Déficit
CENTRO DE SAÚDE SÃO JUDAS TADEU – EQUIPE 13	29/09/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 5			
OESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ I – EQUIPE 05	14/09/2009	Sem Médico	Licença
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ II – EQUIPE 02	08/07/2009	Sem Médico	Férias
CENTRO DE SAÚDE VERA CRUZ II – EQUIPE 10	14/07/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – JARDIM MIRABEL – EQUIPE 16	08/10/2009	Sem Médico	Férias
Total do Distrito: 4			
SUDOESTE			
UABSF – ELI FORTE - EQUIPE 20	13/10/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – CONDOMINIO DAS ESMERALDAS – EQUIPE 06	14/09/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF – JARDIM CARAVELAS – EQUIPE 01	20/10/2009	Sem Médico	Licença
Total de Distritos 3			
Total Geral: 23			

Quadro atualizado pela Coordenação da Estratégia Saúde da Família, via ofício Secretario Municipal de Saúde / e-mail da Diretoria de Atenção à Saúde;

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



- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema Call Méd, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados;
- O relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram sucesso. No mês de Outubro/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 11 (onze) Unidades se destacaram: CIAMS Pedro Ludovico, CAIS Jardim Novo Mundo, C. Saúde Parque Amazônia, CIAMS Jardim América, CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Urias Magalhães, Centro de Saúde da Vila Santa Helena, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde de Vila Mauá, CAIS CAIS Cândida de Moraes, CAIS Campinas;
- Este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO

Outubro – 2009 *

Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	29.173	26.026	247	55.446
Centro de Saúde Criméia Leste	36.429	34.187	674	71.290
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	23.190	12.801	640	36.631
Centro de Saúde Fama	28.343	18.273	698	47.314
Centro de Saúde Vila Santa Helena	46.269	28.291	915	75.475
CIAMS Urias Magalhães	51.134	26.582	1.073	78.789
Centro de Saúde Marinho Lemos	26.225	23.017	305	49.547
Centro de Saúde Vila Moraes	38.955	30.630	1.272	70.857
Centro de Saúde Conjunto Riviera	35.118	16.945	496	52.559
Centro de Saúde Água Branca	23.419	10.913	497	34.829
CAIS Jardim Novo Mundo	55.752	34.368	2.739	92.859
CAIS Parque das Amendoeiras	40.894	19.619	1.349	61.862
Centro de Saúde Vila Regina	36.363	18.661	1.127	56.151
Centro de Saúde Vila Boa	39.773	30.990	3.911	74.674
Centro de Saúde Parque Anhanguera	36.867	26.135	3.622	66.624
Centro de Saúde Vila Mauá	43.050	21.771	4.049	68.870
Centro de Saúde Vila Canaã	33.876	19.638	2.926	56.440
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	21.640	15.860	2.336	39.836
Centro de Saúde Setor Rodoviário	31.115	18.481	764	50.360
CIAMS Novo Horizonte	52.489	38.269	7.713	98.471
CAIS Bairro Goiás	38.427	34.836	1.213	74.476
CAIS Campinas	41.165	28.141	1.455	70.761
CIAMS Jardim América	53.045	43.359	1.265	97.669
Centro de Saúde Vila Redenção	31.562	29.518	409	61.489
CAIS Chácara do Governador	40.810	41.633	703	83.146
Centro de Saúde Parque Amazônia	55.211	50.784	3.936	109.931





CIAMS Setor Pedro Ludovico	73.895	67.516	1.182	142.593
Centro de Saúde Vila União	38.871	23.190	4.260	66.321
CAIS Vila Nova	43.126	33.946	1.472	78.544
CAIS Finsocial	22.706	4.085	499	27.290
Centro de Saúde Vila Clemente	22.005	4.186	418	26.609
CAIS Jardim Curitiba	16.653	1.416	286	18.355
Centro de Saúde Setor Perim	28.600	10.889	668	40.157
Centro de Saúde São Francisco	39.209	19.065	1.084	59.358
Centro de Saúde Maria Dilce	21.169	8.295	502	29.966
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	30.462	17.748	451	48.661
CAIS Cândida de Moraes	41.431	23.133	869	65.433
Centro de Saúde Itatiaia	11.305	7.420	249	18.974
Total	1.379.726	920.617	58.274	2.358.617

* Considerando o quantitativo de Unidades (38) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 38 (trinta e oito) acessos ao sistema.

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;
- No mês de Outubro/09 o quantitativo geral de atendimentos foi de 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco).
- Dos 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro), 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 67.539 (sessenta e sete quinhentos e trinta e nove) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 42.038 (quarenta e dois mil e trinta e oito) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 1.782 (hum mil setecentos e oitenta e dois) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Setembro/09, houve um acréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 157.931 (cento e cinquenta e sete mil novecentos e trinta e um) para 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro), um decréscimo no número de consultas marcadas de 73.711 (setenta e três mil setecentos e onze) para 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco).

Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Outubro – 2009.

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	144	0,09%
2	Somente Informação	18.339	11,11%
3	Consulta Marcada com Sucesso	67.705	41,00%
4	Consulta Não Marcada	655	0,40%



5	Fora da Área de Abrangência	112	0,07%
6	Área de PSF	4.228	2,56%
7	Outras Unidades	44	0,03%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	900	0,55%
9	Não há Vaga	42.038	25,46%
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	1.782	1,08%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	2.525	1,53%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	2.494	1,51%
13	Recusa da Unidade Oferecida	2.927	1,77%
14	Mau atendimento da Unidade	4	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	23	0,01%
16	Longe da Residência	1.029	0,62%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	429	0,26%
18	Recusa do Profissional	1.066	0,65%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	38	0,02%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	6	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.584	0,96%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	2.060	1,25%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	276	0,17%
24	Cancelamento de Consulta	7.664	4,64%
25	Outros	701	0,42%
26	Falta dados Cadastrais	2.974	1,80%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	1.910	1,16%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	263	0,16%
29	Não há Vaga (RETORNO)	1.204	0,73%
Total		165.124	

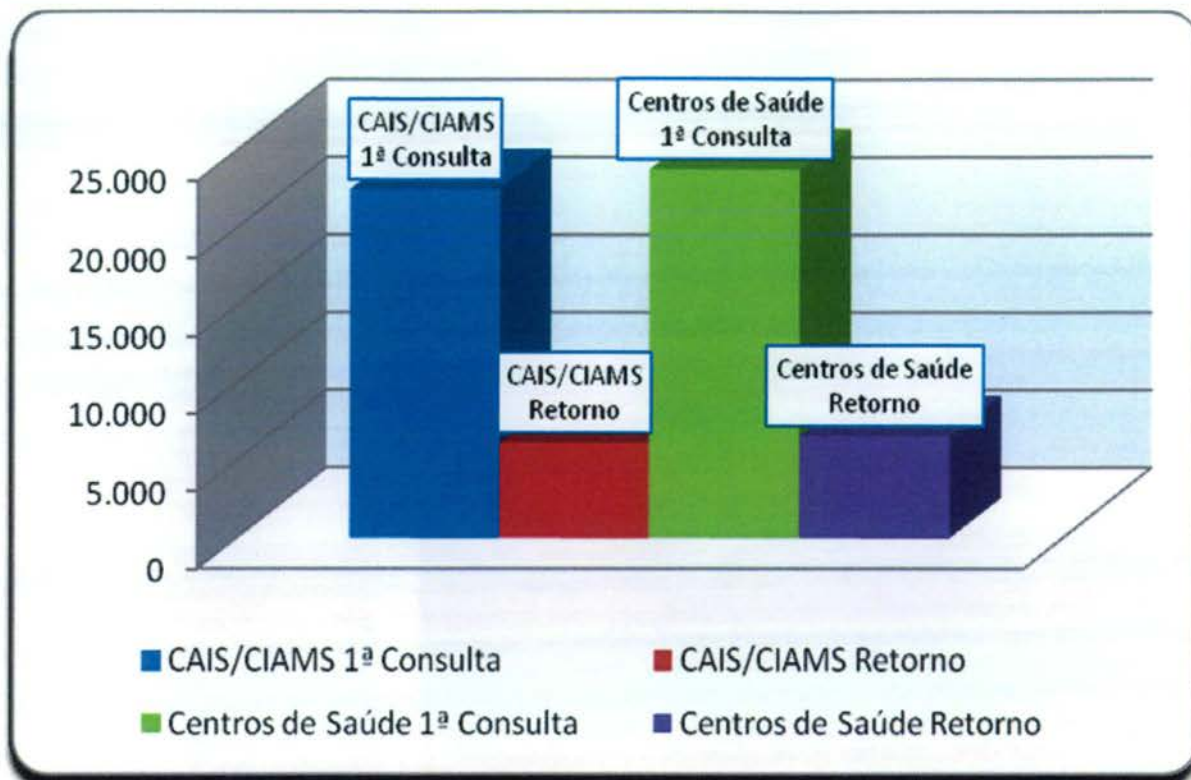
Com o **Relatório de Retorno** é possível identificar o quantitativo de consultas marcadas distribuídas entre primeira consulta e retorno, como se segue:

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total





Clínico Geral	11.065	3.271	14.336	10.920	3.303	14.223
Ginecologia	5.145	1.593	6.738	6.585	2.075	8.660
Pediatria	6.285	1.308	7.593	6.285	1.202	7.487
Total	22.495	6.172	28.667	23.790	6.580	30.370



- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).

Nesse período 46.603 (quarenta e seis mil seiscentos e três) atendimentos foram qualificados, destes 26.561 (vinte e seis mil quinhentos e sessenta e um) usuários foram atendidos, porém destes, 7.363 (sete mil trezentos e sessenta e três) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Setembro/09, houve um acréscimo no número de atendimentos qualificados de 38.534 (trinta e oito mil quinhentos e trinta e quatro) para 46.603 (quarenta e seis mil seiscentos e três), no número de usuários atendidos de 23.790 (vinte e três mil setecentos e noventa) para 26.561 (vinte e seis mil quinhentos e sessenta e um) e também um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.118 (sete mil cento e dezoito) para 7.363 (sete mil trezentos e sessenta e três).

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



**QUADRO DESCRITIVO DOS USUÁRIOS QUE LIGARAM NO TELECONSULTA MAIS DE
05 VEZES EM OUTUBRO / 2009**

Item	Mês – Outubro / 09		
	Nome	Atendimentos	Consultas
1	Adriana Lopes	21	1
2	Edvaldo Alves Batista	18	1
3	Cely Alves De Souza	16	1
4	Aloiza Dos Santos Ribeiro	16	1
5	Ozivalda Oliveira Santos Alves	15	1
6	Ana Carolina Borges Marinho	15	1
7	Paola Alves Nunes Da Costa	14	1
8	Evaneide Hipolita Do Nascimento	14	1
9	Elza Maria Da Silva	14	1
10	Fabisa Pereira Cabral	14	1
11	Erlene Da Silva Santos	14	1
12	Marlene Ranhia Portela	14	1
13	Jucileide Lopes Dos Santos	13	1
14	Fernanda Ribeiro Fernandes	13	1
15	Delvani Felicidade Silva	13	1
16	Irinea Socorro Bandeira Soares	13	1
17	Adelia Pereira De Souza	13	1
18	Michelly Marquez De Souza Fonseca	13	1
19	Vanuzia Campos Da Silva	13	1
20	Charles Brito Ribeiro	12	1
21	Maria Rita Da Silva Borges	12	1
22	Eliane Pereira Magalhaes	12	1
23	Divina Xavier Godoi Dos Santos	12	1
24	Erotides Monteiro Castro Pena	12	1
25	Valdivino Rodrigues Alves	12	1
26	Marcia Miranda Dos Santos	12	1
27	Lucimar Monteiro Mendes	11	1
28	Roberta Dayone Leao Ramos	11	1
29	Nelia Rufino De Sousa	11	1
30	Maria Aparecida Pereira Da Cruz	11	1
31	Maurina Ferreira Barreira	11	1
32	Silvia Marcelina Ferreira	11	1
33	Daniela Silva Moreira Costa	11	1
34	Marli Aparecida Guimaraes	10	1
35	Jovanita Felizarda	10	1
36	Thamara Rubya Esmeria Da Paz Silva	10	1
37	Silvio De Souza Lobo	10	1
38	Daniela Rodrigues De Souza	10	1
39	Marleide Fernando Silva	10	1
40	Aron Felix De Brito	10	1
41	Adriana Oliveira Da Silva	10	1
42	Edelci Divino Da Silva	10	1
43	Juliana Dias Batista	10	1
44	Jessica Alves Vilela Teixeira Dias	10	1
45	Lucinalva Franco Da Silva	10	1
46	Divina Mary De Melo	10	1



47	Maria Eunice Pereira De Souza	10	1
48	Marivone Ferreira	10	1
49	Sonia Maria Monteiro De Souza	10	1
50	Brunno Loran Nunes Santos	10	1
51	Hiolanda De Souza Xavier	10	1
52	Suzana Almeida Dos Santos	10	1
53	Aurelica De Fatima Pedro Silva	10	1
54	Estevao Santos Duarte Fonseca	10	1
55	Ligia Maria Bezerra De Azevedo	10	1
56	Sebastiana Abadia De Oliveira	10	1
57	Mariza Cardoso Bonfim	9	1
58	Cleuza Do Couto	9	1
59	Sonia Maria Da Silva	9	1
60	Maria Beatriz Dias Da Silva	9	1
61	Renata Rodrigues Vasconcelos	9	1
62	Katia Aparecida Ferreira De Oliveira Teotonio	9	1
63	Domingos Quirino Borges	9	1
64	Narathienny Queiroz De Matos	9	1
65	Joseane Maria Silva Dos Santos	9	1
66	Zilda Kuis Luiz Machado	9	1
67	Emanuela Nogueira Silverio	9	1
68	Ivone Pereira De Melo	9	1
69	Nelcilio Soares Dos Santos	9	1
70	Maria Luci Gomes Da Silva	9	1
71	Celina Francisca Da Silveira	9	1
72	Lucelia Josefina Rosa	9	1
73	Ana Carla Silva De Araujo	9	1
74	Iolanda Ferreira Da Silva	9	1
75	Patricia Pereira Da Silva Custodio	9	1
76	Franciane Da Silva Lima	9	1
77	Francisco Silveira Da Silva	9	1
78	Claudia Roberta Lima Capucce	9	1
79	Vitalina Gouveia De Sa	9	1
80	Maria Do Socorro Da Conceicao Feitosa	9	1
81	Zilda Da Cruz Reis	9	1
82	Carmelita Moreira De Santana	9	1
83	Maria Aparecida Palma De Oliveira	9	1
84	Gracileide Lima De Oliveira	9	1
85	Patricia Vilas Boas De Sa	9	1
86	Joelia De Fatima Silva Fernandes	9	1
87	Raimunda Rocha Da Silva	9	1
88	Jaqueline Andrade Silva	9	1
89	Maria Euclenes Gaspar Da Silva	8	1
90	Lindalva Oliveira Costa	8	1
91	Gleidyane Rodrigues Arantes	8	1
92	Luiz Carlos De Moura E Silva	8	1
93	Maria Aparecida Da Silva	8	1
94	Maria Benedita Filho	8	1
95	Adriane Rosa Lima Magalhaes	8	1
96	Simone Monica Da Silva Moreira	8	1
97	Paula Carolina Oliveira De Souza	8	1
98	Edith Da Mata Leopoldino	8	1





99	Fabiana Correia De Araujo	8	1
100	Luciana Alves De Oliveira	8	1
101	Ellen Rodrigues Cardoso	8	1
102	Keila Falcao Da Cunha	8	1
103	Maria Aparecida Dos Santos	8	1
104	Jessica Ramos De Oliveira	8	1
105	Marlene Rosa Miranda	8	1
106	Dinora Maria Da Costa Caixeta	8	1
107	Cicera Gomes Botelho	8	1
108	Alaiane De Moura Almeida	8	1
109	Glaucia Martins Da Cruz	8	1
110	Cristiane Goncalves De Oliveira	8	1
111	Solange Da Silva Nascimento	8	1
112	Lilian Rodrigues De Oliveira	8	1
113	Elenice Aparecida Gomes Dias	8	1
114	Edenilza Maria De Lima Roque	8	1
115	Rosana Baracho Da Silva	8	1
116	Alaize Laila Cordeiro De Assis	8	1
117	Francisca Sa Da Silva	8	1
118	Clenia Pereira Da Silva	8	1
119	Angela Aparecida Goncalves Viera De Souza	8	1
120	Rosangela Soares Da Silva	8	1
121	Cristianne Da Rocha Santos	8	1
122	Moises Da Silva Oliveira	8	1
123	Maria Helena Gomes Da Silva	8	1
124	Joselia Silva Da Costa	8	1
125	Vilma Cerrano De Souza Sales	8	1
126	Ruth Moreira Da Silva	8	1
127	Cristina Pereira Rocha	8	1
128	Florizania Rodrigues De Souza	8	1
129	Herica Luiz De Oliveira	8	1
130	Alcantina Aparecida Machado Souza	8	1
131	Irenice Cintra Da Silva	8	1
132	Silvia Cristina Ferreira	7	1
133	Juracy Pereira De Bastos	7	1
134	Joel Mendes Dos Santos	7	1
135	Maria Aparecida Dos Santos	7	1
136	Patricia Mendes Da Silva	7	1
137	Cacilda Maria Pereira Pinto	7	1
138	Zilda Pereira Do Nascimento	7	1
139	Fabiana Amorin Santana	7	1
140	Sirlene Alves Da Silva	7	1
141	Valdete Alves De Oliveira	7	1
142	Claudia Betania Da Silva Martins	7	1
143	Marcia Ferreira Santana Martins	7	1
144	Maria Aparecida Da Silva	7	1
145	Idelma Batista Mota	7	1
146	Maria De Lourdes Alves	7	1
147	Elka Darques De Moura	7	1
148	Luciene Caetana De Almeida	7	1
149	Fatima Sobrinho De Melo	7	1
150	Luzinalva Carneiro Da Silva	7	1





151	Regina Ferreira Batista Neves	7	1
152	Emilia Faria Barbosa	7	1
153	Vania Dos Santos Gomes Costa	7	1
154	Danila Da Cruz Souza	7	1
155	Daiane Carla Floriano	7	1
156	Roseli Feitosa Da Costa	7	1
157	Amanda Sousa Santos	7	1
158	Gracielly Alves Ribeiro	7	1
159	Maria Jose De Sousa Tome	7	1
160	Raquel Alves Barbosa Tavares	7	1
161	Joana Darc Bandeira	7	1
162	Dyandra De Moura Nogueira	7	1
163	Maria Deuza Teixeira Gomes	7	1
164	Selma Pereira Gomes	7	1
165	Izaura Pereira De Rezende	7	1
166	Denise Maria Dos Reis Silva	7	1
167	Ana Caroline Batista De Oliveira	7	1
168	Sara Freitas Dos Santos	7	1
169	Divina Xavier Da Cruz	7	1
170	Kele Cristina De Oliveira Silva	7	1
171	Joana Ferreira Dos Santos Magalhaes	7	1
172	Franciele Consuelo Xavier De Sa	7	1
173	Elizabeth Pereira Conrado	7	1
174	Maria Suely Barbosa Gomes	7	1
175	Fernanda Antunes De Barros	7	1
176	Marisa Batista Mota	7	1
177	Helena De Almeida Gondim	7	1
178	Andressa Batista Galvao	7	1
179	Eliane Ferreira Guimaraes Silva	7	1
180	Renato Silva Prates	7	1
181	Marylayne Ribeiro Da Silva Soares	7	1
182	Francenilda Alves De Oliveira	7	1
183	Luzia Adriana De Souza	7	1
184	Sandra Felipe Da Silva	7	1
185	Gleica Alvarenga Barbosa	7	1
186	Keith Kamila Dos Reis	7	1
187	Dulcilene De Jesus Dos Santos	7	1
188	Alanna Rodrigues Dos Santos	7	1
189	Maria Dias Dos Santos	7	1
190	Maria Nazare Abreu Da Silva	7	1
191	Patricia Pereira De Paula	7	1
192	Maria Alves De Paula	7	1
193	Janaina Alves De Oliveira	7	1
194	Deuzelina Araujo Ribeiro	7	1
195	Jaciara Rodrigues De Almeida	7	1
196	Katia Regina Da Silva	7	1
197	Diana Pereira Da Silva	7	1
198	Ozana Antunes Do Carmo Oliveira	7	1
199	Maria Do Pilar Pereira De Brito	7	1
200	Gerusa Silva De Jesus	7	1
201	Georjellino Joao De Souza	7	1
202	Maria De Lourdes Coutinho De Paula	7	1





203	Natalina Maria Lino	7	1
204	Helena Maria Da Silva	7	1
205	Vanilza Moreira De Souza	7	1
206	Luana Francisca De Souza	7	1
207	Cardeane Freire Da Silva	7	1
208	Mirian Alessandra Da Silva Santos	7	1
209	Ivani Pauletti Moreira	7	1
210	Nayara Fernandes De Sousa Santos	7	1
211	Rhanyell Amorim Luiz Da Silva	7	1
212	Maria Dos Anjos Pinto De Almeida	7	1
213	Euripedes Vieira Da Silva	7	1
214	Valdivan Pereira De Sousa	7	1
215	Joaquina Martins Rosa Da Cruz	7	1
216	Luenda De Souza Rocha Avelar	7	1
217	Rariany De Oliveira Matos	7	1
218	Gidalva Santos Procopio	7	1
219	Mara Lucia Carili	7	1
220	Cristiano Januario Da Silva	7	1
221	Thaiany Batista De Assis	7	1
222	Maria Railda Da Rocha	7	1
223	Andrea Lopes De Oliveira	7	1
224	Raimunda Lima Castros	7	1
225	Thaissa Alves De Castro	7	1
226	Eliene Mendes Adorno	7	1
227	Mauricia Goncalves Silva	6	1
228	Weslani Rosa De Oliveira	6	1
229	Maria Aparecida Rodrigues Dos Santos	6	1
230	Leila Ribeiro Alves De Almeida	6	1
231	Gessy Rosa De Sousa	6	1
232	Simone Campos Santos	6	1
233	Valdeci Da Silva	6	1
234	Laydiane Terezinha Franca Thorowski	6	1
235	Maria Conceicao Venancio Alfeu	6	1
236	Mayara Magri Marques Dos Santos	6	1
237	Maria Leila Da Silva	6	1
238	Cleice Cristina Nunes	6	1
239	Izabel Pereira Gomes	6	1
240	Edilayde Torres Da Silva	6	1
241	Laurenice Pereira Dos Santos	6	1
242	Joana Maria Candida	6	1
243	Maria Aparecida Remigio Amancio	6	1
244	Maria Rafaela Dos Santos De Souza	6	1
245	Eduarda Cristielle Soares Santos	6	1
246	Sandra Marques De Assis	6	1
247	Sandra Regina Pantoja Pereira Costa	6	1
248	Maria Do Carmo Silvestre Garcia	6	1
249	Patricia Ribeiro De Souza	6	1
250	Iza Maria Galvao Cavalcante Santiago	6	1
251	Ludmilla Ferreira De Almeida	6	1
252	Dulcineide Barretos Dos Santos	6	1
253	Terezinha De Jesus Souza	6	1
254	Kellyane Souza Almeida	6	1





255	Benigna Rodrigues Dos Santos	6	1
256	Carmelita Alves De Jesus Guedes	6	1
257	Celso Pedroso Da Silva	6	1
258	Maria Celia Soares Silva	6	1
259	Regina Celia Alves Gama	6	1
260	Kamila Dias De Oliveira	6	1
261	Reshila Luisa De Moraes	6	1
262	Ana Cleia Rodrigues Silva	6	1
263	Maria De Lourdes Coimbra	6	1
264	Nayade De Cassia Lima	6	1
265	Angelica Barbara Junior	6	1
266	Jandaira Pires Serapiao	6	1
267	Alenir Maria De Borba	6	1
268	Silvia Vieira Dos Santos Costa	6	1
269	Maria De Jesus De Sousa Ribeiro	6	1
270	Elenita Ferreira Parlandim	6	1
271	Geovana Silva Ramos Azevedo	6	1
272	Andrielly Almeida Moraes	6	1
273	Maria Celia Souza Feitosa Ribeiro	6	1
274	Arnor Laignier	6	1
275	Zumira Gomes Da Silva	6	1
276	Lidia Gomes De Souza	6	1
277	Ana Cleide Dos Santos Carvalho	6	1
278	Wesley Gomes Rocha	6	1
279	Robson Blohen De Mello	6	1
280	Laura Maria Pereira	6	1
281	Thallita Pereira Alves	6	1
282	Marcelo Aparecido De Almeida	6	1
283	Hellen Cristina Silva De Oliveira	6	1
284	Eva Oliveira E Silva	6	1
285	Maria Da Penha Moura De Sousa	6	1
286	Maria Do Carmo Gomes Dos Santos	6	1
287	Marli Gregorio Peixoto	6	1
288	Cassia Martins Rodrigues	6	1
289	Marcelo De Souza Lobo	6	1
290	Marcilene Gomes Goncalves Pereira	6	1
291	Mosair Dias Ferreira	6	1
292	Natasha Pereira Rodrigues	6	1
293	Rondnelly Lopes De Almeida	6	1
294	Aparecida Alves De Oliveira	6	1
295	Erica Franciane Pereira	6	1
296	Vanda Maria Azevedo	6	1
297	Jacira Pereira Dos Santos	6	1
298	Maria Suelane Martins Da Silva	6	1
299	Valeria Peixoto Da Silva	6	1
300	Enivaldice Vieira Da Silva Carvalho	6	1
301	Zamita Araujo De Jesus Rosa	6	1
302	Alexandre Cortes De Andrade	6	1
303	Janaina Polyene De Souza	6	1
304	Franciele Glidsan De Souza Faria	6	1
305	Tania Maria Ribeiro	6	1
306	Dariane Viana Da Silva	6	1





307	Maria De Lourdes Da Conceicao	6	1
308	Leonice Francisco Da Costa	6	1
309	Marcivania Nascimento Dos Reis	6	1
310	Janete Rodrigues Da Silva Mendes	6	1
311	Solange Maria De Moura Fernandes	6	1
312	Pedro Moreira Neto	6	1
313	Tereza Barbara Da Silva	6	1
314	Celio Roberto Bonfim De Souza	6	1
315	Thatiane Barbosa Da Silva	6	1
316	Ermenilde Aguiar Santos Bispo	6	1
317	Ciriaco Rodrigues Da Silva	6	1
318	Jose Alves De Faria	6	1
319	Angelica Tavares Barbosa	6	1
320	Roselia Da Luz E Silva	6	1
321	Maria Dos Remedios Dos Santos Barbosa	6	1
322	Ana Lucia Do Nascimento	6	1
323	Silvane Maria Ribeiro Lima	6	1
324	Leonina De Souza Moraes	6	1
325	Mary Ferreira Dias	6	1
326	Kesia Pereira Da Silva	6	1
327	Maria Aparecida Ribeiro Da Silva Candido	6	1
328	Mauro Da Conceicao	6	1
329	Herica Cristina Borges De Jesus	6	1
330	Angela Maria Xavier Mendes De Abreu	6	1
331	Rosana Nascimento Da Silva Lacerda	6	1
332	Kelly Cristina Silva Dourado	6	1
333	Elenice Garcia Cardoso	6	1
334	Poliana Rodrigues De Moraes	6	1
335	Ilsa Alves De Souza	6	1
336	Cleuziene Carolino Mendes Fernandes	6	1
337	Lilian Gomes Da Costa	6	1
338	Juliana Cristina De Oliveira	6	1
339	Creusa Machado Da Silva	6	1
340	Lucyelli Campos Felix	6	1
341	Valeria Maria De Souza Ordonez	6	1
342	Ofelia Melania De Jesus	6	1
343	Duce Cleide Wolff Ribeiro	6	1
344	Marinalva Da Silva Guida	6	1
345	Maria Betania Pereira Castelo Branco	6	1
346	Ana Nery Ferreira Cruz	6	1
347	Agnes Porto Coelho Ferreira	6	1
348	Kaylane Monique Fernandes Sousa Braga	6	1
349	Hanpherppy Fernandes Pereira	6	1
350	Rute Fleming Sabregas	6	1
351	Romenia Dias De Souza	6	1
352	Adailton De Sousa	6	1
353	Michelle Christina Alves Marques	6	1
354	Nilma Moreira De Jesus	6	1
355	Joyce Chagas Freire	6	1
356	Luana Rupf Goncalves Camargo	6	1
357	Maria Das Gracas Costa Gomes	6	1
358	Vera Lucia Da Silva Pereira	5	1



359	Patricia Macedo Ferreira Duarte	5	1
360	Daniela Nascimento Silva	5	1
361	Maria De Fatima Cruz Miranda	5	1
362	Ivian Policena Maia	5	1
363	Noemia Pereira Da Silva	5	1
364	Cintia Gonzaga Pires Silva	5	1
365	Ivanilde De Almeida Santiago	5	1
366	Joenice Do Carmo Peres	5	1
367	Sergio Murillo Caetite	5	1
368	Janaina Martins Brandao	5	1
369	Ivonete Serafim Oliveira	5	1
370	Neidomar Martins Pereira	5	1
371	Renan Marques Brito	5	1
372	Nilta Caldeira Dos Santos	5	1
373	Nilva Claro Rodrigues	5	1
374	Samara Moraes Maciel	5	1
375	Ulisteia Tavares Da Silva Oliveira	5	1
376	Maria Jose Caetano De Carvalho	5	1
377	Amilson Francisco De Melo	5	1
378	Pedro Henrique Da Silva Costa	5	1
379	Liziane Souza Dos Santos	5	1
380	Deuslina Gomes Nascimento	5	1
381	Maria Aparecida Da Silva	5	1
382	Paloma Da Cunha Dos Santos	5	1
383	Ana Claudia De Souza Oliveira	5	1
384	Pedro Correia De Mello	5	1
385	Neusa Maria Gomes	5	1
386	Mercia Ferreira Maia	5	1
387	Julia Aparecida De Oliveira	5	1
388	Neusa Luiza De Oliveira	5	1
389	Ivanildes Pontes Guedes	5	1
390	Mauro Falheiros Costa	5	1
391	Edivania Nascimento Dos Passos	5	1
392	Iraides Ribeiro Martins	5	1
393	Vera Sonia Rosa De Santana Silverio	5	1
394	Maria Das Dores Rosa	5	1
395	Maria Madalena Francisco Bulhoes	5	1
396	Girlene Nonato Ramos	5	1
397	Benilde Lopes Da Cruz Castro	5	1
398	Marcione Aparecida Da Silva Carvalho	5	1
399	Shirley Socorro Santos Araujo	5	1
400	Maria Do Socorro De Moura	5	1
401	Maria Albertina Alves Lima	5	1
402	Karla Rosa Cordeiro	5	1
403	Francisca De Souza Nascimento	5	1
404	Magneide Nunes Da Conceicao	5	1
405	Sebastiao Vicente Pires	5	1
406	Vera Lucia Da Silva Fonseca	5	1
407	Iara Lemes Gomes	5	1
408	Rita De Cassia Dos Santos	5	1
409	Luana Cristina Andrade Da Silva	5	1
410	Jose Maria Gomes Vieira	5	1





411	Sayonara Palmeira	5	1
412	Luzia Dias Teodoro	5	1
413	Dolores Neves De Souza Ribeiro	5	1
414	Hosmarina Pereira Dos Santos	5	1
415	Oneide Alves De Souza	5	1
416	Francisco Costa Franca	5	1
417	Anita Araujo Caetano	5	1
418	Rosilene Ferreira De Alexandria	5	1
419	Maria Hilda Franco Da Costa Barros	5	1
420	Leonardo Silva Galvao	5	1
421	Vanilda Paula Ribeiro	5	1
422	Shirley Pereira Rodrigues	5	1
423	Nilza Rosa De Oliveira Santos	5	1
424	Ivaneide Pereira Maia	5	1
425	Lazaro Francisco Neres	5	1
426	Nilda De Oliveira Campos	5	1
427	Maria Jose Gomes	5	1
428	Maria Das Dores Rezende Machado	5	1
429	Mariene Lacerda De Araujo	5	1
430	Stephanny Paula Nunes De Carvalho	5	1
431	Antonia De Jesus Santos	5	1
432	Maria Da Conceicao Teodoro Dos Santos	5	1
433	Marilene Barbara De Paula Pontes	5	1
434	Sandra Salustre Ramos	5	1
435	Francisca Josefa De Sousa	5	1
436	Maria Das Gracias Teotônio De Sousa	5	1
437	Sandra Alves De Carvalho Costa	5	1
438	Cleiton Borges Vieira	5	1
439	Sarah Jane Mariano Queiroz	5	1
440	Sebastiana Borba Cruz	5	1
441	Ana Flavia Lemes Carvalho	5	1
442	Alessandra De Fatima Bastos	5	1
443	Maria Alzira Borges Da Silva	5	1
444	Lucenir Rodrigues Cardozo De Souza	5	1
445	Vanda Rosa	5	1
446	Franksley Sousa Da Silva	5	1
447	Vera Lucia Oliveira Rios	5	1
448	Leila Eliane Martins De Oliveira	5	1
449	Walquiria Barbosa Pereira	5	1
450	Jose Braulio De Almeida	5	1
451	Bruna Ferreira Dos Anjos	5	1
452	Patricia Alves De Mendonca	5	1
453	Regina Maria Roberto Da Silva	5	1
454	Lazara Maria Alves	5	1
455	Adesia Paz Do Nascimento Magalhaes	5	1
456	Floraci Martins Dias	5	1
457	Suene Amaral Do Carmo	5	1
458	Ezineide Sousa Nascimento	5	1
459	Patricia Rodrigues De Almeida	5	1
460	Maria Lucia Da Silva	5	1
461	Valdeci Ribeiro De Souza	5	1
462	Sandra Lemes Porto	5	1





463	Glacyellen Rosa Do Nascimento Almeida	5	1
464	Edijane Do Nascimento Araujo	5	1
465	Claudio Da Silva Lima	5	1
466	Sonia Maria Matias	5	1
467	Vera Lucia Alves Florentino	5	1
468	Leticia Soares Dos Santos	5	1
469	Rafaela Cardoso	5	1
470	Nivaldo Fernandes De Brito	5	1
471	Sara Pereira Barros	5	1
472	Taynara Gleide Goncalves	5	1
473	Sebastiao Rufino Rosa	5	1
474	Maria Jose Inacio	5	1
475	Valdete Francisca De Moura Silva	5	1
476	Cleide Maria Da Cruz	5	1
477	Marcilene Gomes Lopes	5	1
478	Alessandra Aparecida Vicente	5	1
479	Wanessa De Fatima Da Silva	5	1
480	Lauriano Alves De Souza	5	1
481	Genezi Marciano Pereira	5	1
482	Viviane De Souza Rocha	5	1
483	Geneci Feitosa Da Costa	5	1
484	Roza Pereira De Freitas Goncalves	5	1
485	Mirlene Euripa Da Costa Santos	5	1
486	Maria Lucia Ferreira Pereira	5	1
487	Abigail Rosa Da Rocha	5	1
488	Elisangela Vieira Guimaraes	5	1
489	Valeria Silva Pires	5	1
490	Maria Abadia Soares	5	1
491	Suzana Moreira Da Silva	5	1
492	Luzia Donizete Ferreira Da Silva	5	1
493	Vivian Maria Ferreira	5	1
494	Eliana Moreira Machado Da Silva	5	1
495	Edson De Oliveira Costa	5	1
496	Adelicia Maria Da Silva De Matos	5	1
497	Dorilene Maria Da Silva	5	1
498	Avilson Pinheiro De Paiva	5	1
499	Maria Perez Da Silva	5	1
500	Gaspar Delvando Pinto	5	1
501	Geane Rodrigues De Souza	5	1
502	Patricia Marques Otto Soares	5	1
503	Engelita Dias Ribeiro Lima	5	1
504	Gildeni Dos Santos Silva	5	1
505	Vera Lucia Da Silva Alquimin	5	1
506	Ione Pedro De Souza	5	1
507	Raimunda De Jesus Moreira	5	1
508	Cassia Dias Queiroz	5	1
509	Rozeni Pereira Dos Santos	5	1
510	Ivanildes De Sousa Soares	5	1
511	Hosana Pereira Dutra	5	1
512	Ludmilla Oliveira Da Silva	5	1
513	Jurima Xavier De Matos	5	1
514	Irineia Da Silva Sales	5	1



515	Glaucilene Martins De Medeiros	5	1
516	Mara Reis Ribeiro Da Silva	5	1
517	Irotides Das Gracas Nogueira	5	1
518	Maria Luiza Da Silva Martins Paiva	5	1
519	Edna Marques Pereira	5	1
520	Sionita Pereira Da Silva	5	1
521	Ilma Muniz Da Silva	5	1
522	Aldeir Pinto Caldeira	5	1
523	Maria Rosa Mendes	5	1
524	Ana Pereira Da Silva	5	1
525	Iane Costa Fumeiro	5	1
526	Josiane Queiroz Alves Dos Reis	5	1
527	Alessandra Pereira Lemes	5	1
528	Adelina Aleixo Silva	5	1
529	Maura De Melo	5	1
530	Luciani Alcantara Da Silva	5	1
531	Flaiane Neiva Barros	5	1
532	Celenita Rodrigues Da Silva	5	1
533	Camila Araujo Paiva	5	1
534	Joana Gomes De Sousa	5	1
535	Hellida Ribeiro Garcez	5	1
536	Selma Moreira De Alcantara	5	1
537	Marilia De Carvalho Rosa	5	1
538	Blodete Vaz Cardoso	5	1
539	Geovanne Henrique Cassio Bernadino	5	1
540	Tamyris Nunes Da Silva	5	1
541	Elenice Pereira Sal	5	1
542	Karoline Pereira Silva	5	1
543	Lidionesa Alves Da Silva	5	1
544	Ednalia Vieira De Freitas	5	1
545	Vanessa Maria Da Silva	5	1
546	Ana Paula De Sousa Monteiro	5	1
547	Maria Marinalda Gomes De Lima	5	1
548	Sebastiao Alves Da Silva	5	1
549	Vanda Lucia Rosa	5	1
550	Lidia Rosa Pereira	5	1
551	Erika Xavier Da Silva	5	1
552	Denair Nunes Barbosa Oliveira	5	1
553	Tatiana Nascimento Borges	5	1
554	Francisca Ferreira De Moraes Siqueira	5	1
555	Lucineide Domingas Souza	5	1
556	Solidade Almeida Dos Santos	5	1
557	Berenice Pereira Barbosa	5	1
558	Joao Vaz Neto	5	1
559	Laene Da Silva Gomes	5	1
560	Claudiana Santos	5	1
561	Polyanna Vieira Alves	5	1
562	Anisio Jose Dos Santos	5	1
563	Maria Zelia Luz E Silva	5	1
564	Marcilene Gonzaga De Sousa	5	1
565	Ana Paula Facchini	5	1
566	Domingos Ramos De Carvalho	5	1





567	Maria De Jesus Gomes De Sousa	5	1
568	Raphaela Lopes Remaclo	5	1
569	Kelly Pereira Ramos	5	1
570	Jozenita Silva De Jesus	5	1
571	Maria De Souza Oliveira	5	1
572	Thaynne Barbara Silva E Mariano	5	1
573	Edna Pereira Da Silva	5	1
574	Franciele Sousa Santos	5	1
575	Luzia Lopes Caetano	5	1
576	Maria De Fatima Antonio Da Silva	5	1
577	Luiz Carlos De Mesquita	5	1
578	Paula Lopes Ferreira	5	1
579	Marlene Alves Freire	5	1
580	Jucelina Dias Da Silva	5	1
581	Gislene Alves Martins	5	1
582	Dirce Maria De Sousa Araujo	5	1
583	Lunamar Rafael Silva	5	1
584	Sandra Queiroz De Araujo	5	1
585	Maria De Fatima Das Dores Vieira	5	1
586	Celia Regiane De Lima	5	1
587	Lucilene Da Costa Penha Silva	5	1
588	Rafaela Barbosa De Alecrin	5	1
589	Bruna Cardoso Coelho	5	1
590	Renata Gomes Martins	5	1
591	Rodrigo Dos Santos	5	1
592	Nina Inacio Macedo De Almeida	5	1
593	Lourdes Marques Da Silva	5	1
594	Eleoterio Pereira Da Costa Neto	5	1
595	Maria Lucia Costa	5	1
596	Eulina Maria Ferreira	5	1
597	Marcia Cosme Da Silva	5	1
598	Jose Dias De Deus	5	1
599	Antonia Joseane Almeida Brasil	5	1
600	Maria Rodrigues De Sousa Silva	5	1
601	Paulo Marcelino De Oliveira	5	1
602	Cristiane Dos Santos Valverde	5	1
603	Elizanete Das Neves Araujo	5	1
604	Maria Aldir Pereira Dos Santos	5	1
605	Ana Paula Coimbra Bronzatti	5	1
606	Rafaella Maciel De Queiroz	5	1
607	Eliane Santos Pereira	5	1
608	Veronica Franco Frattari Pires	5	1
609	Salviana De Sousa Barbosa	5	1
610	Edilene Alves Ferreira	5	1
611	Janete Borges Ribeiro Fernandes	5	1
612	Pedriane Lima Dos Santos	5	1
613	Wedlamar Nunes Pereira	5	1
614	Mitaly Cristielly Alves Silva	5	1
615	Francisnette Pereira Da Silva Marcolino	5	1
616	Lelya Rocha De Brito	5	1
617	Olinda Meire Coelho	5	1
618	Maria Madalena Cordeiro Vasco	5	1





619	Sirlene Pereira Dourado	5	1
620	Euclidia Maria Gomes	22	2
621	Ednilse Da Costa E Silva	16	2
622	Selma Matos Arruda	15	2
623	Nair Louredo De Souza Silva	14	2
624	Elinete Da Silva Lima	12	2
625	Claudia Maria Da Silva Magalhaes	11	2
626	Lucilene Rodrigues De Souza Santos	11	2
627	Gecy Ribeiro Da Silva Souza	10	2
628	Divania Souza Guimaraes	10	2
629	Aldeides Antonia De Araujo Taverny	10	2
630	Luzia Auxiliadora Rodrigues	9	2
631	Maria Das Gracas Castro Fernandes Matias	9	2
632	Fabiana Barbosa	9	2
633	Valdeci Fonseca De Oliveira	9	2
634	Erondina Andrade Miranda	9	2
635	Waldely Irene De Freitas	9	2
636	Ana Caetana Couto	9	2
637	Alessandra Da Silva Franca	9	2
638	Priscila Martins Silva	9	2
639	Glaucia Costa Ferraz Ferreira	9	2
640	Simone Cordeiro De Farias	8	2
641	Cleioneide Soares Reis	8	2
642	Solange Dos Anjos Barbosa	8	2
643	Luiza Ferreira Da Silva	8	2
644	Maria Gomes Da Silva	8	2
645	Rita Ferreira Da Silva	8	2
646	Jailda Carneiro De Oliveira	8	2
647	Vani Maria Coelho Dos Santos	8	2
648	Neidilson Lopes Da Costa	8	2
649	Maria Cleiciane Neris Barroso	8	2
650	Mirian De Jesus Barreto Veloso	8	2
651	Marcia Gomes De Jesus	8	2
652	Dilson Rodrigues Da Silva	8	2
653	Ini Francisca Soares	8	2
654	Maria Zita Teixeira	8	2
655	Regina Verissimo Da Silva	8	2
656	Cristiana Cordeiro De Souza	8	2
657	Lazaro Valmir Cardoso	8	2
658	Helidanny Alves Carneiro	7	2
659	Daniel Da Silva Santos	7	2
660	Carlania Carvalho Da Silva	7	2
661	Andreza Fernandes Ribeiro	7	2
662	Izabel Braga Magalhaes	7	2
663	Robilene Oliveira Fernandes	7	2
664	Lidiane De Sousa Ramos	7	2
665	Maria Francisca De Oliveira	7	2
666	Luiza Borges Goncalves	7	2
667	Mayana Alves Gomes	7	2
668	Grazieli Ana De Sousa	7	2
669	Fernanda Dos Reis Barbosa	7	2
670	Maria Machado Moreira	7	2





671	Sirley Vieira Amorim	7	2
672	Clarimundo De Souza Ramos Filho	7	2
673	Vilza Carla Chaves Oliveira	7	2
674	Emilia Siqueira Batista	7	2
675	Izaura De Fatima De Carvalho	7	2
676	Marcos Antonio De Araujo Xavier	7	2
677	Francinelly Jorge Da Costa	7	2
678	Juciene Pereira Cotrim	7	2
679	Gessica Cristina Cruz Pinto	7	2
680	Maria Jacinta De Sousa	7	2
681	Sirlene Bela Da Silva	7	2
682	Sandra Ferreira Alvares	7	2
683	Michelly Gama De Sousa Lopes	7	2
684	Izabel Rodrigues Teles Teixeira	7	2
685	Ivanete Cardoso Dos Santos	7	2
686	Maria Aparecida Ramos Peres	7	2
687	Maria Das Gracas Chaves Santos	6	2
688	Eni Salustre Ramos Filho	6	2
689	Claudinei Souza Ribeiro	6	2
690	Geraldina Prudencio De Oliveira	6	2
691	Josiana Siores Pereira	6	2
692	Aparecida Pereira Marinho Da Silva	6	2
693	Bruna Leise Ribeiro Souto	6	2
694	Luziene Lourenco De Souza	6	2
695	Arlete De Brito Pires	6	2
696	Gildene Pereira Da Silva	6	2
697	Divina Maria Cordeiro	6	2
698	Ivone De Jesus Dos Santos	6	2
699	Adriana Antonia De Souza	6	2
700	Izabel Cristina Dutra Gomes	6	2
701	Maria Neide Duarte Da Mata	6	2
702	Kamilla Alves Ferreira	6	2
703	Bruno Dias Da Silva Dourado	6	2
704	Edina Alves Dos Santos	6	2
705	Maria Do Socorro Sousa Costa Basilio	6	2
706	Nanoso Simplicio Da Silva	6	2
707	Edmar Catulio De Carvalho	6	2
708	Jaqueline Imaculada De Souza	6	2
709	Acassia Raimunda Silva Cardoso Santos	6	2
710	Cruza Francisco Leite	6	2
711	Silvania Silva Dos Santos	6	2
712	Monaliza Machado Dos Santos Oliveira	6	2
713	Joaquina Cardoso Teixeira De Carvalho	6	2
714	Divina Maria Dias Andrade	6	2
715	Renato Batista De Souza	6	2
716	Cleydiane De Oliveira Lira	6	2
717	Michele Patricia Pereira Costa	6	2
718	Milzeana Gomes Da Silva Santos	6	2
719	Antonia Araujo De Oliveira	6	2
720	Stefane Ferreira De Carvalho	6	2
721	Hildete Moreira Da Silva	6	2
722	Cintia Cardoso Dos Santos	6	2





723	Cristina Ribeiro Lima	6	2
724	Marivan Ferreira Dos Santos	6	2
725	Naiane Tavares De Oliveira	6	2
726	Maria Jose Rufo Da Silva	6	2
727	Ana Matias De Araujo	6	2
728	Terezinha Bezerra De Carvalho	6	2
729	Adilina Pinto	6	2
730	Zelia Rodrigues Da Costa	6	2
731	Daniela Teles E Costa	6	2
732	Mauricio Oliveira De Souza	6	2
733	Aurilene Gomes Pinheiro	6	2
734	Joycillene Souza E Silva	6	2
735	Aide Alves Da Silva	6	2
736	Adrielle Araujo Dos Santos	6	2
737	Tamara Goncalves De Oliveira	5	2
738	Claudia Graciela Martins	5	2
739	Cinthia Souza Araujo	5	2
740	Marcia Miranda De Oliveira	5	2
741	Aparecida Goncalves Tavares	5	2
742	Gislaine De Paula Ribeiro	5	2
743	Rosemeire Candido Da Silveira	5	2
744	Maria Vanda Souza Silva	5	2
745	Joelma Cristina Nunes Nicola	5	2
746	Nubia Machado Rodrigues De Oliveira	5	2
747	Jucimara Jaci Ramos	5	2
748	Ana Flavia Campos Nunes	5	2
749	Evarista Barbosa De Souza	5	2
750	Euzay Gomes Da Silva	5	2
751	Iolanda Guedes De Sousa	5	2
752	Renato Moreira De Oliveira	5	2
753	Gabriela Pires Brasao	5	2
754	Viviane Bento Da Silva	5	2
755	Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	5	2
756	Islaine Marcos Cunha	5	2
757	Wilson Caetano Bernardes	5	2
758	Grazielly Mendes Montalvao	5	2
759	Creusa Martins Jorge Cavalcante	5	2
760	Eleusa Silverio Do Prado	5	2
761	Glaucia Dias Da Silva	5	2
762	Helio Oliveira De Souza	5	2
763	Maria Do Socorro Costa Santos Bueno	5	2
764	Cristina De Sena	5	2
765	Maria Lucia Pinto De Oliveira	5	2
766	Luciana Caldeira	5	2
767	Jose Alves De Santana	5	2
768	Suelita Araujo Da Silva	5	2
769	Liliane Louguinho Correa Herculano	5	2
770	Idalina Ribeiro Carneiro	5	2
771	Maria Aparecida Costa Lopes	5	2
772	Fatima Maria Da Cunha	5	2
773	Jeronice Gomes	5	2
774	Cleiber Miguel Correia	5	2





775	Ione Goncalves Batista	5	2
776	Silvia Jose De Jesus Candine	5	2
777	Raisfran Guimaraes Da Silva	5	2
778	Dimilssa Araujo Coelho	5	2
779	Helena Ferreira Tejo	5	2
780	Vanilda Da Silva Ramos	5	2
781	Magda Afonsina Da Silva	5	2
782	Neuma De Mendonca Da Silva	5	2
783	Custodia Alves Da Silva	5	2
784	Maria Josselma Campos Bezerra	5	2
785	Simone Viana Ferreira	5	2
786	Sonia Pinheiro De Carvalho	5	2
787	Lires Miranda Cavalcante Souza	5	2
788	Merithyane Assis De Paula	5	2
789	Luciana De Sousa Neiva	5	2
790	Bruna Costa Silva	5	2
791	Jerry Adriani Da Silva	5	2
792	Adilson Ferreira Alcantara	5	2
793	Maria Fatima De Souza	5	2
794	Laurita Jose Raimundo E Silva	5	2
795	Suely Macedo Da Silva	5	2
796	Mauro Ferreira De Faria	5	2
797	Maria Macedo Arraie	5	2
798	Sebastiana Consolacao Rodrigues Da Silva	5	2
799	Lindomar De Araujo Farias	5	2
800	Deusirene Dos Santos Carmo	5	2
801	Etienne Goncalves De Oliveira	5	2
802	Adalia Lima Neves	5	2
803	Maria Helena Alves Borges	5	2
804	Tereza Rodrigues Teixeira	5	2
805	Gisele Ester De Brito	5	2
806	Paulo Quirino De Souza	5	2
807	Rosimeira Cardoso Oleriano	5	2
808	Geisa Dos Santos Chagas	12	3
809	Maria Izabel Vieira	10	3
810	Raquel De Araujo Martins	10	3
811	Viviane Soares Alexandre	9	3
812	Andressa De Sousa Jardim	9	3
813	Edimar Pereira De Lacerda	9	3
814	Maria Helia Peixoto	7	3
815	Maria Do Carmo Rosa De Oliveira	7	3
816	Aline De Assis Campos	7	3
817	Cecilia Dos Santos Viana	7	3
818	Iraci Nazario Da Silva	7	3
819	Nilvania Candida De Andrade Borges	7	3
820	Deni Leite Filha Moraes	6	3
821	Marilene Santos Silva	6	3
822	Angela Fernanda Bezerra De Lima	6	3
823	Alessandra Alves De Souza	6	3
824	Edmaria Pinheiro Da Silva	6	3
825	Kamila Gomes Silveira E Silva	6	3
826	Elizangela Marcia Rodrigues Vieira	6	3





827	Rosiglecia Batista Santos	6	3
828	Maria Rodrigues Da Silva	6	3
829	Maria Nunes De Souza Ramos	6	3
830	Raquel Alves Marins Da Silva	5	3
831	Lurdes Maria Goncalves	5	3
832	Sandra Berta De Souza	5	3
833	Cleia Lima Dos Santos	5	3
834	Keily Rubiene Silva Oliveira	5	3
835	Silvania Tavares Pereira	5	3
836	Rosangela Moura Luz	5	3
837	Eleuza Martins Ribeiro	5	3
838	Divina De Jesus Prado Vieira	5	3
839	Maria Moreira Da Silva Santos	5	3
840	Elizane Caldeira De Souza	5	3
841	Brenda Alves Fernandes	5	3
842	Vania Oseia Da Silva	6	4
843	Maria Jose De Almeida Cunha	5	4
844	Leoni Pereira Da Silva	5	4
845	Vanilza Malheira De Oliveira Guerra	5	4

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

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

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

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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Outubro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 9,68% (nove ponto sessenta e oito por cento) referiram ser portadores de diabetes, 13,20% (treze ponto vinte por cento) portadores de hipertensão e 77,12% (setenta e sete ponto doze por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Outubro/09			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goia	10,78%	14,53%	74,70%





CAIS Campinas	9,37%	10,67%	79,96%
CAIS Cândida de Moraes	10,36%	13,13%	76,51%
CAIS Chácara do Governador	9,34%	13,34%	77,32%
CAIS Finsocial	10,23%	14,69%	75,08%
CAIS Jardim Novo Mundo	8,59%	10,76%	80,65%
CAIS Parque das Amendoeiras	11,60%	13,92%	74,47%
CAIS Vila Nova	10,85%	14,01%	75,14%
Centro de Saúde Água Branca	11,03%	13,31%	75,67%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	7,64%	9,90%	82,47%
Centro de Saúde Criméia Leste	10,34%	13,79%	75,86%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	9,75%	14,69%	75,56%
Centro de Saúde Fama	8,65%	11,81%	79,53%
Centro de Saúde Itatiaia	10,77%	15,05%	74,18%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	9,12%	12,09%	78,79%
Centro de Saúde Maria Dilce	11,17%	14,61%	74,22%
Centro de Saúde Marinho Lemos	10,86%	14,57%	74,57%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	8,58%	10,72%	80,70%
Centro de Saúde Parque Amazônia	7,69%	10,83%	81,48%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	11,01%	15,12%	73,88%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8,78%	12,85%	78,37%
Centro de Saúde São Francisco	12,00%	11,73%	76,27%
Centro de Saúde Setor Perim	9,30%	15,63%	75,06%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	8,76%	12,95%	78,29%
Centro de Saúde Vila Boa	9,24%	13,81%	76,95%
Centro de Saúde Vila Canaã	8,92%	14,77%	76,31%
Centro de Saúde Vila Clemente	9,04%	15,87%	75,09%
Centro de Saúde Vila Mauá	9,30%	14,74%	75,96%
Centro de Saúde Vila Moraes	10,22%	13,97%	75,81%





Centro de Saúde Vila Redenção	7,77%	12,26%	79,97%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	7,47%	10,10%	82,42%
Centro de Saúde Vila União	7,25%	12,34%	80,41%
CIAMS Jardim América	10,19%	12,44%	77,38%
CIAMS Novo Horizonte	8,66%	12,61%	78,73%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	9,44%	12,95%	77,61%
CIAMS Urias Magalhães	9,53%	13,08%	77,40%
Total	9,68%	13,20%	77,12%

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

Nesse período foram registradas 121.630 (cento e vinte e um mil seiscentos e trinta) ligações, destas 59.038 (cinquenta e nove mil e trinta e oito) resultaram em consultas marcadas, com 48,54% (quarenta e oito ponto cinquenta e quatro por cento) de aproveitamento.

Agente de Atendimento	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Dalila Ramos Cruz	1.754	895	51,03%
Viviana Aparecida Mendes	1.112	432	38,85%
Kézia Christhiane Ferreira	1.585	776	48,96%
Amanda de Oliveira Santana	1.527	868	56,84%
Dorlanes de Souza Nogueira	1.515	832	54,92%
Laísa Marinho de Castro	1.150	363	31,57%
Jacqueline Costa de França	1.610	661	41,06%
Ketlyn da Silva Mendes	901	359	39,84%
Alexandre Martins Pereira	493	126	25,56%
Paulo César Gomes	1.437	382	26,58%
Alana da Silva Cavalcante	1.529	601	39,31%
Daniella Gonçalves de Carvalho	207	90	43,48%
Vanessa Messias de Souza	1.449	540	37,27%
Gracielle de Jesus	1.383	663	47,94%
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	1.358	622	45,80%
José Vinícius de Oliveira Sousa	1.429	736	51,50%
Amanda Guedes dos Santos	1.090	359	32,94%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.311	718	54,77%
Paulo César Rodrigues Júnior	1.075	619	57,58%
Angélica Neves da Silva	1.101	446	40,51%
Lorena Garcia Teixeira Batista	167	44	26,35%
Renata Lourenço de Paula	122	48	39,34%
Mariana Camargo Cabral	134	35	26,12%





Ana Paula Gonçalves Araújo	175	71	40,57%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	967	514	53,15%
Jouze Barbosa	1.068	291	27,25%
Elias da Silva Fraga Filho	1.254	421	33,57%
Jesuslene Salvador da Silva	1.216	673	55,35%
Taynan Veloso Santos	1.150	336	29,22%
Juliane Vieira da Silva	1.154	611	52,95%
Aline Gonçalves Borges	1.605	850	52,96%
Juliana Bueno de Melo Alex	1.592	915	57,47%
Reisimar Oliveira Pereira	102	30	29,41%
Adélia Moreira de Freitas Neta	1.188	399	33,59%
Veridiane Ribeiro de Melo	1.187	343	28,90%
Rubens de Oliveira Araújo	997	493	49,45%
Sônia Mara Cândido de Faria	1.458	702	48,15%
Walda Pereira de Souza Bueno.	1.588	816	51,39%
Paula Carolina Oliveira de Souza	1.150	308	26,78%
Fabricio Ferreira da Silva	1.198	609	50,83%
Marília Peixoto Cardoso	1.074	349	32,50%
Edna Rodrigues Nunes	1.393	698	50,11%
Cleber Gonçalves Oliveira	1.364	446	32,70%
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	1.132	395	34,89%
Gisele Celina dos Santos	1.216	598	49,18%
Dênio Luis Felix Gomes	1.069	329	30,78%
Paula Cunha Ramos	1.847	532	28,80%
Natalia Fernanda de Oliveira	1.261	368	29,18%
Patrícia da Silva Marcondes	1.159	375	32,36%
Andre Luiz Costa Octaviano	734	249	33,92%
Nais Neres Quirino	1.230	428	34,80%
Jozimar Mendes Viana	1.672	880	52,63%
Adelita Luiza Santos	1.449	669	46,17%
Dannilo De Paula Ferreira	1.698	700	41,22%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.502	770	51,26%
Renata Cristina Silva	1.370	708	51,68%
Samuel Pereira Barbosa	1.558	662	42,49%
Priscilla Alves de Castro	1.900	715	37,63%
Olívia Fernanda Alves Rosa	1.454	712	48,97%
Renato Barbosa Oliveira	1.699	556	32,73%
Beatriz Ferreira da Silva Melo	275	100	36,36%
Suelma Teles de Jesus Matos	1.070	348	32,52%
Adria Silva Souza	1.200	416	34,67%
Zailton Teles Vanderlei	1.568	611	38,97%
Marcos Soares Vieira	708	297	41,95%
Wanderson Jayme Rodrigues	839	447	53,28%
Amanda Duarte de Faria	1.403	686	48,90%





Laisa Silva dos Anjos	1.447	725	50,10%
Adelia Maria Santana dos Santos	1.427	749	52,49%
Danilo Camargo de Melo	1.064	368	34,59%
Iara Nunes dos Santos	1.384	718	51,88%
Loiane Caroline Mendes Coimbra	1.221	456	37,35%
Divaine Maria De Faria	1.166	389	33,36%
Larissa Pereira de Carvalho	1.475	731	49,56%
Pollyana de Abreu Bueno	140	90	64,29%
Renata Freitas Augusto	1.519	693	45,62%
Camila Carvalho E Silva	1.331	397	29,83%
Mayra Ortegual Costa	61	41	67,21%
Alessandra de Almeida Ribeiro	1.365	671	49,16%
Danila Carvalho Evangelista	1.597	836	52,35%
Claudia Vieira Teixeira Alves	1.276	542	42,48%
Daiane Kelly Freitas de Oliveira	1.730	849	49,08%
Aleandra dos Santos Oliveira	957	495	51,72%
Alciléia Mota Chagas	1.391	322	23,15%
Cyntia Gomes de Moraes	1.049	354	33,75%
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	1.311	646	49,28%
Clarissa Cordeiro Santos	1.517	810	53,39%
Danielle Fernanda Alves da Silva	1.143	474	41,47%
Claudia Freitas de Araújo	1.331	710	53,34%
Debora Soares de Amorim	1.312	353	26,91%
Alexandre Gomes da Silva	1.580	513	32,47%
Andressa Souza e Silva	1.614	880	54,52%
Ayres Aurélio de Almeida Monteiro	1.035	378	36,52%
Cristina Evaristo Alves	1.048	377	35,97%
Thiago Cortez da Costa	1.283	434	33,83%
Sheila de Moraes	1.076	431	40,06%
Érika Cristina Silva Campos	1.080	348	32,22%
Larissa Bom Jardim Pimentel	1.233	419	33,98%
Heric Prado Rocha	1.174	385	32,79%
Elisabete dos Santos Queiroz	1.209	275	22,75%
Total	121.630	59.038	48,54%

Fonte: IdTech

Em relação ao mês de Setembro /2009 houve um decréscimo no percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações de 49,55% (quarenta e nove ponto cinquenta e cinco por cento) para 48,54% (quarenta e oito ponto cinquenta e quatro por cento).

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

No mês de Outubro /2009, observou-se que 64% (sessenta e quatro por cento) das Unidades de Saúde que utilizaram o sistema para efetivar as consultas agendadas pelo Teleconsulta. Observou-se também que as Unidades

Centro de Saúde Norte Ferroviário (80%), CAIS Chácara do Governador (72%), CIAMS Urias Magalhães (70%), Centro de Saúde Vila Santa Helena (70%), CIAMS Pedro Ludovico (69%),





Centro de Saúde Vila Boa (69%), CAIS Vila Nova (69%), Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte (69%), Centro de Saúde Parque Amazonia (68%), Centro de Saúde São Francisco (68%), se destacaram na efetivação de suas consultas. Em contra partida os Centro de Saúde Perim e CAIS Finsocial efetivaram apenas (30%) e (49%) respectivamente.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 64 % (sessenta e quatro por cento) foram efetivadas, 20 % (vinte por cento) não efetivadas e 15 % (quinze por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Setembro/09 pode-se observar que houve um acréscimo das consultas efetivadas de 63% (sessenta e três por cento) para 64 % (sessenta e quatro por cento), um acréscimo no número de não efetivadas de 19 % (dezenove por cento) 20 % (vinte por cento) e um decréscimo no número de não informado de 15 % (quinze por cento).

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional Mês de Outubro de 2009			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS Bairro Goiá	61%	26%	12%
CAIS Campinas	63%	20%	16%
CAIS Cândida de Moraes	61%	15%	22%
CAIS Chácara do Governador	72%	12%	14%
CAIS Finsocial	49%	35%	14%
CAIS Jardim Curitiba	57%	26%	15%
CAIS Jardim Novo Mundo	67%	18%	14%
CAIS Parque das Amendoeiras	56%	27%	15%
CAIS Vila Nova	69%	16%	14%
Centro de Saúde Água Branca	37%	51%	10%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	62%	19%	17%
Centro de Saúde Criméia Leste	64%	15%	19%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	67%	19%	12%
Centro de Saúde Fama	66%	17%	16%
Centro de Saúde Itatiaia	64%	17%	18%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	69%	16%	14%
Centro de Saúde Maria Dilce	58%	25%	15%
Centro de Saúde Marinho Lemos	71%	15%	12%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	80%	3%	16%
Centro de Saúde Parque Amazônia	68%	14%	16%



Centro de Saúde Parque Anhanguera	64%	20%	14%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	67%	18%	14%
Centro de Saúde São Francisco	68%	17%	14%
Centro de Saúde Setor Perim	30%	56%	12%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	67%	18%	14%
Centro de Saúde Vila Boa	69%	17%	13%
Centro de Saúde Vila Canaã	65%	19%	14%
Centro de Saúde Vila Clemente	53%	30%	16%
Centro de Saúde Vila Mauá	62%	21%	15%
Centro de Saúde Vila Moraes	67%	16%	16%
Centro de Saúde Vila Redenção	53%	33%	13%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	70%	16%	13%
Centro de Saúde Vila União	67%	15%	17%
CIAMS Jardim América	64%	21%	14%
CIAMS Novo Horizonte	65%	17%	16%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	69%	17%	13%
CIAMS Urias Magalhães	70%	15%	13%
Total	64%	20%	15%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Outubro /2009, 73.551 (setenta e três mil quinhentos e cinquenta e um) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) foram marcadas, 7.899 (sete mil oitocentos e noventa e nove) foram canceladas e 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Outubro de 2009													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	3.640	1.627	1.357	240	30	677	626	48	3	1.336	736	81	519
CAIS Campinas	1.691	860	780	77	3	208	181	27	0	623	550	49	24
CAIS Cândida de Moraes	4.782	2.017	1.733	279	5	1.124	951	172	1	1.641	1.176	158	307
CAIS Chácara do Governador	3.587	2.026	1.976	45	5	496	457	38	1	1.065	761	53	251
CAIS Finsocial	1.289	513	458	49	6	445	353	32	60	331	104	24	203
CAIS Jardim Curitiba	634	0	0	0	0	271	155	12	104	363	112	10	241
CAIS Jardim Novo Mundo	2.176	762	659	103	0	561	550	11	0	853	748	77	28



**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

CAIS Parque das Amendoeiras	2.000	819	689	129	1	625	536	60	29	556	158	68	330
CAIS Vila Nova	2.164	1.234	1.090	142	2	209	185	22	2	721	556	135	30
Centro de Saúde Água Branca	1.656	618	585	31	2	402	390	8	4	636	299	144	193
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.349	507	480	27	0	237	220	14	3	605	184	48	373
Centro de Saúde Criméia Leste	1.755	999	800	198	1	195	195	0	0	561	407	65	89
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.527	543	530	12	1	404	383	20	1	580	372	56	152
Centro de Saúde Fama	1.267	651	581	66	4	361	319	41	1	255	226	18	11
Centro de Saúde Itatiaia	1.232	828	656	158	14	106	91	4	11	298	222	15	61
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.896	917	866	50	1	389	370	18	1	590	457	79	54
Centro de Saúde Maria Dilce	1.234	483	442	36	5	410	382	16	12	341	157	45	139
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.372	320	300	20	0	399	367	30	2	653	257	76	320
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.313	490	305	184	1	199	186	12	1	624	276	22	326
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.185	863	797	65	1	550	499	51	0	772	501	268	3
Centro de Saúde Parque Anhanguera	2.053	1.011	926	82	3	585	522	58	5	457	370	81	6
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.537	961	861	97	3	301	266	33	2	275	242	32	1
Centro de Saúde São Francisco	1.445	588	566	20	2	426	402	18	6	431	286	27	118
Centro de Saúde Setor Perim	1.705	627	574	51	2	465	419	38	8	613	282	59	272
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.729	534	407	126	1	575	492	80	3	620	370	115	135
Centro de Saúde Vila Boa	2.503	890	737	151	2	668	593	72	3	945	723	217	5
Centro de Saúde Vila Canaã	1.159	543	485	57	1	443	372	69	2	173	153	20	0
Centro de Saúde Vila Clemente	1.439	395	392	0	3	481	380	55	46	563	174	31	358
Centro de Saúde Vila Mauá	1.630	641	570	71	0	646	567	73	6	343	282	31	30
Centro de Saúde Vila Moraes	1.687	910	877	32	1	383	348	32	3	394	299	47	48
Centro de Saúde Vila Redenção	1.444	498	457	41	0	371	344	27	0	575	280	32	263
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.139	435	400	35	0	176	173	0	3	528	399	88	41
Centro de Saúde Vila União	1.644	770	629	141	0	436	380	56	0	438	269	140	29
CIAMS Jardim América	3.739	1.937	1.817	115	5	834	778	55	1	968	824	47	97
CIAMS Novo Horizonte	3.111	1.690	1.548	139	3	799	682	117	0	622	571	48	3
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.196	956	867	89	0	973	884	87	2	1.267	662	207	398
CIAMS Urias Magalhães	3.642	1.487	1.362	123	2	465	400	64	1	1.690	635	335	720
Total Geral	73.551	31.950	28.559	3.281	110	17.295	15.398	1.570	327	24.306	15.080	3.048	6.178

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível





Em comparação ao mês de Setembro/09 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 75.465 (setenta e cinco mil quatrocentos e sessenta e cinco) para 73.551 (setenta e três mil quinhentos e cinquenta e um), um decréscimo no número de consultas marcadas de 64.236 (sessenta e quatro mil duzentos e trinta e seis) para 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) foram marcadas, um acréscimo no número de disponível de 6.000 (seis mil) para 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 5.229 (cinco mil duzentos e vinte e nove) para 7.899 (sete mil oitocentos e noventa e nove).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Outubro/09, 84 % (oitenta e quatro por cento) das consultas foram marcadas, 8,33 % (oito ponto trinta e três por cento) disponível e 6,33 % (seis ponto trinta e três por cento) canceladas, como se segue:

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Outubro de 2009 (Percentual)

Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatría			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	3.640	83,41%	14,75%	1,84%	677	92,47%	7,09%	0,44%	1.336	55,09%	6,06%	38,85%
CAIS Campinas	1.691	90,70%	8,95%	0,35%	208	87,02%	12,98%	0,00%	623	88,28%	7,87%	3,85%
CAIS Cândida de Moraes	4.782	85,92%	13,83%	0,25%	1.124	84,61%	15,30%	0,09%	1.641	71,66%	9,63%	18,71%
CAIS Chácara do Governador	3.587	97,53%	2,22%	0,25%	496	92,14%	7,66%	0,20%	1.065	71,46%	4,98%	23,57%
CAIS Finsocial	1.289	89,28%	9,55%	1,17%	445	79,33%	7,19%	13,48%	331	31,42%	7,25%	61,33%
CAIS Jardim Curitiba	634				271				363	30,85%	2,75%	66,39%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.176	86,48%	13,52%	0,00%	561	98,04%	1,96%	0,00%	853	87,69%	9,03%	3,28%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.000	84,13%	15,75%	0,12%	625	85,76%	9,60%	4,64%	556	28,42%	12,23%	59,35%
CAIS Vila Nova	2.164	88,33%	11,51%	0,16%	209	88,52%	10,53%	0,96%	721	77,12%	18,72%	4,16%
Centro de Saúde Água Branca	1.656	94,66%	5,02%	0,32%	402	97,01%	1,99%	1,00%	636	47,01%	22,64%	30,35%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.349	94,67%	5,33%	0,00%	237	92,83%	5,91%	1,27%	605	30,41%	7,93%	61,65%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.755	80,08%	19,82%	0,10%	195	100,00%	0,00%	0,00%	561	72,55%	11,59%	15,86%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.527	97,61%	2,21%	0,18%	404	94,80%	4,95%	0,25%	580	64,14%	9,66%	26,21%
Centro de Saúde Fama	1.267	89,25%	10,14%	0,61%	361	88,37%	11,36%	0,28%	255	88,63%	7,06%	4,31%
Centro de Saúde Itatiaia	1.232	79,23%	19,08%	1,69%	106	85,85%	3,77%	10,38%	298	74,50%	5,03%	20,47%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.896	94,44%	5,45%	0,11%	389	95,12%	4,63%	0,26%	590	77,46%	13,39%	9,15%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.234	91,51%	7,45%	1,04%	410	93,17%	3,90%	2,93%	341	46,04%	13,20%	40,76%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.372	93,75%	6,25%	0,00%	399	91,98%	7,52%	0,50%	653	39,36%	11,64%	49,00%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.313	62,24%	37,55%	0,20%	199	93,47%	6,03%	0,50%	624	44,23%	3,53%	52,24%
Centro de Saúde Parque Amazônia	2.185	92,35%	7,53%	0,12%	550	90,73%	9,27%	0,00%	772	64,90%	34,72%	0,39%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	2.053	91,59%	8,11%	0,30%	585	89,23%	9,91%	0,85%	457	80,96%	17,72%	1,31%



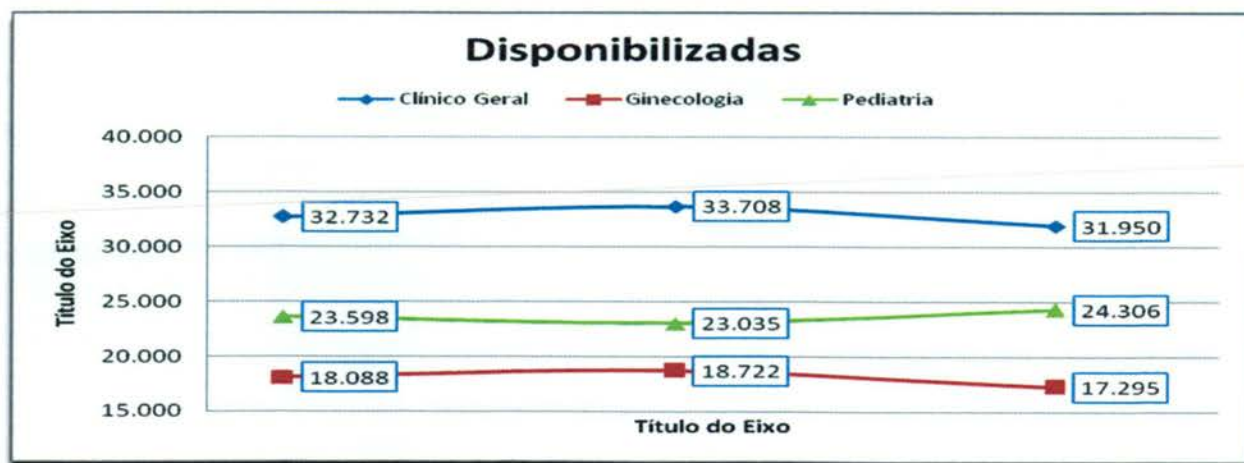


Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.537	89,59%	10,09%	0,31%	301	88,37%	10,96%	0,66%	275			
Centro de Saúde São Francisco	1.445	96,26%	3,40%	0,34%	426	94,37%	4,23%	1,41%	431	66,36%	6,26%	27,38%
Centro de Saúde Setor Perim	1.705	91,55%	8,13%	0,32%	465	90,11%	8,17%	1,72%	613	46,00%	9,62%	44,37%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.729	76,22%	23,60%	0,19%	575	85,57%	13,91%	0,52%	620	59,68%	18,55%	21,77%
Centro de Saúde Vila Boa	2.503	82,81%	16,97%	0,22%	668	88,77%	10,78%	0,45%	945	76,51%	22,96%	0,53%
Centro de Saúde Vila Canaã	1.159	89,32%	10,50%	0,18%	443	83,97%	15,58%	0,45%	173	88,44%	11,56%	0,00%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.439	99,24%	0,00%	0,76%	481	79,00%	11,43%	9,56%	563	30,91%	5,51%	63,59%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.630	88,92%	11,08%	0,00%	646	87,77%	11,30%	0,93%	343	82,22%	9,04%	8,75%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.687	96,37%	3,52%	0,11%	383	90,86%	8,36%	0,78%	394	75,89%	11,93%	12,18%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.444	91,77%	8,23%	0,00%	371	92,72%	7,28%	0,00%	575	48,70%	5,57%	45,74%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.139	91,95%	8,05%	0,00%	176	98,30%	0,00%	1,70%	528	75,57%	16,67%	7,77%
Centro de Saúde Vila União	1.644	81,69%	18,31%	0,00%	436	87,16%	12,84%	0,00%	438	61,42%	31,96%	6,62%
CIAMS Jardim América	3.739	93,80%	5,94%	0,26%	834	93,29%	6,59%	0,12%	968	85,12%	4,86%	10,02%
CIAMS Novo Horizonte	3.111	91,60%	8,22%	0,18%	799	85,36%	14,64%	0,00%	622	91,80%	7,72%	0,48%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	3.196	90,69%	9,31%	0,00%	973	90,85%	8,94%	0,21%	1.267	52,25%	16,34%	31,41%
CIAMS Urias Magalhães	3.642	91,59%	8,27%	0,13%	465	86,02%	13,76%	0,22%	1.690	37,57%	19,82%	42,60%
Total Geral	73.551	89,39%	10,27%	0,34%	17.295	89,03%	9,08%	1,89%	24.306	62,04%	12,54%	25,42%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

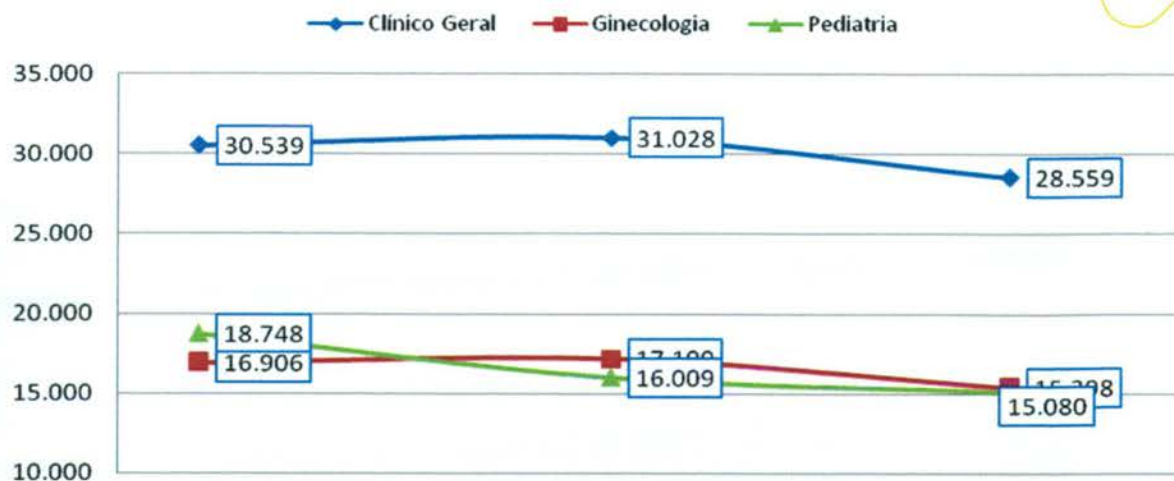
Em comparação ao mês de Setembro / 09 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 84,47 % (oitenta e quatro ponto quarenta e sete por cento) para 84 % (oitenta e quatro por cento), um decréscimo de consultas canceladas 6,80 % (seis ponto oitenta por cento) para 6,33 % (seis ponto trinta e três por cento) e um decréscimo de 8,72 % (oito ponto setenta e dois por cento) para 8,33 % (oito ponto trinta e três por cento)

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

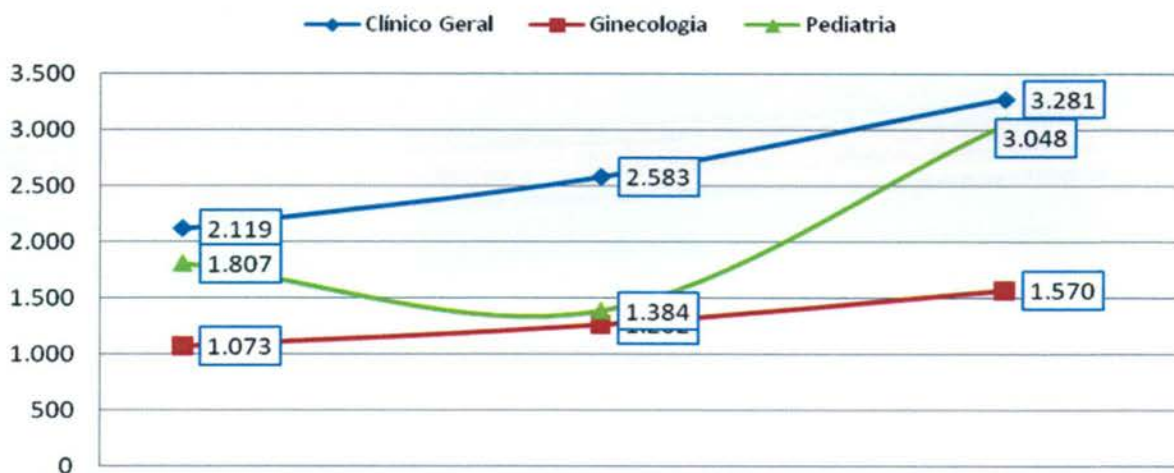




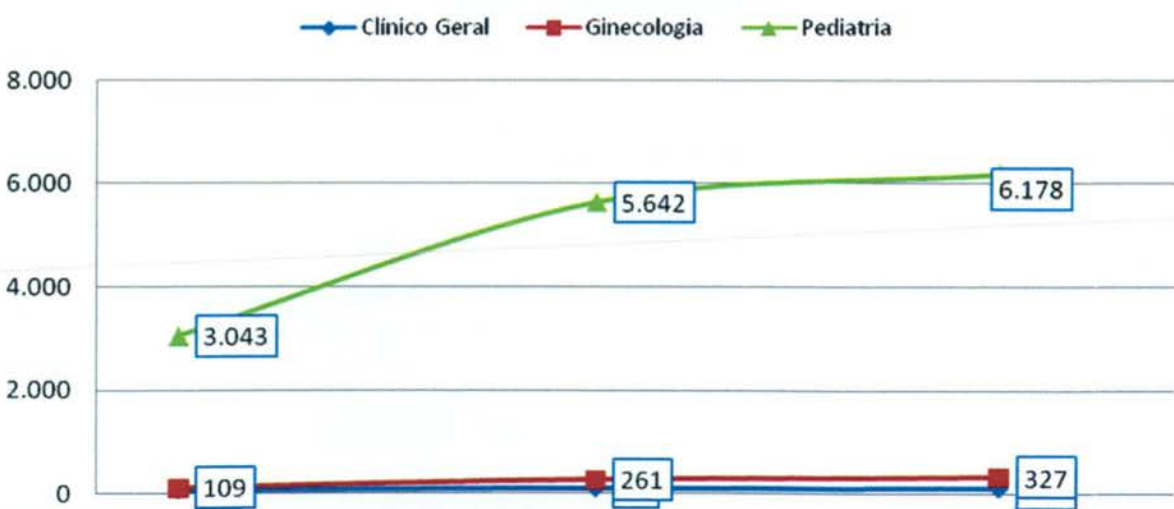
Marcadas



Canceladas

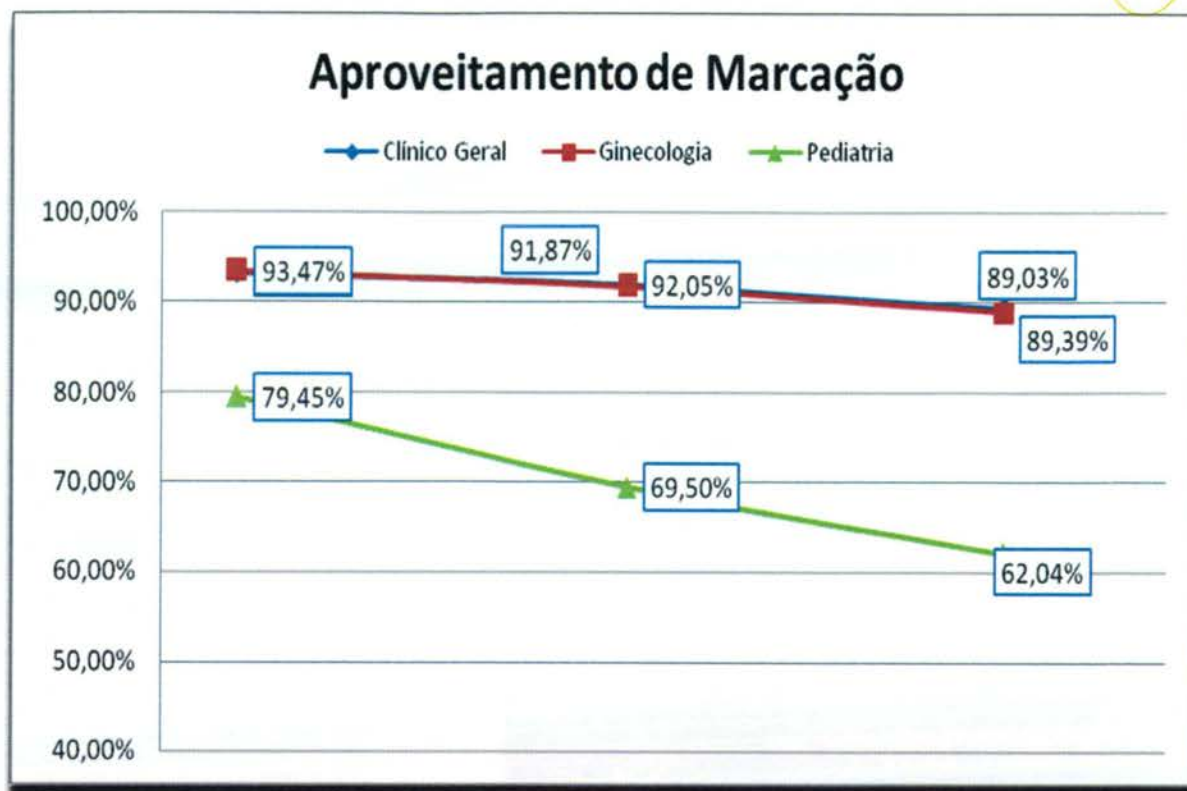


Não Utilizadas

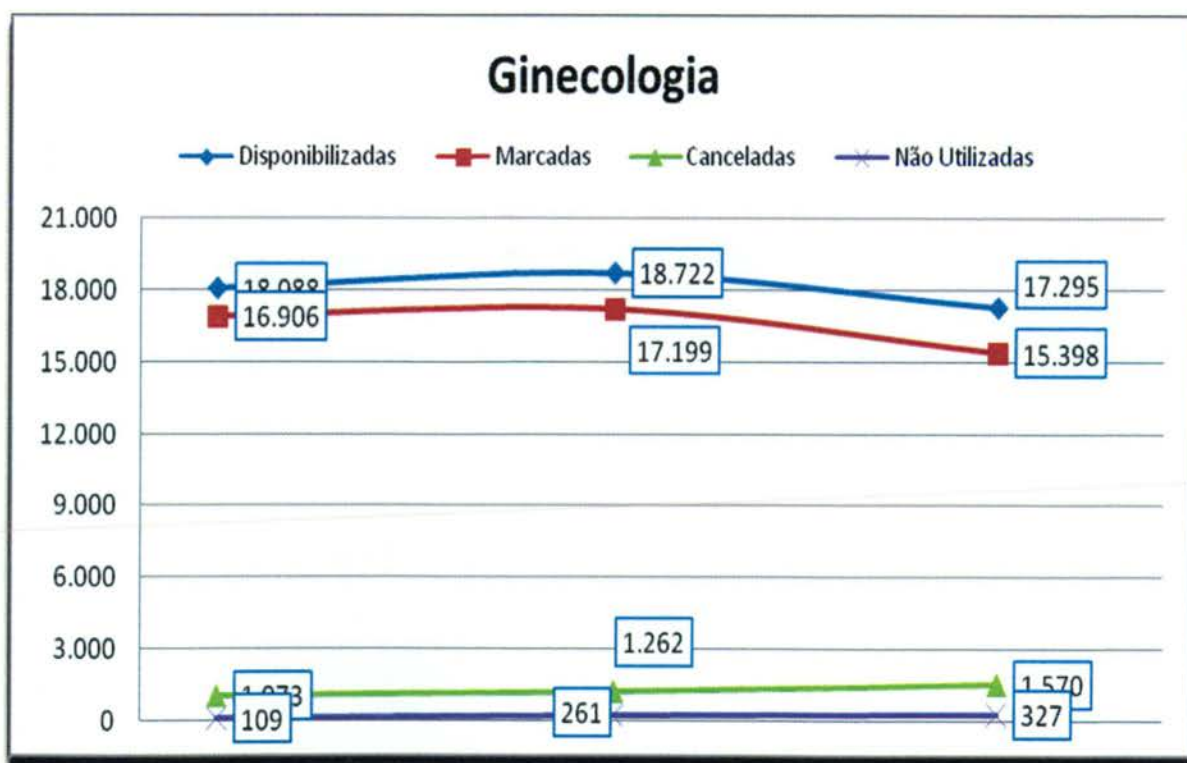




Análise Gráfica Por Status

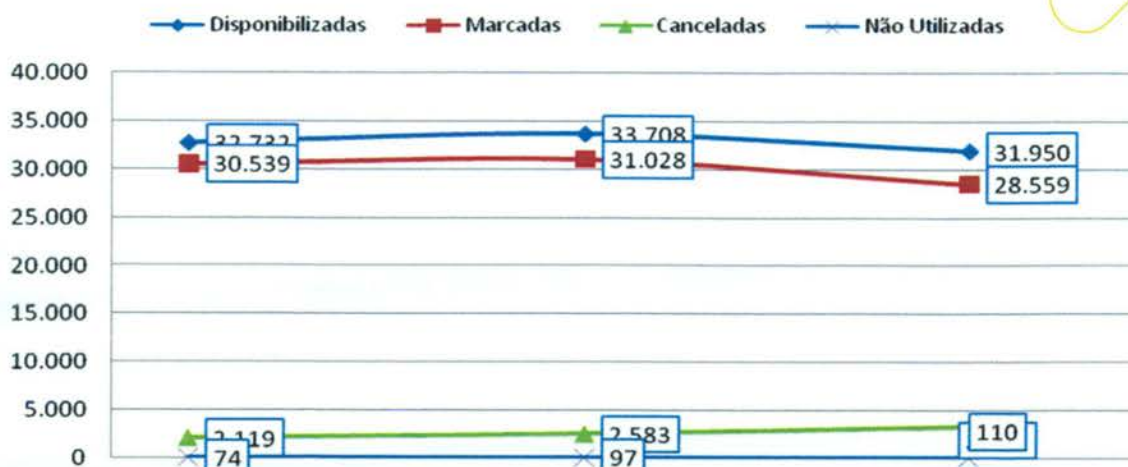


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Clínico Geral

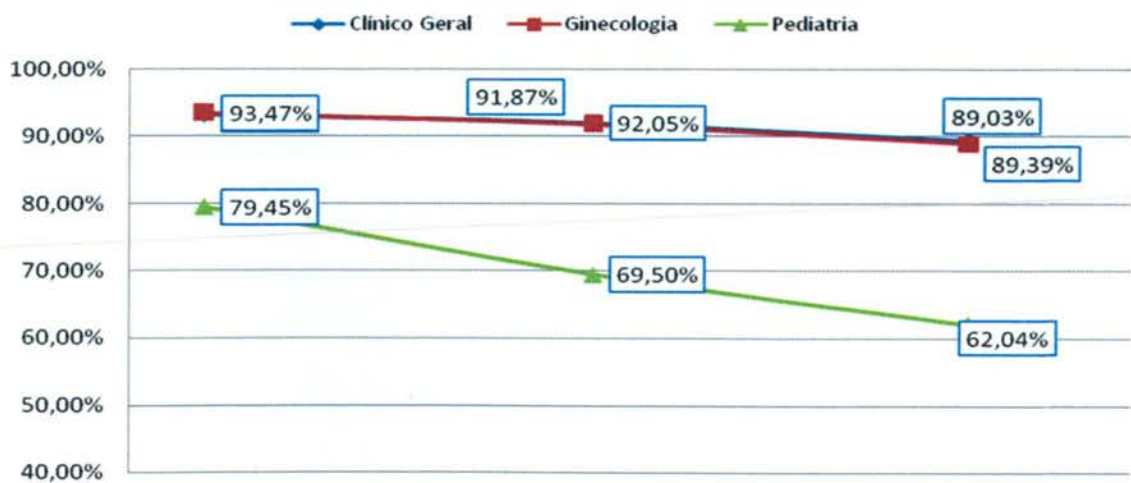


Pediatria



Índice de Aproveitamento de Consultas

Aproveitamento de Marcação



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

No mês de Outubro/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 3** que todas Unidades de Saúde solicitaram cancelamento de consultas.

f) Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros).

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 408 (quatrocentos e oito) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 10 (dez) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Outubro/09, no quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	3.562
2	Jardim América	2.622
3	Parque Amazônia	2.051
4	Setor Pedro Ludovico	1.964
5	Jardim Nova Esperança	1.853
6	Jardim Balneário Meia Ponte	1.792
7	Setor Urias Magalhães	1.397
8	Parque Industrial João Braz	1.168
9	Setor Leste Vila Nova	1.038
10	Cidade Jardim	1.003
11	Jardim Europa	968
12	Parque Santa Cruz	821
13	Jardim Vila Boa	786
14	Vila Novo Horizonte	773
15	Setor Campinas	765
16	Vila Santa Helena	763
17	Setor São José	762
18	Bairro Capuava	760
19	Setor Sudoeste	736
20	Faiçallville	692
21	Setor Criméia Leste	669
22	Setor Santos Dumont	669
23	Vila Redenção	577
24	Setor Centro Oeste	555
25	Setor Central	554
26	Parque Anhanguera II	539
27	Setor Negrão de Lima	517
28	Setor Leste Universitário	502
29	Setor Perim	485
30	Jardim Presidente	483
31	Setor Norte Ferroviário	482
32	Bairro Água Branca	433
33	Parque Anhanguera	428
34	Jardim Bela Vista	423
35	Bairro São Francisco	410





36	Vila João Vaz	410
37	Setor Rio Formoso	406
38	Bairro Santa Rita	405
39	Setor Bueno	403
40	Chácara do Governador	388
41	Setor Progresso	387
42	Vila Moraes	387
43	Vila Itatiaia	378
44	Setor União	373
45	Jardim Petrópolis	335
46	Setor Coimbra	318
47	Jardim Goiás	312
48	Vila Maria Dilce	298
49	Jardim Brasil	297
50	Vila Mauá	295
51	Jardim Planalto	292
52	Setor Candida de Moraes	292
53	Setor dos Funcionários	285
54	Vila Monticelli	285
55	Residencial Solar Ville	280
56	Vila São Paulo	272
57	Vila Jardim Vitória	269
58	Loteamento Carolina Parque	267
59	Parque Oeste Industrial	262
60	Jardim Atlântico	259
61	Bairro Rodoviário	250
62	Conjunto Riviera	246
63	Solange Park I	245
64	Vila Maria Luiza	229
65	Jardim da Luz	223
66	Setor Aeroporto	217
67	Vila Regina	217
68	Jardim Ana Lúcia	214
69	Vila Rosa	210
70	Jardim Itaipu	209
71	Bairro dos Aeroviários	208
72	Vila Viana	203
73	Bairro Santa Genoveva	202
74	Residencial Parque das Flores	202
75	Vila Bandeirantes	194
76	Granja Cruzeiro do Sul	193
77	Bairro Jardim Diamantina	190
78	Residencial Itamaracá	183
79	Setor Sul	179





80	Residencial Parque Flamboyant	178
81	Setor Bela Vista	176
82	Vila Santa Rita	176
83	Jardim Santo Antônio	169
84	Vereda dos Buritis	169
85	Setor Oeste	166
86	Residencial Serra Azul	163
87	Setor Marechal Rondon	163
88	Bairro Boa Vista	162
89	Setor Moraes	162
90	Setor Gentil Meireles	159
91	Vila Isaura	155
92	Vila Abajá	148
93	Vila Alvorada	144
94	Bairro São Domingos	143
95	Jardim Curitiba	142
96	Nova Vila	141
97	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	139
98	Residencial Canadá	139
99	Bairro Jardim das Esmeraldas	138
100	Carolina Parque Extensão	137
101	Parque Industrial de Goiânia	137
102	Vila Aurora	135
103	Solange Park II	130
104	Goiânia 2	129
105	Bairro Nossa Senhora de Fátima	125
106	Parque das Laranjeiras	124
107	Residencial dos Ipê	122
108	Jardim Leblon	120
109	Setor Sevene	118
110	Vila Cristina	113
111	Vila Paraíso	113
112	Esplanada do Anicuns	112
113	Bairro Anhanguera	111
114	Village Atalaia	111
115	Conjunto Aruanã I	110
116	Bairro Industrial Mooca	108
117	Vila Romana	106
118	Vila Finsocial	105
119	Vila Alto da Glória	103
120	Vila Nova Canaã	103
121	Vila Santa Tereza	102
122	Jardim das Aroeiras	101
123	Bairro Nova Suíça	100





124	Conjunto Caiçara	99
125	Setor Marista	99
126	Vila Clemente	99
127	Vila Coronel Cosme	96
128	Albino Boa Ventura	92
129	Vera Cruz II	92
130	Vila Lucy	92
131	Jardim Liberdade	90
132	Residencial Alice Barbosa	90
133	Vila Fróes	89
134	Jardim Tancredo Neves	86
135	Setor Urias Magalhães II	86
136	Araguaia Park	85
137	Bairro Ipiranga	79
138	Setor Jaó	79
139	Vila Nossa Senhora Aparecida	79
140	Chácara de Recreio São Joaquim	78
141	Conjunto Fabiana	78
142	Vila Adélia	78
143	Bairro Feliz	77
144	Residencial Monte Carlo	77
145	Setor Criméia Oeste	77
146	Vila Irany	77
147	Vila São Francisco	77
148	Vila Parque Santa Maria	76
149	Vila Alpes	73
150	Loteamento Tropical Verde	72
151	Vila Resende	72
152	Bairro Alto da Glória	71
153	Parque Paraíso	70
154	Sítio Recreio Mansões do Campus	70
155	Vila Santana	70
156	Jardim Clarissa	68
157	Residencial Eli Forte	68
158	Vila Aurora Oeste	68
159	Jardim Xavier	67
160	Conjunto Morada Nova	66
161	Residencial Campus Dourados	66
162	Residencial Hugo Moraes	66
163	Vila Legionárias	65
164	Condomínio Anhanguera	62
165	Setor Norte Ferroviário II	62
166	Bairro da Serrinha	61
167	Chácara Shangri-la	58





168	Solange Park III	54
169	Celina Park	53
170	Residencial Licardino Ney	53
171	Vila Bethel	53
172	Vila Boa Sorte	53
173	Panorama Park	51
174	Vila Jaraguá	51
175	Vila São José - Extensão	49
176	Bairro Res Funcionários Públicos	48
177	Residencial Park Solar	47
178	Jardim Novo Mundo II	46
179	Parque Tremendão (Novo)	45
180	Residencial Sonho Verde	45
181	Loteamento Areião I	44
182	Residencial Cid Verde	44
183	Vila Luciana	44
184	Parque das Nações	43
185	Vila São João	43
186	Conjunto Residencial Padre Pelágio	42
187	Residencial Eldorado	41
188	Residencial Barravento	39
189	Residencial Real Conquista 1º etapa	37
190	Vila Perdiz	37
191	Setor Barra da Tijuca	36
192	Vila Adélia II	36
193	Vila Anchieta	36
194	OUTROS MUNICÍPIOS	35
195	Residencial Nossa Morada	35
196	Setor das Nações	35
197	Jardim Bonanza	34
198	Conjunto Residencial Rodoviário	33
199	Loteamento Morada dos Sonhos	33
200	Residencial 14 Bis	33
201	Vila Jardim São Judas Tadeu	33
202	Jardim Leblon II	31
203	Vila Megale	31
204	Vila Americano do Brasil	30
205	Residencial Fortaleza	29
206	Residencial Morada do Ipê	29
207	Vera Cruz I	29
208	Vila Bela	29
209	Vila Maria José	29
210	Conjunto Anhanguera	28
211	Residencial das Acácias	28





212	Vila Canaã	28
213	Bairro Goiá	27
214	Residencial Antônio Barbosa	27
215	Vila Santo Afonso	27
216	Conjunto Castelo Branco	26
217	Parque Industrial Paulista	26
218	Setor Ulisses Guimarães	26
219	Vila Aguiar	26
220	Residencial Itaipu	25
221	Residencial Maria Lourenço	25
222	Vila Cristina Continuação	25
223	Vila Santa Isabel	25
224	Vila São Luiz	25
225	Bairro da Floresta	24
226	Conjunto Guadalajara	24
227	Residencial Carla Cristina	24
228	Residencial London Park	24
229	Vila Oswaldo Rosa	24
230	Parque Acalanto	23
231	Residencial Balneário	23
232	Residencial Morada da Bosque	23
233	Vila Jacar	23
234	Colônia Santa Marta	22
235	Residencial Atalaia	22
236	Residencial Goyaz Park	22
237	Residencial Portinari	21
238	Setor Marabá	21
239	Chácara Samambaia	20
240	Setor Noroeste	20
241	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	20
242	Residencial Guarema	19
243	Residencial Itália	19
244	Setor Três Marias	19
245	Sítio Recreio São Geraldo	19
246	Setor Morada do Sol	18
247	Conjunto Aruanã II	17
248	Jardim Dom Fernando II	17
249	Jardim Moema	17
250	Jardim Pampulha	17
251	Vila Colemar Natal e Silva	17
252	Jardim Conquista	16
253	Jd. Ipanema	16
254	Mansões Goiânia	16
255	Residencial Kátia	16





256	Residencial Sonho Verde Complemento	16
257	Residencial Vale do Araguaia	16
258	Residencial Flamingo	15
259	Vila Teofilo Neto	15
260	Vila Vera Cruz	15
261	Conjunto Baliza	14
262	Parque Balneário	14
263	Residencial Manhattan	14
264	Residencial Elza Fronza	14
265	Residencial Granville	14
266	Residencial Porto Seguro	14
267	Setor das Nações Extensão	14
268	Vila Matilde	14
269	Bairro Santo Hilário	13
270	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	13
271	Residencial Aruanã	13
272	Residencial Santa Fé	13
273	Sítio Ipê	13
274	Jardim Ipê	12
275	Parque Santa Rita	12
276	Residencial Nova Aurora	12
277	Residencial Privê Itanhangá	12
278	Residencial São Marcos	12
279	Setor OrientVille	12
280	Setor Sol Nascente	12
281	Jardim Guanabara	11
282	Residencial Talism	11
283	Bairro São Carlos	10
284	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	10
285	Jardim Sonia Maria	10
286	Residencial Brisas da Mata	10
287	Residencial Mendanha	10
288	Residencial Village Santa Rita IV	10
289	Vila Santa Efigenia	10
290	Aruanã Parque	9
291	Jardim Santa Cecília	9
292	Residencial Aquarius	9
293	Vila Concórdia	9
294	Bairro Goiás 2	8
295	Parque Atheneu	8
296	Parque das Paneiras II Etapa	8
297	Setor Caravelas	8
298	Setor Empresarial	8
299	Setor Garavelo B	8





300	Jardim Camargo	7
301	Jardim das Rosas	7
302	Parque Industrial João Braz II	7
303	Recanto do Bosque	7
304	Setor dos Afonsos	7
305	Setor Estrela Dalva	7
306	Village Maringá	7
307	Bairro Goiás Setor Veloso	6
308	Conjunto Aruanã III	6
309	Conjunto Vila Isabel	6
310	JARDIM DO CERRADO I	6
311	Residencial Eli Forte - Extensão	6
312	Residencial Ilha do Caribe	6
313	Sítio de Recreio Pindorama	6
314	Vila Martins	6
315	Vila Mooca - Complemento	6
316	Chacara Elísio Campos	5
317	Chacara São José	5
318	Conjunto Residencial Campos	5
319	Jardim Bom Jesus	5
320	Privê Atlântico	5
321	Residencial Ana Clara	5
322	Residencial Centerville	5
323	Residencial Moinho dos Ventos	5
324	Vila Fernandes	5
325	Vila Viandeli	5
326	Bairro Jardim Vitória	4
327	Capuava Residencial Prive	4
328	Chacara Maria Dilce	4
329	Jardim Atenas	4
330	Jardim das Oliveiras	4
331	Jardim Guanabara III	4
332	Jardim Madri	4
333	Jardim Mirabel	4
334	Jardim Paris	4
335	Jardim Presidente Extensão	4
336	Madre Germana II	4
337	Parque das Paneiras	4
338	Residencial Aldeia do Vale	4
339	Residencial Jardins Florença	4
340	Residencial Sevilha	4
341	Setor Parque Tremendão	4
342	Setor Recanto das Minas Gerais	4
343	Sítio Recreio Panorama	4





344	Vila Divino Pai Eterno	4
345	Vila São José	4
346	Condomínio Cidade Universitária	3
347	Jardim Califórnia	3
348	Jardim Califórnia Industrial	3
349	Jardim Eli Forte	3
350	Loteamento Portal do Sol I	3
351	Loteamento Portal do Sol II	3
352	Loteamento Recanto Barravento	3
353	Parque das Amendoeiras	3
354	Residencial Dom Rafael	3
355	Residencial Clea Borges	3
356	Setor Novo Planalto	3
357	Vila São José - Complemento	3
358	Alphaville Residencial	2
359	Condomínio Amin Camargo	2
360	Jardim Colorado	2
361	Jardim do Cerrado 3	2
362	Loteamento Jardim Helou	2
363	Parque das Flores Complemento	2
364	Parque das Paneiras III Etapa	2
365	Recreio Panorama	2
366	Res. Morumbi	2
367	Residencial Alphaville Flamboyant	2
368	Residencial Goiânia Viva	2
369	Residencial Humaita	2
370	Residencial Nunes de Moraes 3 Etapa	2
371	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	2
372	Residencial Olinda	2
373	Residencial Pilar dos Sonhos	2
374	Residencial Real Conquista	2
375	Residencial Recreio Panorama	2
376	Residencial Vale dos Sonhos	2
377	Setor Perim Continuação	2
378	Vila Adréia I e II	2
379	Vila Jardim Pompéia	2
380	Vila Mutirão I	2
381	Vila Pedroso Extensão	2
382	Vila Yate	2
383	Campus Universitário	1
384	Chácara Goiás Park	1
385	Chácara Maringá	1
386	Chácara Santa Rita	1
387	Condomínio Parque dos Cisnes	1





388	Conjunto Residencial Palmares	1
389	Conjunto Residencial Yara	1
390	Grajaú	1
391	Jardim das Orquídeas	1
392	Jardim Dom Fernando I	1
393	Jardim Mariliza	1
394	Jardim Real	1
395	Jd. Califórnia Industrial	1
396	Loteamento Village Veneza	1
397	Parque das Laranjeiras Acréscimo	1
398	Parque Eldorado Oeste	1
399	Parque Oeste Industrial Extensão	1
400	Res Village Santa Rita VII	1
401	Residencial Itapuã	1
402	Residencial 14 Bis - Extensões	1
403	Residencial Araguaia	1
404	Residencial Jardim Leblon	1
405	Residencial Primavera	1
406	Residencial Senador Paranhos	1
407	Setor Andrea	1
408	Vila Mooca	1

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

No mês de Outubro /2009 o Agente de Atendimento **Dalila Ramos Cruz** bateu o recorde no agendamento de consultas com 895 (oitocentos e noventa e cinco) marcações, como se segue:

Relatório De Consultas Agendadas Por Agente de Atendimento - Mês de Outubro/09	
Agente De Atendimento	Quantidade
Adélia Moreira de Freitas Neta	399
Adelita Luiza Santos	669
Adria Silva Souza	416
Alana da Silva Cavalcante	601
Alciléia Mota Chagas	322
Aleandra dos Santos Oliveira	495
Alessandra de Almeida Ribeiro	671
Alexandre Gomes da Silva	513
Alexandre Martins Pereira	126
Aline Gonçalves Borges	850
Amanda de Oliveira Santana	868
Amanda Duarte de Faria	686
Amanda Guedes dos Santos	359
Ana Cristina Bernardes Maciel	718
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	514
Ana Paula Gonçalves Araújo	71
Anália Fernanda Queiroz	694



Andre Luiz Costa Octaviano	249
Andressa Souza e Silva	880
Angélica Neves da Silva	446
Ayres Aurélio de Almeida Monteiro	378
Beatriz Ferreira da Silva Melo	100
Camila Carvalho e Silva	397
Cinthya Kelley Dias Teles	8
Clarissa Cordeiro Santos	810
Claudia Freitas de Araújo	710
Claudia Vieira Teixeira Alves	542
Cleber Gonçalves Oliveira	446
Cristina Evaristo Alves	377
Cristina Guimarães Capuzzo	2
Cyntia Gomes de Moraes	354
Daiane Kelly Freitas de Oliveira	849
Daiane Lima Bandeira de Moraes	10
Dalila Ramos Cruz	895
Daniella Gonçalves de Carvalho	90
Danielle Fernanda Alves da Silva	474
Danila Carvalho Evangelista	836
Danilo Camargo de Melo	368
Dannilo de Paula Ferreira	700
Debora Soares de Amorim	353
Dênio Luis Felix Gomes	329
Divaine Maria de Faria	389
Dorlanes de Souza Nogueira	832
Edna Rodrigues Nunes	698
Elias da Silva Fraga Filho	421
Elisabete dos Santos Queiroz	275
Érika Cristina Silva Campos	348
Esterliane Neres Souza	1.184
Fabricio Ferreira da Silva	609
Gisele Celina dos Santos	598
Gracielle de Jesus	663
Heric Prado Rocha	385
Iara Nunes dos Santos	718
Idenise Watonabe Viana Brito	770
Jacqueline Costa de França	661
Jesulene Salvador da Silva	673
José Vinícius de Oliveira Sousa	736
Jouze Barbosa	291
Jozimar Mendes Viana	880
Juliana Bueno de Melo Alex	915
Juliana Martins da Costa	725
Juliane Vieira da Silva	611
Ketlyn da Silva Mendes	359
Kézia Christhiane Ferreira	776
Laísa Marinho de Castro	363
Laisa Silva dos Anjos	725
Larissa Bom Jardim Pimentel	419
Larissa Pereira de Carvalho	731
Leila Evann Lobo de Abreu	7





Loiane Caroline Mendes Coimbra	456
Lorena Garcia Teixeira Batista	44
Lorena Franciely Aparecida Pinheiro	646
Marcos Soares Vieira	297
Mariana Camargo Cabral	35
Marília Peixoto Cardoso	349
Maxilley Souza Lima	832
Mayra Ortegual Costa	41
Nais Neres Quirino	428
Natalia Fernanda de Oliveira	367
Nayara Vieira Leite	774
Olívia Fernanda Alves Rosa	712
Patrícia Da Silva Marcondes	375
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	395
Paula Carolina Oliveira de Souza	308
Paula Cunha Ramos	532
Paulo César Gomes	382
Paulo César Rodrigues Júnior	619
Pollyana de Abreu Bueno	90
Priscilla Alves de Castro	715
Reisimar Oliveira Pereira	30
Renata Cristina Silva	708
Renata Freitas Augusto	693
Renata Lourenço de Paula	48
Renato Barbosa Oliveira	556
Rômulo Eduardo Ferreira Gomes	622
Rony Peterson Borges	8
Rubens de Oliveira Araújo	493
Samuel Pereira Barbosa	662
Severiano Pereira Nunes Júnior	1.100
Sheila de Moraes	431
Sônia Mara Cândido de Faria	702
Suelma Teles de Jesus Matos	348
Tatiane Lemes Moreira	1.377
Tatyane Estrela Correa	317
Taynan Veloso Santos	336
Thiago Cortez da Costa	434
Thiago Leite de Jesus	372
Vanessa Messias de Souza	540
Veridiane Ribeiro de Melo	343
Viviana Aparecida Mendes	432
Walda Pereira de Souza Bueno.	816
Wanderson Jayme Rodrigues	447
Zacarias Lopes Barros Teixeira	1.128
Zailton Teles Vanderlei	611

h) Relatório de Visualização de Vagas

Esse relatório permite visualizar a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser identificada dentro de qualquer prioridade de busca. Esta operação ocorre todos os dias às





13h00min e vem obtendo um bom resultado, com aumento – proporcional ao total geral de consultas marcadas no turno vespertino, como se segue:

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE OUTUBRO/09					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS BAIRRO GOIÁ	128	493	504	1.594	2.719
CAIS Campinas	9	286	277	939	1.511
CAIS Cândida de Moraes	70	760	758	2.272	3.860
CAIS Chácara do Governador	79	603	601	1.911	3.194
CAIS Finsocial	41	152	162	560	915
CAIS Jardim Curitiba	27	35	46	159	267
CAIS Jardim Novo Mundo	18	406	399	1.134	1.957
CAIS Parque das Amendoeiras	21	265	258	839	1.383
CAIS Vila Nova	12	340	350	1.129	1.831
Centro de Saúde Água Branca	18	279	272	705	1.274
Centro de Saúde Conjunto Riviera	22	161	158	543	884
Centro de Saúde Criméia Leste	29	299	305	769	1.402
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	58	260	254	713	1.285
Centro de Saúde Fama	17	217	217	675	1.126
Centro de Saúde Itatiaia	26	163	185	595	969
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	22	338	321	1.012	1.693
Centro de Saúde Maria Dilce	47	175	189	570	981
Centro de Saúde Marinho Lemos	37	185	181	521	924
Centro de Saúde Norte Ferroviário	49	171	140	407	767
Centro de Saúde Parque Amazônia	2	363	368	1.064	1.797
Centro de Saúde Parque Anhanguera	24	349	347	1.098	1.818
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	14	267	279	809	1.369
Centro de Saúde São Francisco	16	240	240	758	1.254
Centro de Saúde Setor Perim	47	252	243	733	1.275
Centro de Saúde Setor Rodoviário	42	246	250	731	1.269





Centro de Saúde Vila Boa	23	414	400	1.216	2.053
Centro de Saúde Vila Canaã	11	192	192	615	1.010
Centro de Saúde Vila Clemente	42	174	175	555	946
Centro de Saúde Vila Mauá	20	268	279	852	1.419
Centro de Saúde Vila Moraes	11	309	291	913	1.524
Centro de Saúde Vila Redenção	48	215	206	612	1.081
Centro de Saúde Vila Santa Helena	35	185	181	571	972
Centro de Saúde Vila União	15	253	259	751	1.278
CIAMS Jardim América	27	676	678	2.038	3.419
CIAMS Novo Horizonte	7	566	549	1.679	2.801
CIAMS Setor Pedro Ludovico	60	457	463	1.433	2.413
CIAMS Urias Magalhães	89	494	480	1.334	2.397
Total	1.263	11.508	11.457	34.809	59.037

Desta forma, no mês de Outubro/09 foram agendadas 1.263 (hum mil duzentos e sessenta e três) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

O quadro abaixo demonstra de forma compactada os agendamentos realizados pelas visitadoras por unidade, no mês de Outubro/09.

AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE OUTUBRO/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Coração de Jesus	11	10	21
Goiânia Leste	9	10	19

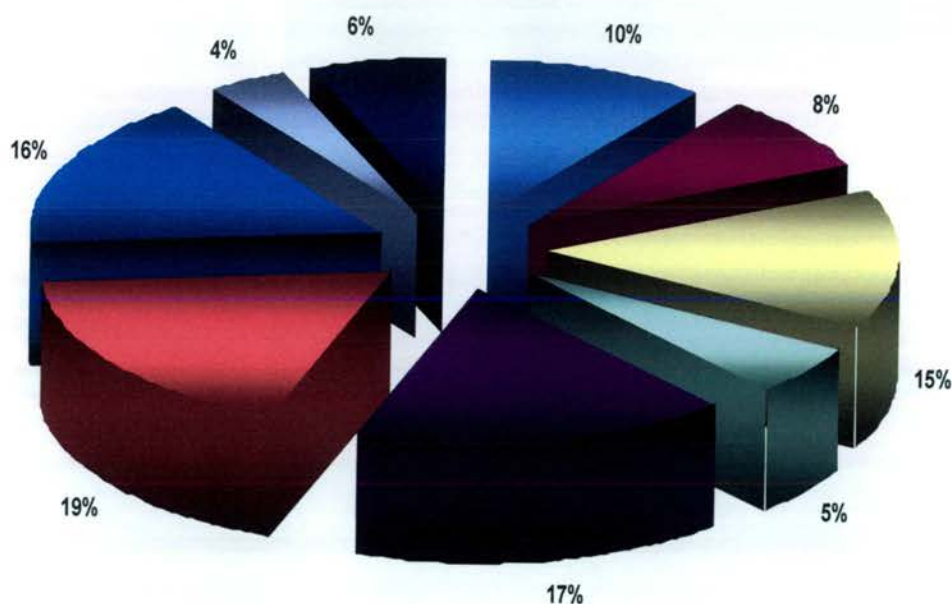




Hospital das Clínicas	16	15	31
Materno Infantil	6	6	12
Monte Sinai	19	25	44
Santa Casa	20	23	43
Santa Lúcia	18	20	38
São Judas	4	5	9
Vila Nova	7	7	14
Total	110	121	231

DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA A PUÉRPERA NO MÊS DE OUTUBRO/09

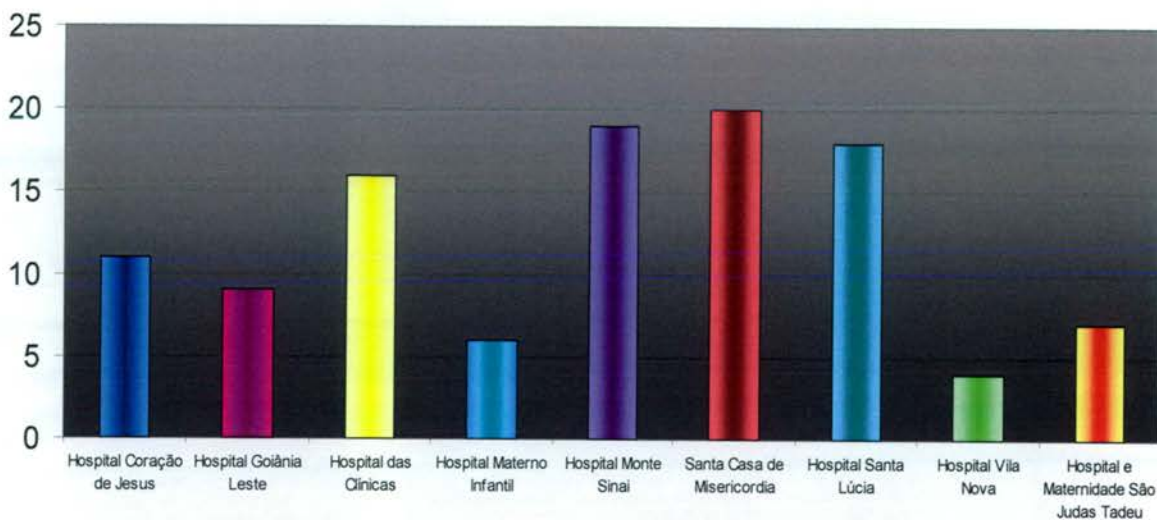
Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Outubro/09.
Puérpera



- Hospital Coração de Jesus
- Hospital das Clínicas
- Hospital Monte Sinai
- Hospital Santa Lúcia
- Hospital e Maternidade São Judas Tadeu
- Hospital Goiânia Leste
- Hospital Materno Infantil
- Santa Casa de Misericórdia
- Hospital Vila Nova

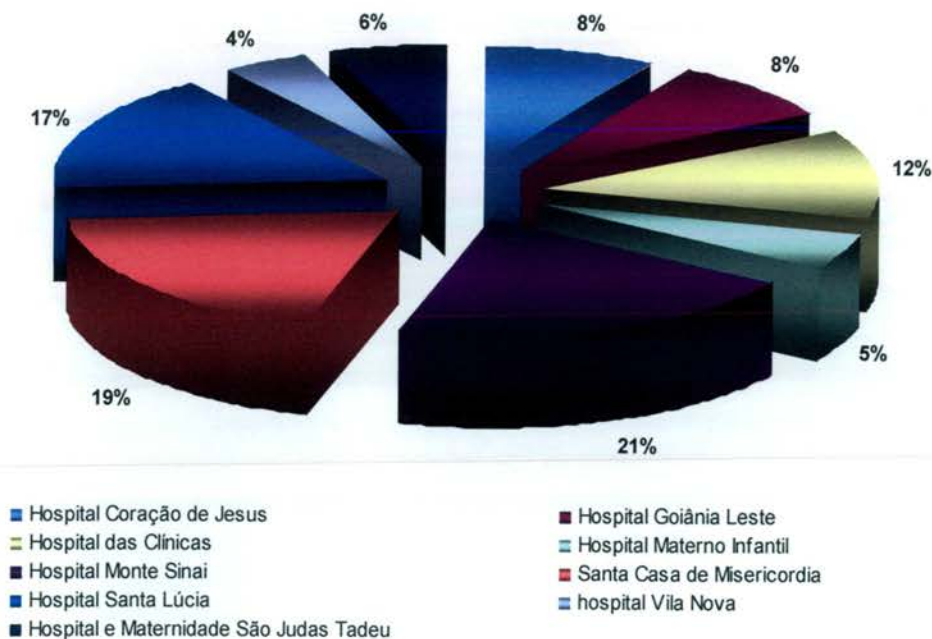


**Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Outubro/09.
Puérpera**



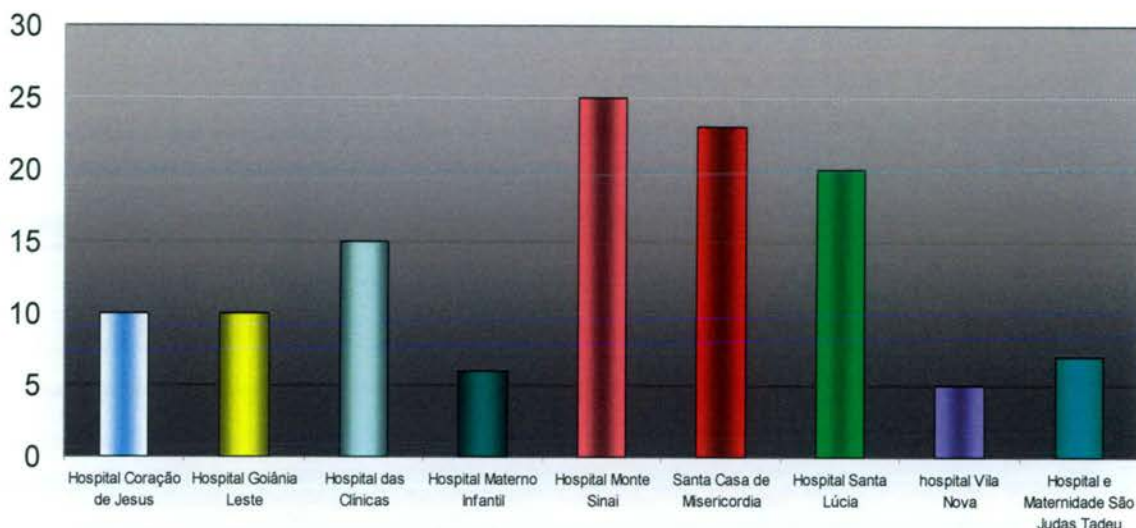
**DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS
PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE OUTUBRO/09**

**Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Outubro/09.
Recém Nascido**





Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Outubro/09.
Recém Nascido.



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 31 de Outubro de 2009.

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Puérpera

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	16/10	ANA CAROLINA BARROSO DOS SANTOS LIONEL	627372	24/03/1983	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Maurício	Profissional de Saúde: MARLY ARRUDA CAMARGO Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3150452 Data: 23/10/2009 - 07:30(Ester)
2	23/10	ADRIANA ALVES PINHEIRO POCINA	467682	28/04/1987	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JUNIOR Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 3163646 Data: 30/10/2009 - 07:00(Ester)
3	5/10	ADRIANA TELES DE ARAUJO	650889	01/09/1981	Hospital Santa Lúcia	Maria da Coneição Ribeiro	Profissional de Saúde: JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 3131522 Data: 14/10/2009 - 14:30(Ester)
4	17/10	ADRIANE SOCORRO MONTEIRO COELHO VILELA	634685	06/04/1976	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte Dr. Wilson Rodrigues 3142298 22/10/2009às 13:30h (Enf. Daiane)
5	16/10	ALESSANDRA DUARTE ROCHA	640451	28/10/1983	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: EURIPEDES JOSE DE SOUZA I Unidade de Saúde: Centro de Saúde Setor Perim Consulta Nº: 3154715 Data: 22/10/2009 -





							13:30(Ester)
6	23/10	AMANDA GABRIELY BATISTA SILVA	509848	18/10/1991	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	OLIMPIO PEREIRA NETO UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE VILA CANAA CONSULTA Nº: 3165504 DATA: 29/10/2009 - 14:00min (Maxilley)
7	29/10	ANA FLAVIA FERREIRA DA SILVA	32060	22/11/2278	Hospital Materno Infantil	Leidiane Miabara Cruz	DIVINO PEREIRA DE MIRANDA UNID. SAÚDE: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO CONSULTA Nº: 3186873 DATA: 06/11/2009 - 15:00min (Maxilley)
8	26/10	ANA LUCIA RODRIGUE S DE SOUZA	280237	02/12/1983	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: MARCIA REGINA FREIRE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta Nº: 3187156 Data: 5/11/2009 - 14:30 (Ester)
...	...	...	...	...	...	...	...
110	14/10	VERA LUCIA PAULO DOS SANTOS	303449	28/08/1975	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CS ESPLANADA DO ANICUNS CONSULTA Nº: 3155824 DATA: 23/10/2009 - 07:00min (Maxilley)
111	21/10	VILMA CAETANO MARTINS	766380	26/12/1972	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: FLAVIO HENRIQUE CAETANO DE SOUSA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3174832 Data: 30/10/2009 - 12:00(Ester)
112	28/10	VIVIAN MOTA RODRIGUE S	175409	06/04/1981	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI FARIAS Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3183791 Data: 6/11/2009 - 10:30(Severiano)
113	22/10	WANEISSA FLORES MOREIRA	640619	27/09/1986	Hospital Coração de Jesus	Leidiane Miabara Cruz	ANDRE IBRAHIM BAYEH UNID. SAÚDE: CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR CONSULTA Nº: 3169772 DATA: 30/10/2009 - 07:00min (Maxilley)
114	19/10	WANEISSA MAYARA SOUZA CONCEICA O	399916	16/11/1990	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 3163575 DATA: 29/10/2009 - 07:00min (Maxilley)
115	21/10	WATINA LORRAINE MARTINS	606643	21/12/1992	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara	Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CS Vila Moraes Consulta Nº: 3162441 Data: 29/10/2009 - 10:30(Ester)
116	3/10	WEILA CECILIO DA SILVA	747160	23/09/1990	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Maurício	CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES ROZIMAR VITAL DE FREITAS 13/10/2009 AS 10:30



**Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos**

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	1/10	RN ANDREIA BEZERRA VELOZO	758546	30/09/2009	Hospital Monte Sinai	Maria de Fátima Rodrigues de Ciqueira	Profissional de Saúde: ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI Unidade de Saúde: CS VILA BOA Consulta Nº: 3102854 Data: 8/10/2009 - 14:00(Severiano)
2	28/10	RN CRISTINA DUTRA RIBEIRO	769769	24/10/2009	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: MARILDA DE FREITAS MACEDO Unidade de Saúde: CIAMS URIAS MAGALHAES Consulta Nº: 3179195 Data: 5/11/2009 - 12:31(Severiano)
3	23/10	RN DE ADRIANA ALVES PINHEIRO PORCINA	767516	22/10/2009	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: TANIT RIBEIRO CARMO Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 3163666 Data: 30/10/2009 - 07:00 (Ester)
4	5/10	RN DE ADRIANA TELES DE ARAUJO	759691	05/10/2009	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: CARINA BARBOSA BULAMARQUE Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 3131584 Data: 15/10/2009 - 07:30(Ester)
5	17/10	RN DE ADRIANE DO SOCORRO MONTEIRO COELHO	764642	15/10/2009	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte Mirna Mariano 3142186 21/10/2009 - às 07:00h (Enf. Daiane)
6	16/10	RN DE ALESSANDRA DUARTE ROCHA	764388	16/10/2009	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro	Profissional de Saúde: TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIROS Unidade de Saúde: Centro de Saúde Setor Perim Consulta Nº: 3154731 Data: 22/10/2009 - 13:00(Ester)
7	23/10	RN DE AMANDA GABRIELY BATISTA SILVA	767458	22/10/2009	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	MARIA SUELY GOMES DE AZARA UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ CONSULTA Nº: 3165516 DATA: 29/10/2009 - 12:30min (Maxilley)
8	16/10	RN DE ANA CAROLINA BARROSO DOS SANTOS LIONEL	764394	14/10/2009	Hospital das Clínicas	Terezinha dos Santos Mauricio	Profissional de Saúde: MARLY ARRUDA CAMARGO Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3150451 Data: 23/10/2009 - 07:30(Ester)
...	...	...	...	...	...	...	...
116	21/10	RN DE VILMA CAETANO MARTINS	766382	20/10/2009	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMELO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3174813



							Data: 30/10/2009 - 12:30(Ester)
117	22/10	RN DE WANESSA FLORES MOREIRA	766886	22/10/2009	Hospital Coração de Jesus	Leidiane Miabara Cruz	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS UNID. SAÚDE: CAIS CHÁCARA DO GOVERNADOR CONSULTA Nº: 3169763 DATA: 30/10/2009 - 07:00min (Maxilley)
118	19/10	RN DE WANESSA MAYARA SOUZA CONCEICA O	765037	18/10/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Leidiane Miabara Cruz	TANIT RIBEIRO CARMO UNID. SAÚDE: CAIS JARDIM NOVO MUNDO CONSULTA Nº: 3163619 DATA: 29/10/2009 - 07:00min (Maxilley)
119	21/10	RN DE WATINA LORRAINE MARTINS	766329	20/10/2009	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara	Profissional de Saúde: MONICA GONCALVES FERNANDES PEREIRA Unidade de Saúde: CS Vila Moraes Consulta Nº: 3162467 Data: 29/10/2009 - 09:30(Ester)
120	3/10	RN DE WEILA CECILIO DA SILVA	759196	02/10/2009	Hospital Goiânia Leste	Terezinha dos Santos Mauricio	Centro de Saúde Vila Moraes MONICA GONCALVES FERNANDES PEREIRA 13/10/2009 AS 09:30 3128371 (Rony Peterson)
121	28/10	RN VIVIAN MOTA RODRIGUES	769840	27/10/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ADRIANA HELENA DE MATOS ABE Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3183804 Data: 6/11/2009 - 12:00(Severiano)

Esta planilha demonstra o quantitativo de consultas marcadas pelo Teleconsulta desde o início do seu trabalho integrado com o Programa Nascer Cidadão em Maio/2008.

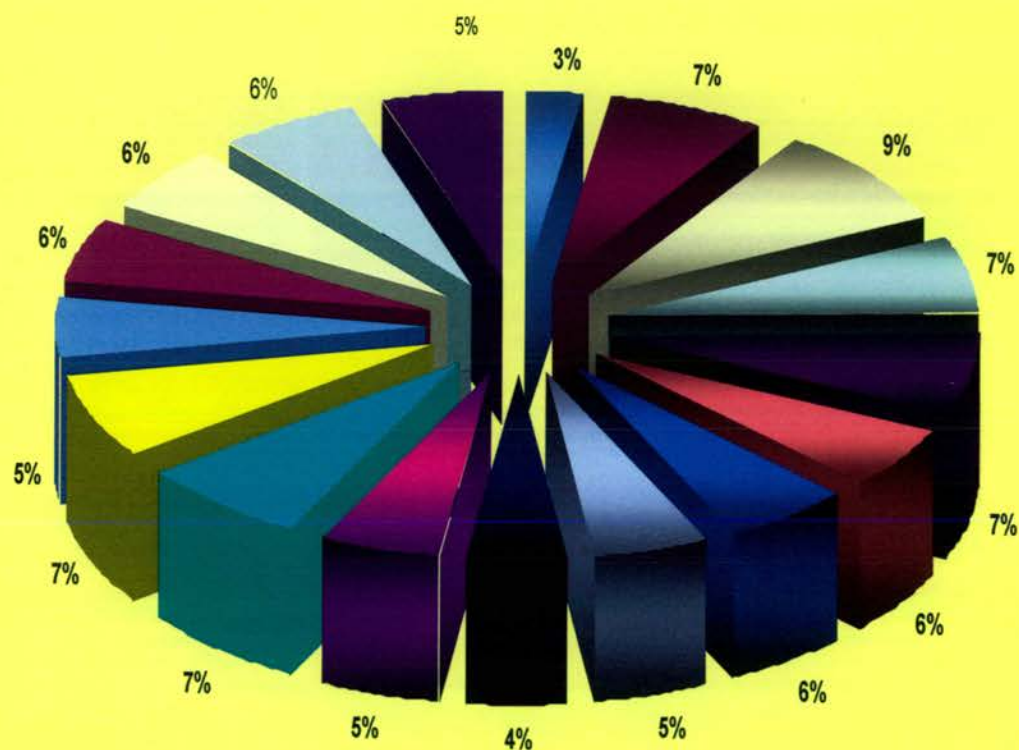
Período de 05/2008 à 10/2009		
Mês	Quantidade de Chamadas	Percentual
Maio - 2008	123	2 %
Junho - 2008	343	7 %
Julho - 2008	423	8 %
Agosto - 2008	329	6 %
Setembro - 2008	337	7 %
Outubro - 2008	271	5 %
Novembro - 2008	270	5 %
Dezembro - 2008	246	5 %
Janeiro - 2009	217	4 %
Fevereiro - 2009	254	5 %





Março - 2009	367	7 %
Abril - 2009	355	7 %
Maio - 2009	259	5 %
Junho - 2009	271	5 %
Julho - 2009	281	5 %
Agosto - 2009	297	6 %
Setembro - 2009	259	5 %
Outubro - 2009	231	5 %
TOTAL	5.133	100%

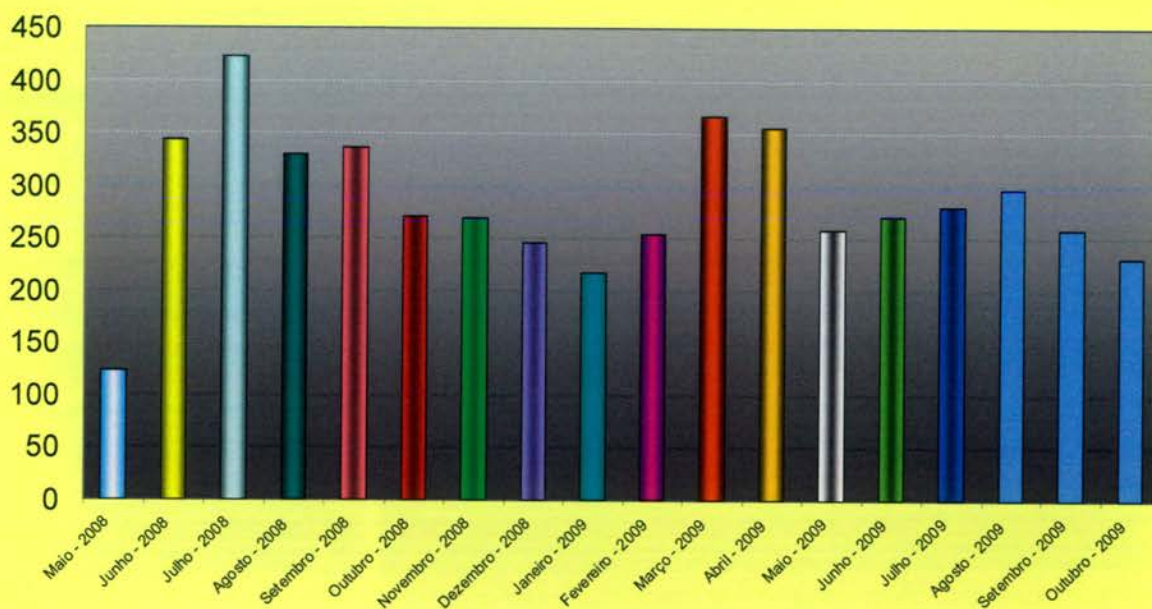
Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa
Nascer Cidadão de Maio/08 à Setembro/09.



■ Maio - 2008 ■ Junho - 2008 ■ Julho - 2008 ■ Agosto - 2008 ■ Setembro - 2008 ■ Outubro - 2008
 ■ Novembro - 2008 ■ Dezembro - 2008 ■ Janeiro - 2009 ■ Fevereiro - 2009 ■ Março - 2009 ■ Abril - 2009
 ■ Maio - 2009 ■ Junho - 2009 ■ Julho - 2009 ■ Agosto - 2009 ■ Setembro - 2009



**Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa
Nascer Cidadão - Maio/2008 à Outubro/2009.**



- 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 Med* nas sextas-feiras. Diante do não envio o Agente de Atendimento 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 Med*;
- 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 (**Anexo 04**), licença médica (**Anexo 05**), faltas (**Anexo 6**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 7**);

- f) O Observatório realizou no mês de Outubro /2009 do corrente ano o agendamento de 2.813 (duas mil oitocentas e treze) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.957 (duas mil novecentas e cinquenta e sete) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 144 (cento e quarenta e quatro) foram solicitadas pelas Unidades.

Segue abaixo, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas ao observatório:

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Outubro de 2009.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/10	COSMA INACIO DE SOUSA	758614	Clinico Geral	Profissional de Saúde: RICARDO DANTAS DE SOUSA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3104886 Data: 06/10/2009 - 17:30 (Tatiane) Consulta Solicitada pela Unidade: Vanete
02	01/10	JOELMA CRISTINA NUNES NICOLA	107377	pte gestante 9 meses avaliação pré-parto	Profissional de Saúde: JULIANA MODANEZ SILVA Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 3107160 Data: 8/10/2009 - 06:59 Solicitante: Dra. Fernanda Obs.: avisada (Maxilley)
03	01/10	EVA DAS MERCES DE ASSIS MELO	321944	Várias tentativas de agendamento sem sucesso	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3105090 Data: 8/10/2009 - 07:00 Solicitante: Enf. Cinthya Obs.: avisada (Maxilley)
04	01/10	SILVANETE SOARES GLORIA	91278	Ginecologia	Profissional de Saúde: CARMEN LUCIA NERY ALVES Unidade de Saúde: CS VILA CLEMENTE Consulta Nº: 3110319 Data: 5/10/2009 - 10:30 Solicitante: Ronice (CS Vila Clemente) Obs.: avisada pela mesma (Maxilley)
05	01/10	ORCILIA FELIX RODRIGUES BORGES	634554	PTE IDOSA HAS DM PNEUMONIA.	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3112677 Data: 8/10/2009 - 10:00 Solicitante: Dra. Fernanda Obs.: avisada (Maxilley)
06	01/10	TEREZA FRANCISCA DE BRITO	471237	Gestante de 08 meses pré-natal	Profissional de Saúde: ANDRE IBRAHIM BAYEH Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 3107810 Data: 8/10/2009 - 07:00 Solicitante: Dra. Fernanda Obs.: avisada (Maxilley)
07	01/10	KEITHY CRISTINA DE ARAUJO MARINHO	756740	GESTANTE 37 SEMANAS AVALIAÇÃO PRE-PARTO	Profissional de Saúde: HELOISA MARTINS SOARES Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 3106069 Data: 8/10/2009 - 07:00 Solicitante: Dra. Fernanda Obs.: PACIENTE RECUSOU CONSULTA (Maxilley)
08	01/10	JOANA DARC GONCALVES DE CARVALHO	111746	Várias tentativas de agendamento sem sucesso	Profissional de Saúde: WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CS VILA SANTA HELENA Consulta Nº: 3099548 Data: 8/10/2009 - 10:30 Solicitante: Enf. Alline Obs.: avisada (Maxilley)
3110	30/10	NILMA MOREIRA DE JESUS	450386	PTE COM EPIGASTRALGIA	Profissional de Saúde: WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA





					SANTA HELENA Consulta Nº: 3178598 Data: 6/11/2009 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3111	30/10	MARIA HELENA DE MELO VAZ	758100	PTE DIABETICO SEM MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3183729 Data: 6/11/2009 - 11:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3112	30/10	HORIZONTINA DE OLIVEIRA BO	770662	PTE HIPERTENSA SEM MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 3187211 Data: 6/11/2009 - 14:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3113	30/10	JOAO BENEDITO ROSA	770664	PTE COM FALTA DE AR	Profissional de Saúde: GEOVANE JOSE DE LIMA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA Consulta Nº: 3180135 Data: 6/11/2009 - 09:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3114	30/10	LUIZA ALVES DE FARIA	74658	PTE HIPERTENSA SEM MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: FERNANDO CESAR SIQUEIRA Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3185079 Data: 6/11/2009 - 15:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3115	30/10	CLESIO DE OLIVEIRA FARIA	664513	PTE COM OTITE E CEFALEIA	Profissional de Saúde: NINA MARIA CAVALCANTI Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE ÁGUA BRANCA Consulta Nº: 3180401 Data: 6/11/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Alinne Elália
3116	30/10	ELIZABETH PEREIRA CONRRADO	308762	PTE COM MIOMA UTERINO	Profissional de Saúde: DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS Unidade: CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 3181938 Data: 6/11/2009 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Luiza Cruz
3117	30/10	VERA LUCIA ALVES FLORENTINO	138633	RANKING DE ATENDIMENTOS	Profissional de Saúde: CENTRO DE SAUDE CRIMÉIA LESTE Unidade de Saúde: DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO Consulta Nº: 3177552 Data: 3/11/2009 - 10:30 [Zacarias] RANKING DE ATENDIMENTOS
3118	30/10	PETRONIA ANTONIA MENDANHA	346800	RANKING DE ATENDIMENTOS	Profissional de Saúde: GLAUS MONTEIRO BORGES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3189333 Data: 3/11/2009 - 07:30 [Zacarias] RANKING DE ATENDIMENTOS

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 144

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	2957
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	144
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	2813

- g) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- h) O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é





o disponibilizado no sistema *Call Med* para agendamento de consultas e o quantitativo padrão seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

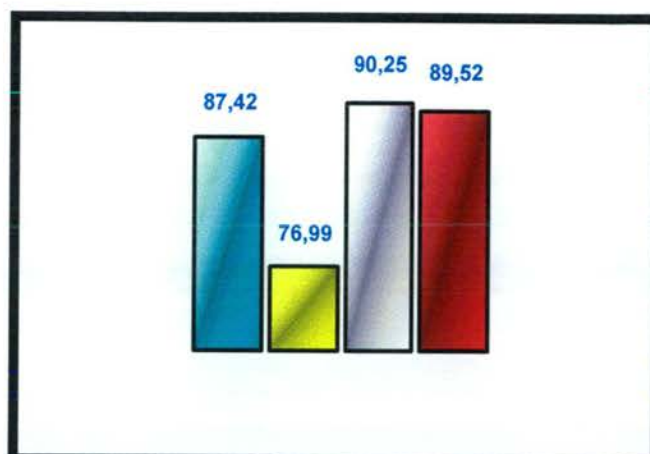
SEMANAS	AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS)	AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS)	PERCENTUAL
05 a 10/10	17377	15191	87,42%
12 a 17/10	17478	13456	76,99%
19 a 24/10	17417	15719	90,25%
26 a 31/10	17483	15651	89,52%

Desta forma, a tabela descrita abaixo apresenta o quantitativo de consultas disponibilizadas e o quantitativo gerado pelas Unidades por semana, no mês de Outubro /2009.

Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Outubro de 2009.												
UNIDADES	05 a 10/10			12 a 17/10			19 a 24/10			26 a 31/10		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	706	563	79,75%	706	403	57,08%	618	543	78,02%	668	601	89,97%
CAIS CAMPINAS	414	389	93,96%	414	320	77,29%	414	324	78,26%	414	414	100,00%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1032	942	91,28%	1032	927	89,83%	1061	999	94,33%	1061	1035	97,55%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	822	809	98,42%	822	595	72,38%	822	813	98,91%	822	822	100,00%
CAIS FINSOCIAL	281	281	100,00%	281	215	76,51%	281	281	100,00%	281	281	100,00%
CAIS JARDIM CURITIBA	41	141	343,90%	141	107	75,89%	141	141	100,00%	141	141	100,00%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	500	421	84,20%	500	372	74,40%	436	436	100,00%	436	436	100,00%
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS	458	389	84,93%	434	434	100,00%	454	424	93,39%	454	394	86,78%
CAIS VILA NOVA	514	434	84,44%	514	463	90,08%	504	504	100,00%	504	504	100,00%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	392	370	94,39%	392	392	100,00%	392	392	100,00%	392	392	100,00%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	359	285	79,39%	359	177	49,30%	359	310	86,35%	359	310	86,35%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	364	83,11%	438	295	67,35%	438	390	89,04%	438	390	89,04%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	364	351	96,43%	364	271	74,45%	364	364	100,00%	364	364	100,00%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	379	312	82,32%	379	272	71,77%	379	362	95,51%	379	379	100,00%
CENTRO DE SAUDE FAMA	306	306	100,00%	306	256	83,66%	306	306	100,00%	306	306	100,00%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	374	167	44,65%	374	215	57,49%	374	270	72,19%	374	270	72,19%
CENTRO DE SAUDE ITAIIAIA	336	324	96,43%	296	212	71,62%	296	256	86,49%	296	256	86,49%
CENTRO DE SAUDE JD BALNEARIO MEIA PONTE	429	429	100,00%	429	353	82,28%	429	429	100,00%	429	429	100,00%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	439	414	94,31%	439	301	68,56%	439	301	68,56%	439	301	68,56%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	302	301	99,67%	302	301	99,67%	302	302	100,00%	302	302	100,00%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	381	329	86,35%	381	171	44,88%	381	257	67,45%	381	257	67,45%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	586	506	86,35%	586	430	73,38%	586	492	83,96%	586	521	88,91%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	442	335	75,79%	510	412	80,78%	510	441	86,47%	510	441	86,47%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	345	317	91,88%	345	310	89,86%	345	345	100,00%	345	345	100,00%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	359	321	89,42%	359	245	68,25%	359	358	99,72%	355	183	51,55%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	372	383	102,96%	372	353	94,89%	372	331	88,98%	372	372	100,00%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	556	524	94,24%	556	494	88,85%	556	458	82,37%	556	475	85,43%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	265	245	92,45%	265	255	96,23%	265	265	100,00%	265	265	100,00%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	347	308	88,76%	347	265	76,37%	347	367	105,76%	367	292	79,56%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	424	356	83,96%	424	337	79,48%	424	350	82,55%	424	343	80,90%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	384	364	94,79%	384	296	77,08%	384	384	100,00%	384	384	100,00%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	371	342	92,18%	368	274	74,46%	368	339	92,12%	368	301	81,79%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	220	EM REFORMA		220	EM REFORMA		220	EM REFORMA		220	EM REFORMA	
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	320	226	70,63%	320	189	59,06%	320	282	88,13%	320	294	91,88%
CIAMS JARDIM AMERICA	862	726	84,22%	862	571	66,24%	914	831	90,92%	914	701	76,70%
CIAMS NOVO HORIZONTE	748	582	77,81%	748	634	84,76%	748	638	85,29%	748	682	91,18%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	713	571	80,08%	713	543	76,16%	713	679	95,23%	713	713	100,00%
CIAMS URIAS MAGALHAES	796	764	95,98%	796	796	100,00%	796	755	94,85%	796	755	94,85%
TOTAIS	17377	15191	87,42%	17478	13456	76,99%	17417	15719	90,25%	17483	15651	89,52%



Gráfico: Vagas disponibilizadas pelas Unidades por Período



- h) O Observatório realizou a atualização de todos os profissionais existentes nas Unidades de Saúde por especialidade e por horário de atendimento, a fim de organizar o número de consultas da Agenda Padrão.

5.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

- a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00 min, apesar de que os usuários têm sido orientados pelos Agentes de Atendimento sobre os melhores horários pra realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico.

O IDTECH em busca de soluções para melhor atender ao usuário, no dia 16 de Janeiro/09 providenciou junto a Secretaria Municipal de Saúde instalação de mais um feixe E1 (30 linhas) com o objetivo de reduzir o número de linhas ocupadas principalmente no horário de 07h00min as 10h00min, quando há maior fluxo de ligações.

Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de 23 (vinte e três) equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;

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

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH continua buscando juntamente com a Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde alternativas que visam resolver ou reduzir as pendências para que não haja transtornos tanto para o usuário no momento do seu agendamento de consulta, como também para a organização de serviço do Teleconsulta;

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades: 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;

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

5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online ao observatório para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente do observatório, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.

Visualização de Vagas

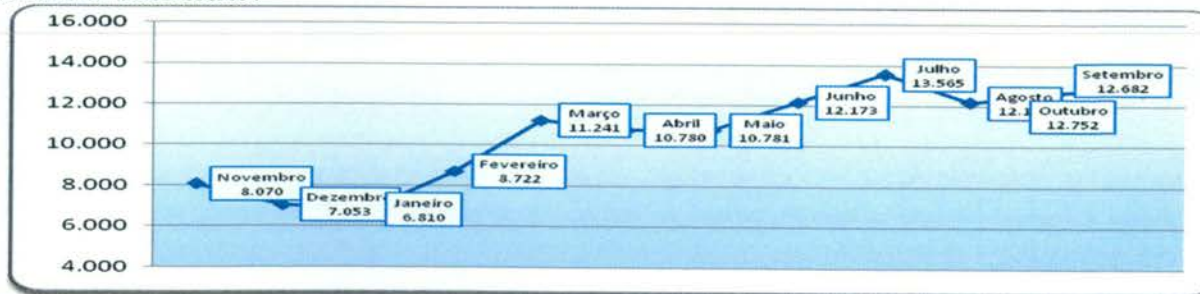
- Devido a efetivação dessa rotina, no mês de Maio/08 foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

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

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

No período compreendido entre 01 e 30 de Outubro/09 foi observado o agendamento de 12.752 (doze mil setecentos e cinquenta e dois) consultas, o que equivale a 21.60 % do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Setembro / 2009 houve um acréscimo de 70 (setenta) consultas.

Os valores do gráfico abaixo se referem ao percentual de retornos em relação ao total de consultas marcadas no mês de Setembro/09.





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

No período compreendido entre 01 e 30 de Outubro/09 foram convertidas 1.503 (hum mil quinhentos e três) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas utilizando Reserva Técnica Mês de Outubro de 2009		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/10/2009	Quinta-Feira	73
2/10/2009	Sexta-Feira	0
3/10/2009	Sábado	0
4/10/2009	Domingo	82
5/10/2009	Segunda-Feira	90
6/10/2009	Terça-Feira	70
7/10/2009	Quarta-Feira	38
8/10/2009	Quinta-Feira	44
9/10/2009	Sexta-Feira	0
10/10/2009	Sábado	0
11/10/2009	Domingo	0
12/10/2009	Segunda-Feira	77
13/10/2009	Terça-Feira	73
14/10/2009	Quarta-Feira	91
15/10/2009	Quinta-Feira	82
16/10/2009	Sexta-Feira	0
17/10/2009	Sábado	0
18/10/2009	Domingo	90
19/10/2009	Segunda-Feira	118
20/10/2009	Terça-Feira	97
21/10/2009	Quarta-Feira	91
22/10/2009	Quinta-Feira	64
23/10/2009	Sexta-Feira	0
24/10/2009	Sábado	0
25/10/2009	Domingo	70





26/10/2009	Segunda-Feira	86
27/10/2009	Terça-Feira	93
28/10/2009	Quarta-Feira	74
29/10/2009	Quinta-Feira	0
30/10/2009	Sexta-Feira	0
31/10/2009	Sábado	0
Total		1503

Sobras de Vagas

- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

Retorno programado:

- 1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não forem não agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.
- a. Desde o dia 16 de Junho do corrente ano, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de Setembro/09 houve um acréscimo total de 11,14% (onze ponto quatorze por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:





Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	28.559	3.750	32.309	13,13%
Ginecologia	15.398	1.259	16.657	8,18%
Pediatria	15.080	1.565	16.645	10,38%
Total	59.037	6.574	65.611	11,14%

- Bloqueio de usuários que residem em áreas de cobertura da Estratégia Saúde da Família – PSF
- Foram feitas adaptações para que o Agente de Atendimento realize o cadastro de usuários que residem em áreas de cobertura do PSF e o bloqueie para futuras consultas até a devida liberação (quando não houver médico na equipe);
 - Maior controle de cadastros: A cada abertura do cadastro de usuário, mesmo para consulta, o código do Agente de Atendimento que fez a operação será gravada, possibilitando ao supervisor identificar quem realizou todas as modificações em cada cadastros de usuários;
 - Garantia da finalização do atendimento: Foram realizadas modificações para que o sistema permaneça travado até que o Agente de Atendimento finalize o atendimento, garantindo assim, a realização de uma qualificação adequada;
 - Foi efetivado no mês de Junho/08 a conversão de vagas que serão disponibilizadas para o período de 07h00min as 10h00min da manhã, na prioridade 01, e que ainda não foram agendadas. A conversão deverá ocorrer às 13h00min para o processamento das vagas do dia seguinte. O objetivo desse planejamento é evitar que vagas da referida prioridade sejam mais bem aproveitadas evitando as possíveis perdas;

Gravação aleatória de atendimentos

- Foi efetivado no mês de Outubro/2008 o sistema que a cada vinte minutos sorteará para gravação de atendimento, de forma aleatória, Agentes logados no sistema Teleconsulta, perfazendo sempre um total de 9 (nove) gravações simultâneas. Foi mantido a possibilidade dos Supervisores selecionarem Agentes manualmente para gravação;

Alertas e monitoramentos (implementação)

- Foi efetivado no mês de Outubro/08 ferramentas para consultas dos logs do sistema Teleconsulta, apontando em tempo real qualquer possível falha que sistema venha a ter, tanto de ordem tanto física quanto tecnológica, esses possíveis problemas serão reportados através de relatórios automáticos disparados para a equipe de tecnologia;

Automatização do processo de envio dos arquivos do Observatório

- Anteriormente os arquivos gerados eram enviados por e-mail à Assessoria de Tecnologia da Informação, a qual deveria ficar atenta para a sua recepção, ou seja, à chegada e-mails e, após esse procedimento, salvar o arquivo no computador do servidor e proceder sua conferência / inserção.
- Esse processo era passível de falhas, visto que era necessário as pessoas estarem presentes e atentas ao recebimento dos referidos arquivos.





- A Assessoria de Tecnologia da Informação elaborou um sistema, que permite ao Observatório salvar esse mesmo arquivo em pasta na rede, com essa única finalidade, e o sistema então automaticamente efetua a sua conferência / envio.
- Após esse processo o sistema também envia e-mail / alerta para a Assessoria com cópia para o Observatório informando o sucesso ou insucesso no procedimento desse arquivo.
- Esse sistema também é monitorado por uma terceira parte, que hoje já monitora os sistemas do Teleconsulta, afim de alertar a ASTEC sobre qualquer problema em sua operacionalização.
- Ganha-se com esse procedimento a automatização do processo, e a não necessidade de interferência humana no mesmo, continuando com todos os requisitos de segurança intactos.

Automatização do envio de relatórios de intercorrências

- Anteriormente ao término do expediente, ou um dia após, os Supervisores do Teleconsulta realizavam a montagem/envio do e-mail de intercorrências, registrando a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas e as eventuais quedas antes ou durante o atendimento;
- As quedas eram informadas manualmente pelos agentes de atendimento ao supervisor através do CHAT, o que demandava novamente falhas humanas ocasionais;
- Ao término do expediente perdia-se tempo, e era passível de erros, ao efetuar a montagem e aquisição dos dados finais. A Assessoria de Tecnologia da Informação criou dentro do sistema CALLMED um campo, no qual o Agente de Atendimento apenas marca (clica) se a queda foi antes ou depois do atendimento, armazenando em banco de dados as informações.
- Ao término do período, o sistema automaticamente gera o relatório em PDF, buscando também sozinho na plataforma as ligações recebidas e atendidas e juntando-as ao de quedas.
- Desta forma ganha-se em tempo, produtividade do supervisor que poderá focar em outras áreas e em qualidade de informação ao eliminar a possibilidade da falha humana;
- **Normatização dos procedimentos relacionados a inclusão / exclusão das equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.**
- Ao retirar ou inserir equipes de PSF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.
- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.
- **Medidas tomadas no mês de Fevereiro/09**

Área de Abrangência

Anteriormente o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de



atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

Liberação de Prioridade

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

Alterações no Cadastro

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

Bloco de notas

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

Sistema Receptivo

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

Aviso de Bairros que são PSF

O Agente de Atendimento ao selecionar o bairro, será informado se o mesmo pertence ou não a área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, podendo esta informação ser repassada para o usuário. Os bairros poderão ser PSF, para bairros que possui todas as quadras cobertas por PSF, Misto, para bairros que possuem parte das quadras abertas para marcação no Teleconsulta e parte das quadras cobertas por PSF.

Módulo de Comunicação com o Observatório

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

Disponibilização das informações das grades

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

Histórico do Atendimento

Será disponibilizado para que quando o Agente de Atendimento fizer uso do histórico do usuário para registro de qualquer informação, o mesmo possa fazer tal procedimento sem a



aprovação do supervisor, mas assumindo a responsabilidade por qualquer informação ali contida. Para casos que necessitem da aprovação do supervisor, a rotina continua a mesma, ou seja, será chamado e logará sua senha para que fique marcado no histórico de atendimento.

Cancelamento de Consulta

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

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

Foi orientado pela Coordenação Técnica e Assessoria da Tecnologia da Informação para que os agentes de atendimento realizem o cadastro do usuário com agilidade, eliminando dados desnecessários para usuários que já possuem cadastros no Teleconsulta, como por exemplo RG e certidão de nascimento, município de atendimento, CEP. Para os novos cadastros o protocolo de atendimento continuará de acordo com a rotina de trabalho em vigência.

b) Tempo no atendimento:

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

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

No mês de Fevereiro/09 houve o redimensionamento da divisão do número de vagas por prioridade, considerando que o maior número de sobra de vagas são as de prioridade 1. Os números atuais são 30% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 50% para prioridade 3. Na nova divisão foi retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3, ficando 20% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 60% para prioridade 3.

Encaminhamento da Agenda Padrão para o Departamento de Recursos Humanos – SMS

A Agenda padrão está sendo encaminhada também para o Departamento de Recursos Humanos da SMS, na pessoa da Sra. Lina, via e-mail: Lina@sms.goiania.go.gov.br, visto que a mesma deverá ter ciência das intercorrências apresentadas pelas Unidades de Saúde

5.4. Sugestões para implementações em caráter emergencial

Devido a reunião realizada no Gabinete do Secretario Municipal de Saúde no dia 12 de Fevereiro/09 medidas também foram tomadas em caráter emergencial, com o mesmo objetivo, seja, prosseguir com a oferta de serviço em excelência ao usuário, tais como:

1- De imediato pelo IDTECH:

- a) Foram realizadas a AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento) em um número de 12 (doze), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de teleatendimento; para tanto foi necessário a aquisição dos equipamentos, mobiliários,



bem como a aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);

- b) Foi realizada no mês de Agosto/09 a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro para o turno vespertino, devido ampliação das posições de atendimento;
- c) Foi efetivado no mês de Agosto/09 o Setor do Observatório, o qual passou a contar com 02 (dois) Agentes de Atendimento por turno e 01 (um) Supervisor Operacional;
- d) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento, no mês de Setembro/09;
- e) Ampliar a máquina de transbordo
 - Aquisição de uma placa D300;
 - Aquisição de ma DS132;
 - Foi feita a aquisição de painel eletrônico (necessário para indicações gráficas e em tempo real para os agentes, com número de consultas marcadas, ligações em fila, ligações atendidas e outros pertinentes ao serviço);
 - Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras;
 - Foram adquiridos equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado).

2- De imediato pela SMS

- a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;
- b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;
- c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;
- d) Encaminhamento dos Atendentes da Ouvidoria para treinamento no Teleconsulta, de forma presencial, através de escala sempre que houver Agentes novos no serviço;
- e) Os dados estatísticos efetuados pela Ouvidoria deverão efetuados em quatro procedimentos, como se segue
 - Não tem vaga;
 - Não consegue falar no Teleconsulta;
 - O Agente não atende bem;
 - Fora da área de abrangência
- f) Contratação de 13 (treze) profissionais médicos na especialidade clínico geral e 03 na especialidade de ginecologia para o setor de ambulatório da SMS;

3- Outras implementações

- a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- b) Implementar as ações / atividades do observatório da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;
- c) Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde;



○ **Visualização de Vagas**

Como próxima etapa, a proposta é de que seja antecipada em mais um dia a conversão das vagas para o horário das 7h00min às 10h00min, ou seja, as vagas seriam convertidas dois dias antes de data do agendamento da consulta, porém, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

○ **Sobras de Vagas**

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- b) Possibilidade de mudança no horário de chegada dos usuários às unidades de saúde, sendo esse horário dividido ao meio para que metade da grade chegue no horário normal e a outra metade chegue 1 hora depois do início do atendimento do médico;
- e) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

Goiânia-GO, 04 de Outubro de 2009.

Daísa Pereira Lessa
Gerente de Serviços de Saúde

Daniel Régis de Oliveira Ribeiro
Assessor Técnico

Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Técnica



Anexos

- Anexo 1** Ofícios enviados à Secretaria Municipal de Saúde em Outubro/09
- Anexo 2** Informativo – Megafone realizado em Outubro/09
- Anexo 3** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade
- Anexo 4** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.
- Anexo 5** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.
- Anexo 6** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 7** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).



Anexo 1 Ofícios enviados à Secretaria Municipal de Saúde em Outubro/09

**IDTECH**

IDTECH.DRG.BR

Ofício n.º 789/2009-COEX

Goiânia, 07 de Outubro de 2009

Senhor Secretário,

Como é do conhecimento de Vossa Senhoria a efetividade do serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta depende exclusivamente das Unidades de Saúde em registrar junto ao sistema SICAA a presença ou ausência do usuário para a realização da consulta previamente agendada através do 0800-6461560.

Desde a implantação do Teleconsulta, o referido procedimento tem sido feito de forma insatisfatória, com baixo registro por parte das Unidades, como foi o caso do Centro de Saúde Água Branca que efetivou apenas 29% (vinte e nove por cento) das consultas marcadas no mês de Setembro do corrente ano.

Diante disso, sugerimos que seja feita a designação de responsável (eis) local (ais) para ser (em) efetivo (s) no controle tanto das presenças quanto das ausências e possíveis encaixes, através de ato normativo dessa secretaria.

Essa medida visa realizar a aferição da resolutividade do serviço e o atendimento das determinações dos órgãos de controle interno e fiscalizadores, como o Tribunal de Contas dos Municípios de Goiás.

Segue abaixo, mostra do percentual geral da efetividade das Unidades no último semestre:

Mês/09	Efetivada	Não Efetivada	Não Informada
Abril	65%	18%	17%
Maio	55%	15%	30%
Junho	63%	18%	19%
Julho	63%	20%	17%
Agosto	60%	19%	21%
Setembro	63%	19%	18%

Efetivado = Usuário presente

Não efetivado = Usuário ausente

Não informado = Não foi registrado a presença e / ou ausência do usuário



Ofício n.º 818/2009-COEX

Goiânia, 20 de Outubro de 2009

Senhor Secretário,

Como é do conhecimento de Vossa Senhoria a Assessoria de Tecnologia da Informação deste IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema Call Med / Teleconsulta, bem como o Observatório tem efetuado o controle rigoroso da agenda enviada pelas Unidades de Saúde, para que haja melhor produtividade, aumento da confiabilidade dos dados, maior aproveitamento das vagas disponibilizadas para agendamento de consultas básicas.

O Teleconsulta foi projetado para ser a porta de entrada do Sistema Único de Saúde para os usuários que necessitam de atendimento na Rede Municipal de Saúde de Goiânia. Para tanto, a primeira consulta e o retorno não programado deverão ser agendados no Teleconsulta, através do telefone 0800-6461560.

Considerando esse procedimento, no dia 09 de Outubro/09 o Observatório após a transmissão das grades geradas para o período de 19 a 24 de Outubro/09 constatou que o Centro de Saúde Parque Anhanguera das 442 (quatrocentos e quarenta e dois) vagas previstas na agenda padrão, encaminhou 441 (quatrocentos e quarenta e um), visto que 01 (um) consulta foi agendada antes da transmissão da grade, conforme relatórios em anexo.

Frente a essa situação, enviamos e-mail à Diretora Administrativa Sra. Dejanira Ferreira Cavaleares, para justificativa a respeito do agendamento realizado. A referida Diretora em resposta alegou que testes foram efetuados no sistema e foi verificada a existência de falha no sistema, via e-mail, os quais se encontram em anexo.

Diante do exposto, e considerando que:

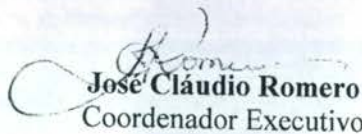
- O Teleconsulta, através do sistema Callmed **é o único** responsável por efetivar as vagas de Primeira Consulta;
- Foi verificado que os servidores que atuam nas Unidades, através do sistema Intranet, **estão agendando** a primeira consulta, sem a necessidade de que o usuário passe primeiro pelo Teleconsulta, **desvirtuando** o processo;
- Os retornos de consulta estão liberados para agendamentos para o dia seguinte, e não mais apenas após 7 (sete) dias, como era anteriormente;

- O IDTECH identificou as “falhas” ora mencionadas, bem como a referida Unidade, em momento algum foi comunicado a respeito das alterações efetuadas sobre os procedimentos anteriormente executados / autorizados e acompanhados pela Comissão do Controle de Contrato de Gestão.

São os motivos pelos quais solicitamos vossa intervenção com **URGÊNCIA** junto a Gerência de Informática dessa SMS para identificação do problema no Sistema SICAA e providências quanto as correções que se fizerem necessárias, as quais deverão ser comunicadas a este IDTECH para melhor acompanhamento de todo o processo.

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

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Dr. Paulo Rassi
DD. Secretário Municipal de Saúde
NESTA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	
RECEBIDO	
Em	20 10 09
Hora	10:40
Joana	

Ofício n.º 816/2009-COEX

Goiânia, 20 de Outubro de 2009

Senhor Secretário,

A Central de Atendimento ao Cidadão tem prosseguido com o seu trabalho através do Observatório em importar as grades contendo as agendas médicas para o sistema Call Méd – Teleconsulta, para tanto, se faz necessário que as Unidades de Saúde providenciem o seu envio semanal, em tempo hábil, para devida disponibilização de vagas aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Diante do exposto, cumpre-nos informar a Vossa Senhoria que no último dia 15 de Outubro de 2009, **todas as Unidades de Saúde enviaram a grade para liberação de vagas / consultas** referentes ao período de 02 a 07 de Novembro do corrente ano, denotando maior compromisso dos gestores locais para com a administração dos serviços de saúde da rede Municipal de Saúde.

À tempo, informamos que o Centro de Saúde Vila Regina não gerou agenda visto que se encontra em período de reforma.

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

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Dr. Paulo Rassi
DD. Secretário Municipal de Saúde
NESTA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	
RECEBIDO	
Data	20.10.09
Hora	10:40
Joana	

Ofício n.º 862/2009-COEX

Goiânia, 26 de Outubro de 2009

Senhor Secretário,

Como é do conhecimento de Vossa Senhoria o Teleconsulta foi projetado para ser a porta de entrada do Sistema Único de Saúde para os usuários que necessitam de atendimento na Rede Municipal de Saúde de Goiânia.

Desta forma, as Unidades de Saúde disponibilizam vagas para agendamento nas especialidades básicas de clínica médica, pediatria e ginecologia/obstetrícia, as quais são monitoradas pelo Sistema Call Med para que não haja perdas, ou seja, o sucesso do Teleconsulta está diretamente ligado ao quantitativo de vagas liberadas aos usuários para marcação de consultas.

Frente a essa premissa, fomos comunicados pelo Coordenador Ambulatorial da Diretoria de Atenção à Saúde, que o mesmo participaria de reunião com os Diretores do **Hospital Santa Casa de Misericórdia**, para **providências quanto a inserção de grades / vagas das referidas especialidades no Teleconsulta**.

Cabe ressaltar, que a Central tem recebido ligações de usuários questionando a respeito das consultas da Santa Casa, e até o presente momento não dispomos ainda de **nenhuma informação a respeito**.

Diante do exposto, **aguardamos pronunciamento dessa Secretaria** a respeito das vagas oriundas do Hospital Santa Casa de Misericórdia, haja visto que o acréscimo de vagas irá contribuir para que o usuário possa ter garantido o atendimento médico / tratamento de sua saúde, além de fortalecer a imagem da administração e a qualidade dos serviços dessa Secretaria Municipal de Saúde.

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

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Dr. Paulo Rassi
DD. Secretário Municipal de Saúde
NESTA

26 10 09
15:15
Folha



IDTECH

IDTECH.ORG.BR

Ofício n.º 863/2009-COEX

Goiânia, 26 de Outubro de 2009

Senhor Secretário,

Vimos através do presente, solicitar a Vossa Senhoria o encaminhamento de dados estatísticos registrados pela Ouvidoria da Saúde de Goiânia, no que se refere a reclamações efetuadas pelos usuários a respeito do serviço prestado pela Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no período compreendido entre os meses de Janeiro e Setembro do corrente ano.

Tal solicitação se justifica em virtude de que esse IDTECH realiza o acompanhamento e a identificação das causas que originaram as queixas, com vistas a melhoria do serviço de teleagendamento disponibilizado aos usuários do Sistema Único de Saúde para marcação de consultas nas especialidades básicas de pediatria, clínico geral, ginecologia / obstetrícia.

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

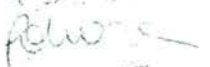
Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Dr. Paulo Rassi
DD. Secretário Municipal de Saúde
NESTA

26

10.45





IDTECH

IDTECH.ORG.BR

Ofício n.º 872/2009-COEX

Goiânia, 27 de Outubro de 2009

Senhor Secretário,

Como é do vosso conhecimento, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, na continuidade de nossos serviços, vem se aprimorando, e sempre surgindo com novidades que beneficiam o bom andamento dos trabalhos.

Como a quantidade de **cadastros duplicados** existentes no sistema CallMed - devido as variações da digitação dos dados pelos agentes de atendimento e até mesmo pelo fornecimento duvidoso de informações da população, se **tornava cada dia mais alta** – e conseqüentemente os cadastros enviados à essa SMS também, fez-se necessário desenvolver uma nova função no sistema que diminua a quantidade de duplicidades, permitindo ao Gerente de Unidade efetuar, após análise, uma junção de cadastros duplicados encontrados.

O problema que se apresentou, refletia tanto no momento de agendamento de consulta quanto no momento da confirmação dos dados da consulta junto as Unidades de Saúde.

A nova função do CallMed tem por objetivo **unificar os cadastros duplicados**, viabilizando que todas as consultas marcadas de um mesmo paciente em cadastros diferentes façam parte de apenas um único cadastro. Dessa forma, os cadastros duplicados serão armazenados no banco de dados de forma inativa, sendo possível que o mesmo seja reativado caso seja necessário, depois de **avaliação do Gerente de Unidade**.

Na tela de cadastros duplicados, o Gerente de Unidade, fará a pesquisa das requisições de cadastros duplicados feitas pelos agentes de atendimento, e analisará caso a caso.

Será feito a seleção do cadastro correto, informando o ID (identificador) do Paciente correto, e em seguida ao executar o comando, todas as consultas farão parte de um mesmo cadastro, e os demais cadastros duplicados serão inativados.

27-10-09 17:35

polo



IDTECH

IDTECH URB. BP

As alterações acima citadas já foram passadas para a Gerência da Central de Atendimento ao Cidadão/Teleconsulta, e entrarão em vigor à partir de 28/10/2009.

Seguem em anexo seguem algumas telas, que mostram a alteração no sistema.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para maiores esclarecimentos e demonstração prática caso Vossa Senhoria ache necessário e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,


José Cláudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Dr. Paulo Rassi
DD. Secretário Municipal de Saúde
NESTA



Anexo 02 Boletim Informativo – Megafone – Mês de Outubro/09



Anexo 03 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .

Grade de Consultas por Profissional

sábado, 31 de outubro de 2009 às 19:23h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	206	186	1	393
		DALTON ANTONIO MOURAO	270	16	2	288
		JOSE GUEDES PEIXOTO	129	16	0	145
		SISENANDO FRANCISCO DE AZEVED	247	0	23	270
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	505	22	4	531
		Total da Especialidade	1.357	240	30	1.627
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	119	18	0	137
		ERWIN MOREIRA DA ROCHA	205	0	0	205
		EULI JOSE BRAGA	177	24	1	202
		MARIA RITA LOPES MAIA	125	6	2	133
		Total da Especialidade	626	48	3	677
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	91	16	80	187
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	232	13	9	254
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	92	16	208	316
		NIVALDO DAVID AMARAL	134	16	175	325
		ROSELI APARECIDA RESENDE	187	20	47	254
		Total da Especialidade	736	81	519	1.336
	Total da Unidade de Saúde		2.719	369	552	3.640
CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	261	4	1	266
		RAFEH ANDRAUS FILHO	241	42	2	285
		ROBERTO MARINHO	278	31	0	309
		Total da Especialidade	780	77	3	860
	GINECOLOGIA	HELOISA MARTINS SOARES	181	27	0	208
		Total da Especialidade	181	27	0	208
	PEDIATRIA	ROSANE RASSI	372	20	1	393
		SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	178	29	23	230

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Campinas	PEDIATRIA	Total da Especialidade	550	49	24	623
	Total da Unidade de Saúde		1.511	153	27	1.691
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	615	40	1	656
		ERIKA PATRICIA NETO	199	95	0	294
		GLAUS MONTEIRO BORGES	297	22	2	321
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	256	40	2	298
		LINCO FELIPE DA SILVA	153	40	0	193
		MARCELO GRANDO CORREIRA	0	14	0	14
		NILMAR FELICIANO DA SILVA	213	28	0	241
		Total da Especialidade	1.733	279	5	2.017
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	190	64	0	254
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	227	15	0	242
		FLAVIO HENRIQUE CAETANO DE SOU	116	9	0	125
		MAURICIO CHATER	177	54	0	231
		PLINIO RIBEIRO BORGES	241	30	1	272
		Total da Especialidade	951	172	1	1.124
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	176	20	159	355
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	186	43	6	235
		JANETE GUIMARAES ALVES	103	28	15	146
		MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS	334	47	3	384
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	202	20	96	318
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	175	0	28	203
		Total da Especialidade	1.176	158	307	1.641
	Total da Unidade de Saúde		3.860	609	313	4.782
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	567	0	0	567
		FABRICIO VALTILLE MONTIJO	288	16	1	305
		PEDRO HENRIQUE MACHADO CARDO	304	1	1	306
		RICARDO OLIVEIRA E SILVA	534	8	2	544
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	283	20	1	304
		Total da Especialidade	1.976	45	5	2.026
	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	138	9	0	147

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	201	21	1	223
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	118	8	0	126
		Total da Especialidade	457	38	1	496
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	55	0	11	66
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	237	16	71	324
		PATRICIA EDWIRGES FIGUEIRA MARQ	238	37	70	345
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	231	0	99	330
		Total da Especialidade	761	53	251	1.065
	Total da Unidade de Saúde		3.194	136	257	3.587
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	55	16	0	71
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	211	33	2	246
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	192	0	4	196
		Total da Especialidade	458	49	6	513
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	69	0	16	85
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	114	9	10	133
		MESSIAS ALVES VIEIRA	57	12	18	87
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	113	11	16	140
		Total da Especialidade	353	32	60	445
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	28	0	120	148
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	76	24	83	183
		Total da Especialidade	104	24	203	331
	Total da Unidade de Saúde		915	105	269	1.289
CAIS Jardim Curitiba	GINECOLOGIA	DAVID GONCALVES DE MORAIS	155	12	104	271
		Total da Especialidade	155	12	104	271
	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	68	0	121	189
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	44	10	120	174
		Total da Especialidade	112	10	241	363
	Total da Unidade de Saúde		267	22	345	634
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	228	0	0	228
		GRACYELLA PEDROSA NAVES	289	0	0	289
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	136	0	0	136

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	6	103	0	109
		Total da Especialidade	659	103	0	762
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	161	11	0	172
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	175	0	0	175
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	214	0	0	214
		Total da Especialidade	550	11	0	561
	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	78	33	2	113
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	157	14	4	175
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	240	14	13	267
		TANIT RIBEIRO CARMO	273	16	9	298
		Total da Especialidade	748	77	28	853
	Total da Unidade de Saúde		1.957	191	28	2.176
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	251	25	0	276
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	167	15	1	183
		OSWALDO BATISTA POFAHL	69	32	0	101
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	202	25	0	227
		WESLEY NORYUKI MURAKAMI DA SI	0	32	0	32
		Total da Especialidade	689	129	1	819
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	169	16	2	187
		Izelman de Oliveira	181	24	6	211
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	186	20	21	227
		Total da Especialidade	536	60	29	625
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	27	0	91	118
		JOAO SERAFIM FILHO	10	0	46	56
		JONAS JOSE DE SOUZA	71	68	125	264
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	50	0	68	118
		Total da Especialidade	158	68	330	556
	Total da Unidade de Saúde		1.383	257	360	2.000
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	272	18	0	290
		CARLOS ALBERTO CASCAO	264	40	1	305
		MICHELE RONCATO FRANCA	302	20	1	323

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	252	64	0	316
		Total da Especialidade	1.090	142	2	1.234
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	185	22	2	209
		Total da Especialidade	185	22	2	209
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	199	112	20	331
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	159	11	8	178
		TANIA STEIN FISCHER	198	12	2	212
		Total da Especialidade	556	135	30	721
	Total da Unidade de Saúde		1.831	299	34	2.164
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	292	15	1	308
		Nina Maria Cavalcanti de Polli	293	16	1	310
		Total da Especialidade	585	31	2	618
	GINECOLOGIA	ATENEVIR TELES DA SILVA	224	0	3	227
		LEANDRO MATOS	166	8	1	175
		Total da Especialidade	390	8	4	402
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	149	123	30	302
		SUSANA HAGE REYES	150	21	163	334
		Total da Especialidade	299	144	193	636
	Total da Unidade de Saúde		1.274	183	199	1.656
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	480	27	0	507
		Total da Especialidade	480	27	0	507
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	18	0	0	18
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	202	14	3	219
		Total da Especialidade	220	14	3	237
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	75	32	212	319
		OSMAR MATIAS DE ABREU	109	16	161	286
		Total da Especialidade	184	48	373	605
	Total da Unidade de Saúde		884	89	376	1.349
Centro de Saúde Crimeia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	490	181	0	671
		TULIO CESAR MAGALHAES	310	17	1	328
		Total da Especialidade	800	198	1	999

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Criméia Leste	GINECOLOGIA	DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	195	0	0	195
		Total da Especialidade	195	0	0	195
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	254	12	14	280
		TANIA MOREIRA NOBREGA	153	53	75	281
		Total da Especialidade	407	65	89	561
	Total da Unidade de Saúde		1.402	263	90	1.755
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	JOSE MARCELO DE SOUSA	272	12	0	284
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	258	0	1	259
		Total da Especialidade	530	12	1	543
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	192	6	0	198
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	191	14	1	206
		Total da Especialidade	383	20	1	404
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	208	16	84	308
		JULIANA DE MELO MELGACO	164	40	68	272
		Total da Especialidade	372	56	152	580
	Total da Unidade de Saúde		1.285	88	154	1.527
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	301	20	0	321
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	280	46	4	330
		Total da Especialidade	581	66	4	651
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	157	27	1	185
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	162	14	0	176
		Total da Especialidade	319	41	1	361
	PEDIATRIA	RENATTA EGIDO VOLU	226	18	11	255
		Total da Especialidade	226	18	11	255
	Total da Unidade de Saúde		1.126	125	16	1.267
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	MARIA FRANCISCA ALVES	351	143	11	505
		RAUL ERNANE COSTA	305	15	3	323
		Total da Especialidade	656	158	14	828
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	91	4	11	106
		Total da Especialidade	91	4	11	106
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	222	15	61	298

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Itatiaia	PEDIATRIA	Total da Especialidade	222	15	61	298
	Total da Unidade de Saúde		969	177	86	1.232
Centro de Saúde Jardim Baileário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	238	10	0	248
		LUCIANO ELIAS SANTOS	628	40	1	669
		Total da Especialidade	866	50	1	917
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	224	0	0	224
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	146	18	1	165
		Total da Especialidade	370	18	1	389
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	184	63	27	274
		MIRNA MARIANO LEAO	273	16	27	316
		Total da Especialidade	457	79	54	590
	Total da Unidade de Saúde		1.693	147	56	1.896
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	151	16	2	169
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	291	20	3	314
		Total da Especialidade	442	36	5	483
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	210	15	11	236
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	172	1	1	174
		Total da Especialidade	382	16	12	410
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	157	45	139	341
		Total da Especialidade	157	45	139	341
	Total da Unidade de Saúde		981	97	156	1.234
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	JULIANA SALVIANO MENDONCA LOP	300	20	0	320
		Total da Especialidade	300	20	0	320
	GINECOLOGIA	ANITA ELIZABETH COURY	190	15	2	207
		GILSON MOURA DE BRITO	177	15	0	192
		Total da Especialidade	367	30	2	399
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	136	32	163	331
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	121	44	157	322
		Total da Especialidade	257	76	320	653
	Total da Unidade de Saúde		924	126	322	1.372
Centro de Saúde						
	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	118	52	0	170

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	TANIA MARA LOURENCO	187	132	1	320
		Total da Especialidade	305	184	1	490
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	186	12	1	199
		Total da Especialidade	186	12	1	199
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	100	22	227	349
		LAIS SANTOS MONTEIRO	176	0	99	275
		Total da Especialidade	276	22	326	624
	Total da Unidade de Saúde		767	218	328	1.313
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	85	34	1	120
		GUILHERME SPOSITO RIBEIRO	240	15	0	255
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	229	16	0	245
		LUCIO MAURO VASCONCELOS	243	0	0	243
		Total da Especialidade	797	65	1	863
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	136	23	0	159
		LEONEL GOMES LEITE	195	1	0	196
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	168	27	0	195
		Total da Especialidade	499	51	0	550
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	237	34	0	271
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	263	5	2	270
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	1	229	1	231
		Total da Especialidade	501	268	3	772
	Total da Unidade de Saúde		1.797	384	4	2.185
Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	CEJANA ABRANDES FIGUEIREDO	328	31	1	360
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	296	20	2	318
		SILMA BEATRIZ DA CUNHA	302	31	0	333
		Total da Especialidade	926	82	3	1.011
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	123	35	0	158
		EROS DE SOUSA	236	13	4	253
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	163	10	1	174
		Total da Especialidade	522	58	5	585
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	209	32	2	243

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Parque Anhanguera	PEDIATRIA	IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	161	49	4	214
		Total da Especialidade	370	81	6	457
	Total da Unidade de Saúde		1.818	221	14	2.053
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ADRIANA BATISTA RODRIGUES LUCA	311	19	2	332
		MARCO ANTONIO CORDEIRO	274	31	0	305
		PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D	276	47	1	324
		Total da Especialidade	861	97	3	961
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	160	25	1	186
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	106	8	1	115
		Total da Especialidade	266	33	2	301
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	242	32	1	275
		Total da Especialidade	242	32	1	275
	Total da Unidade de Saúde		1.369	162	6	1.537
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	261	20	1	282
		TIAGO DE OLIVEIRA MAGALHAES	305	0	1	306
		Total da Especialidade	566	20	2	588
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	402	18	6	426
		Total da Especialidade	402	18	6	426
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	151	0	112	263
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	135	27	6	168
		Total da Especialidade	286	27	118	431
	Total da Unidade de Saúde		1.254	65	126	1.445
Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	291	20	2	313
		TANIA REZENDE FERRAZ	283	31	0	314
		Total da Especialidade	574	51	2	627
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	205	22	1	228
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	214	16	7	237
		Total da Especialidade	419	38	8	465
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	79	31	223	333
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	203	28	49	280
		Total da Especialidade	282	59	272	613

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		1.275	148	282	1.705
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	190	74	0	264
		TIAGO COSTA ANTUNES	217	52	1	270
		Total da Especialidade	407	126	1	534
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	197	16	2	215
		MONICA DE FATIMA SILVA	153	16	1	170
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	142	48	0	190
		Total da Especialidade	492	80	3	575
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	183	75	5	263
		VERA MARIA CAETANO MENDES	187	40	130	357
		Total da Especialidade	370	115	135	620
	Total da Unidade de Saúde		1.269	321	139	1.729
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	293	37	0	330
		PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	306	20	2	328
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	138	94	0	232
		Total da Especialidade	737	151	2	890
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	196	25	1	222
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	176	33	2	211
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	221	14	0	235
		Total da Especialidade	593	72	3	668
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	216	93	0	309
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	239	60	3	302
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	268	64	2	334
		Total da Especialidade	723	217	5	945
	Total da Unidade de Saúde		2.053	440	10	2.503
Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	165	37	0	202
		HELDER NOVAIS CAMILO	320	20	1	341
		Total da Especialidade	485	57	1	543
	GINECOLOGIA	MARIA RITA LOPES MAIA	174	42	1	217
		OLIMPIO PEREIRA NETO	198	27	1	226
		Total da Especialidade	372	69	2	443

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Canaã	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	153	20	0	173
		Total da Especialidade	153	20	0	173
	Total da Unidade de Saúde		1.010	146	3	1.159
Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	173	0	2	175
		JULIANA SAYURI SUGITA	219	0	1	220
		Total da Especialidade	392	0	3	395
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	187	18	0	205
		EROS DE SOUSA	193	37	46	276
		Total da Especialidade	380	55	46	481
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	174	31	358	563
		Total da Especialidade	174	31	358	563
	Total da Unidade de Saúde		946	86	407	1.439
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CELSO TAVARES DOS REIS	295	33	0	328
		MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA	275	38	0	313
		Total da Especialidade	570	71	0	641
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	132	20	0	152
		EULI JOSE BRAGA	208	22	2	232
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	227	31	4	262
		Total da Especialidade	567	73	6	646
	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	269	31	24	324
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	13	0	6	19
		Total da Especialidade	282	31	30	343
	Total da Unidade de Saúde		1.419	175	36	1.630
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	230	32	1	263
		GEHRY SILVA FERREIRA	345	0	0	345
		MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	302	0	0	302
		Total da Especialidade	877	32	1	910
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	163	11	0	174
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	185	21	3	209
		Total da Especialidade	348	32	3	383
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	134	38	28	200

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Moraes	PEDIATRIA	ROSAURA DINIZ PIMENTEL	165	9	20	194
		Total da Especialidade	299	47	48	394
	Total da Unidade de Saúde		1.524	111	52	1.687
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	212	29	0	241
		LUDMILLA QUEIROZ OLIVEIRA	245	12	0	257
		Total da Especialidade	457	41	0	498
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	163	1	0	164
		TULIO ALVES SARDINHA	181	26	0	207
		Total da Especialidade	344	27	0	371
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	218	16	39	273
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	62	16	224	302
		Total da Especialidade	280	32	263	575
	Total da Unidade de Saúde		1.081	100	263	1.444
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	133	22	0	155
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	267	13	0	280
		Total da Especialidade	400	35	0	435
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	173	0	3	176
		Total da Especialidade	173	0	3	176
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	162	73	25	260
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	237	15	16	268
		Total da Especialidade	399	88	41	528
	Total da Unidade de Saúde		972	123	44	1.139
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	291	31	0	322
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	300	32	0	332
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	38	78	0	116
		Total da Especialidade	629	141	0	770
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	199	27	0	226
		MARCIA REGINA FREIRE	181	29	0	210
		Total da Especialidade	380	56	0	436
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	232	60	16	308
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	37	80	13	130

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila União	PEDIATRIA	Total da Especialidade	269	140	29	438
	Total da Unidade de Saúde		1.278	337	29	1.644
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	267	16	1	284
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	283	16	2	301
		ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	295	4	0	299
		BERNARDO PAULA NETO	299	16	1	316
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	290	20	1	311
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	209	28	0	237
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	174	15	0	189
		Total da Especialidade	1.817	115	5	1.937
	GINECOLOGIA	Doliana Martins Brasil	151	28	1	180
		FLORISBELA DIAS VASQUES	216	12	0	228
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	65	15	0	80
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	155	0	0	155
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	191	0	0	191
		Total da Especialidade	778	55	1	834
	PEDIATRIA	LUCIANA CUNHA BASTOS	165	15	17	197
		MARIA INES DA SILVA PIRES	199	20	40	259
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	225	12	31	268
		MARLY ARRUDA CAMARGO	235	0	9	244
		Total da Especialidade	824	47	97	968
	Total da Unidade de Saúde		3.419	217	103	3.739
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	196	7	0	203
		ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	268	30	0	298
		CELSO TAVARES DOS REIS	292	29	1	322
		JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	80	8	1	89
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	238	35	0	273
		RICARDO DANTAS DE SOUSA	271	20	1	292
		ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	203	10	0	213
		Total da Especialidade	1.548	139	3	1.690
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	67	18	0	85

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Novo Horizonte	GINECOLOGIA	FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	113	30	0	143
		HELIO ALVES CRUVINEL	123	18	0	141
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	154	13	0	167
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	225	38	0	263
		Total da Especialidade	682	117	0	799
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	153	32	1	186
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	36	4	0	40
		MARIA INES BARBOSA	220	0	2	222
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	162	12	0	174
		Total da Especialidade	571	48	3	622
	Total da Unidade de Saúde		2.801	304	6	3.111
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	290	35	0	325
		VICENTE JOSE VITA	289	32	0	321
		VILMAR PIRES DE PAIVA	288	22	0	310
		Total da Especialidade	867	89	0	956
	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	145	40	0	185
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	323	14	1	338
		EBERTH FRANCO VENCIO	145	10	1	156
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	137	8	0	145
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	134	15	0	149
		Total da Especialidade	884	87	2	973
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	110	60	153	323
		JADER LEONEL DE PAULA	206	80	38	324
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	121	52	119	292
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	225	15	88	328
		Total da Especialidade	662	207	398	1.267
	Total da Unidade de Saúde		2.413	383	400	3.196
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	260	28	0	288
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	305	32	1	338
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	285	27	0	312
		MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	191	36	0	227

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	321	0	1	322
		Total da Especialidade	1.362	123	2	1.487
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	51	12	1	64
		MUSBAH NADER KOLAILAT	166	37	0	203
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	183	15	0	198
		Total da Especialidade	400	64	1	465
		PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	83	60	196
	EDSON ALVES RIBEIRO		74	80	213	367
	MARA RUBIA DE PAIVA		77	40	203	320
	MARILDA DE FREITAS MACEDO		401	155	108	664
	Total da Especialidade		635	335	720	1.690
	Total da Unidade de Saúde		2.397	522	723	3.642
Total Geral		59.037	7.899	6.615	73.551	



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



TELE-CONSULTA OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Outubro / 2009 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
05/10	Cais Bairro Goiá	Barbara	Alfredo Pupini	5431	Resíduo de férias (Dias 22 e 23/10). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	***
			Afonso Rufino de Sousa	2510	Férias (Período: 14/12 a 12/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
06/10	Ciams Jardim América	Fátima	Bernardo de Paula	2399	Férias (Período: 28/12 a 11/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Fernando César de Paula	4641	Férias (Período: 23/12 a 21/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
08/10	CS Parque Amazônia	Roberto	Humberto Fernandes	8057	Férias (Período: 03/11 a 02/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
			Marili Celeste Carvalho	2507	Férias (Período: 30/11 a 14/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	
14/10	Ciams Pedro Ludovico	Heleusa	Divino Pereira de Miranda	6093	Férias (Período: 01 a 15/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Vicente José Vita	5669	Férias (Período: 01 a 30/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	
15/10	CS Vila Moraes	Shirley	Rosaura Diniz	5229	Férias (Período: 07/12 a 05/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
15/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Jader Leonel de Paula	2652	Férias (Período: 28/12 a 06/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
16/10	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Gilson Fenelon	4474	Férias. Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 03 a 17/11. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
20/10	Cais Finsocial	-----	Carlos Roberto dos Santos	3619	Férias (Período: 25/11 a 24/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
20/10	CS Vila Mauá	Mª Cristina	Roberto Ferreira	3500	Férias (Período: 30/11 a 29/12). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
20/10	CS Rodoviário	Francisca	Mônica de Fátima Silva	11088	Férias (Período: 03 a 17/11). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
21/10	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Gilson Fenelon	4474	Férias (Ressalva). Informa que o profissional irá usufruir férias no período de 18/11 a 02/12. Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
28/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires de Paiva	3168	Férias (Período: 07/12 a 21/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
28/10	Cais Chácara do Governador	Rocifran	André Ibrahim	5374	Férias (Período: 16 a 30/11). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO



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



TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Outubro / 2009 (LICENÇAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
02/10	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Tânia Mara Lourenço	6798	<i>Licença Médica (prorrogação – até o dia 18/10). Foram canceladas 35 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	***
05/10	Cais Amendoeiras	-----	Fabríccio de Queiroz	8825	<i>Licença Médica (22 a 30/10). Foram canceladas 123 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
06/10	CS Parque Amazônia	Rosângela	Rosely Rosa de Castro Costa	5983	<i>Licença Médica (dia 06 ao dia 20/10). Foram canceladas 54 vagas disponíveis e 32 vagas geradas. Foram remanejadas 45 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 01 consulta do dia 06 para o dia 07/10; - 05 consultas do dia 06 para o dia 09/10; - 05 consultas do dia 06 para o dia 13/10; - 04 consultas do dia 06 para o dia 14/10; - 09 consultas do dia 07 para o dia 14/10; - 07 consultas do dia 07 para o dia 15/10; - 08 consultas do dia 09 para o dia 15/10; - 05 consultas do dia 09 para o dia 16/10; - 01 consulta do dia 13 para o dia 16/10. Todas para a Dra. Flavia Duarte Setúbal Nunes de Carvalho. (Maxilley)	***
07/10	Ciams Urias Magalhães	Suely	Divaldo Matos	1477	<i>Licença Médica (A partir de 19/10 – 30 dias). Foram canceladas 230 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
07/10	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Leonildo de Freitas	3981	<i>Licença Médica prorrogada (A partir de 19/10 – s/ previsão). Foram canceladas 80 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
08/10	CS Vila Boa	Paula	Nina Maria	9567	<i>Licença Médica (19 a 30/10). Foram canceladas 160 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
08/10	CS Itatiaia	Juliana	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Licença Médica (A partir de 19/10 – s/ previsão). Foram canceladas 165 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
14/10	CS Norte Ferroviário	Dorvalina	Lais Santos Monteiro	3105	<i>Licença Médica (03 a 09/11). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	***
22/10	CS Parque Amazônia	Rosângela	Rosely Rosa de Castro	5983	<i>Licença Médica (22/10). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 01 consulta para o dia 22/10 – à tarde; - 07 consultas para o dia 26/10; - 08 consultas para o dia 27/10. - Consultas remanejadas para Dra. Martha Lorena. (Tatiane)	***
22/10	CS Água Branca	Cláudia	Hélio Gonçalves Pinho	3393	<i>Licença Médica (A partir de 23/10 – s/ previsão). Foram canceladas 50 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 16 consultas do dia 23 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 26 para o mesmo dia;	***

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (LICENCAS)



					- 03 consultas do dia 27 para o mesmo dia. - Consultas remanejadas para Dra. Susana Hage. - Grade cancelada até o dia 30/10. (<i>Tatiane</i>)	
22/10	Centro de Saúde Parque Amazônia	Ana Maria	Rosely Rosa de Castro	5983	<i>Licença Médica (21/10 e 23/10). Foram remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma:</i> <u>Dr^a. Rosely Rosa de Castro</u> - 01 consulta do dia 21 para o dia 23/10; - 06 consultas do dia 21 para o dia 26/10; - 08 consultas do dia 21 para o dia 27/10; - 01 consulta do dia 21 para o dia 29/10. <u>Dr^a. Martha Lorena Rivera</u> - 12 pacientes do dia 23 para o dia 29/10. <u>Dr^a. Flávia Duarte Setúbal</u> - 04 consultas do dia 23 para o dia 27/10. (<i>Zacarias</i>)	***
26/10	CS Parque Amazônia	Rosangela	Rosely Rosa de Castro Costa	5983	<i>Licença Médica (26/10 à 18/12). Foram canceladas 64 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 15 consultas para o dia 03/11 com a Dr^a. Flávia Duarte; - 01 consulta para o dia 03/11 com a Dr^a. Martha Lorena. (<i>Esterliane</i>)	***
26/10	CS Parque Amazônia	Rosangela	Rosely Rosa de Castro Costa	5983	<i>Licença Médica (26/10 à 18/12 – continuação). Foram remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 12 consultas do dia 27/10 para o dia 03/11; - 05 consultas do dia 27/10 para o dia 04/11; - 10 consultas do dia 29/10 para o dia 04/11; - 07 consultas do dia 30/10 para o dia 05/11. - Consultas remanejadas para Dra. Martha Lorena. (<i>Tatiane</i>)	***
26/10	CS Água Branca	Maria Cláudia	Hélio Gonçalves Pinho	3393	<i>Licença Médica até 13/11. Foram canceladas 113 vagas disponíveis e 80 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
28/10	CS Vila Morais	Shirley	Aline de Almeida e Souza	10416	<i>Licença Matrimonial (21 a 25/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
28/10	Centro de Saúde Vila União	Terezinha	Marlene Miguel de Lima	2373	<i>Licença Médica (a partir do dia 29/10, por tempo indeterminado). Foram canceladas 78 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma:</i> - 12 consultas do dia 29/10 para o dia 04/11; - 09 consultas do dia 03/11 para o dia 05/11; - 01 consulta do dia 04/11 para o dia 05/11. Todas para o Dr. Waldonez Rodrigues Cerqueira. (<i>Maxilley</i>)	***
29/10	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Euli José Braga	5803	<i>Licença Médica (29/10 a 17/11). Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	***



IDTECH
idtech.org.br

TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Outubro / 2009 (LICENÇAS)

29/10	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Euli Jose Braga	5803	<i>Licença Médica (03/11 a 05/11). Foram remanejadas 11 consultas da seguinte forma:</i> <i><u>Drº Erwin Moreira da Rocha</u></i> - 01 consulta do dia 03/11 para o dia 03/11; - 04 consultas do dia 03/11 para o dia 04/11. <i><u>Drª. Maria Rita Lopes</u></i> - 02 consultas do dia 04/11 para o dia 03/11. <i><u>Drº Alfredo Pupini</u></i> - 01 consulta do dia 04/11 para o dia 04/11; - 01 consulta do dia 04/11 para o dia 05/11; - 02 consultas do dia 04/11 para o dia 06/11. (<i>Zacarias</i>)	***
30/10	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Leonel Gomes Leite	5026	<i>Licença Prêmio (A partir de 23/11 a 23/02). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
30/10	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Euli José Braga	5803	<i>Licença Médica (29/10 a 17/11). Foram canceladas 84 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***



**Anexo 6 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e
Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.**



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/10	C S Vila Boa	Paula	José Amélio de Sousa	4599	Atestado Médico (Dia 01 e 02/10). Foram remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 Consultas do dia 01/10 para o dia 05/10; - 01 consulta do dia 01/10 para o dia 05/10 com o Dr. Saulo Gonçalves; - 04 Consultas do dia 01/10 para o dia 06/10; - 03 Consultas do dia 01/10 para o dia 07/10; - 01 Consulta do dia 02/10 para o dia 07/10; - 03 Consultas do dia 02/10 para o dia 08/10; - 07 Consultas do dia 02/10 para o dia 09/10; - 01 Consulta do dia 02/10 para o dia 05/10 com o Dr. Saulo Gonçalves. (Ester)	***
			Maria Goretti Castro	3659	Falta (Dia 01 /10). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 17 consultas para o dia 05/10; - 03 consultas para o dia 07/10. (Ester)	***
01/10	Ciams Novo Horizonte	Neemias	Maria da Conceição Matos Machado	5173	Atestado Médico (dia 02/10). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 05/10; - 04 consultas para o dia 06/10; - 04 consultas para o dia 07/10; - 03 consultas para o dia 09/10. Todas para a Dra. Adriana Helena Matos Abe. (Maxilley)	***
01/10	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Maria Goretti de Castro	3659	Atestado Médico (01/10). Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 02/10. (Tatiane)	***
01/10	CS Vila Santa Helena	Carlos Henrique	Maria Ângela Miranda	5244	Palestra p/ o grupo de tabagismo (Dia 29/10). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
01/10	CS Setor Rodoviário	Juliana	Tiago Costa Antunes	13166	Capacitação em Tabagismo (15/10). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
01/10	Centro de S. Conj. Riviera	Karina	Geovane José de Lima	5923	Atestado médico (dia 01/10). Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 02/10; - 10 consultas para o dia 05/10; - 04 consultas para o dia 06/10. (Zacarias)	***
01/10	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Juliana de Melo Melgaço	8335	Curso Educação continuada em Asma (Dia 22/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
01/10	Cais Finsocial	Claudia	Celso Santos	928	Falta (a partir do dia 01/10 – Sem justificativa). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 01/10 para o dia 05/10;	FORA DO PRAZO



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 **(FALTAS)**

IDTECH
idtech.org.br

					- 05 consultas do dia 01/10 para o dia 09/10; - 08 consultas do dia 08/10 para o dia 09/10. Todas as consultas foram remanejadas para o Dr. Flavio Marques dos Santos. <i>(Severiano)</i>			
				Carlos Roberto Dos Santos	3619	<i>Capacitação sobre obesidade infantil (dia 08/10). Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Severiano)</i>		
01/10	CS Pq. Anhanguera	Cláudia		Rosimar Cândida	6793	<i>Parto Urgente (01/10). Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 04 consultas para o dia 05/10; - 04 consultas para o dia 06/10; - 03 consultas para o dia 07/10. <i>(Tatiane)</i>		***
01/10	Ciams Pedro Ludovico	Joelma		Vilmar Pires de Paiva	3168	<i>Falta (02/10 – Motivo de doença). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 06 consultas para o dia 05/10; - 06 consultas para o dia 07/10; - 05 consultas para o dia 08/10; - 03 consultas para o dia 09/10. <i>(Tatiane)</i>		***
02/10	CS Itatiaia	-----		Divaldo Matos Santana	1477	<i>Falta (Dia 14/10 – Para atender o grupo de tabagismo). Foram canceladas 10 vagas geradas e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 06 retornos agendados. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO	
02/10	CS São Francisco	Rafael		Gilmar Sisterolli	5457	<i>Atestado Médico (Dias 13 e 14/10). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***	
02/10	CS Pq. Anhanguera	Cláudia		Cejana Abrandes	14109	<i>Curso de Especialização (Dias 06/11 e 04/12). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO	
02/10	Cais Chácara do Governador	Rocifran		Patrícia Edwirges	9482	<i>Falta (02/10 – problemas de saúde). Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, todas para o dia 05/10. (Tatiane)</i>	***	
02/10	Cais Cândida de Moraes	Graziele		Marlene Quimico Umeno	2818	<i>Consulta Médica (Dia 14/10). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO	
02/10	CS Vila Moraes	Renata		Aline de Almeida e Souza	10416	<i>Atestado Médico (Dias 05, 06 e 07/10). Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 25 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - 08 consultas do dia 05 para o dia 13/10; - 04 consultas do dia 06 para o dia 13/10; - 05 consultas do dia 06 para o dia 14/10; - 06 consultas do dia 07 para o dia 14/10; - 02 consultas do dia 07 para o dia 15/10. <i>(Tatiane)</i>	***	
02/10	CS Parque Amazônia	Iraci		Mariângela Batisia	5517	<i>Atestado Médico (02/10). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma:</i>	***	

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)



					Unidade. (Tatiene)			PRAZO
05/10	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Maria Suely Gomes	3622	Congresso de Pediatria (Dia 13/10). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiene)			FORA DO PRAZO
05/10	CS Setor Rodoviário	Francisca	Danuzia Muniz Camelo	4510	Congresso Brasileiro de Pediatria (dia 07 a 13/10). Foram canceladas 37 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 08/10 para o dia 15/10; - 04 consultas do dia 09/10 para o dia 15/10. (Severiano)			FORA DO PRAZO
05/10	Cais Bairro Goiá	Bárbara	Alfredo Pupini	5431	IV Simpósio Goiano de DST (Dias 15 e 16/10). Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Tatiene)			FORA DO PRAZO
					Resíduo de férias (Dias 22 e 23/10). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiene)			***
					Atestado Médico (06/10). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 Consultas para o dia 09/10; - 14 consultas para o dia 13/10. (Esterliane)			***
06/10	Ciams Jardim América	Nilzelei	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	Atestado Médico (06/10). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 Consultas para o dia 09/10; - 07 consultas para o dia 13/10. (Esterliane)			***
			José Marcio Sócrates Gomes Pinto	1863	Atestado Médico (06/10). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 09/10; - 06 consultas para o dia 13/10; - 02 consultas para o dia 14/10. (Tatiene)			***
06/10	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Luciano Augusto Baylão	7701	Atestado Médico (06/10). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 09/10; - 06 consultas para o dia 13/10; - 02 consultas para o dia 14/10. (Tatiene)			***
06/10	Cais Finsocial	Cláudia	Carlos Roberto Santos	3619	Cancelamento de Capacitação. Informa que o profissional atenderá normalmente no dia 08/10. Foram disponibilizadas 12 vagas que haviam sido canceladas. (Tatiene)			***
06/10	Ciams Jardim América	Fátima	Luciana Cunha Bastos Vera Lúcia Nunes da Silva	9836 4041	Folga de Aniversário (Dia 15/10). Agenda não gerada. (Tatiene) Folga de Aniversário (Dia 19/10). Agenda não gerada. (Tatiene)			FORA DO PRAZO
06/10	CS Vila Morais	Renata	Mônica Gonçalves	5005	Atestado Médico (Dia 09/10). Foram remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 13/10; - 02 consultas para o dia 15/10. (Tatiene)			***
06/10	Cais Bairro Goiá	Luciana	Dalton Antonio Mourão	6602	Falta (dias 16 a 18/09). Foram remanejadas 21 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 16/09 para o dia 08/10;			FORA DO PRAZO

TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Outubro / 2009 **(FALTAS)**

					- 04 consultas do dia 16/09 para o dia 09/10; - 01 consulta do dia 18/09 para o dia 09/10; - 13 consultas do dia 18/09 para o dia 14/10. <i>(Severiano)</i>					NO PRAZO
				Ana Paula Pereira Márquez	6060	<i>Atestado Médico (dia 30/09 a 01/10).</i> Foram remanejadas 04 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas do dia 30/09 para o dia 07/10. <i>(Severiano)</i>				
06/10	CS Vila Mauá	Maria Cristina	Linon Roze Arantes	4212	<i>Falta (Dias 29 e 30/10 – por motivos particulares).</i> Foram canceladas 30 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>					
07/10	Cais Bairro Goiá	Nina	Euli José Braga	5803	<i>Atestado Médico (Dia 06/10).</i> Foram remanejadas 08 consultas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 09/10; - 04 consultas para o dia 13/10; - 01 consulta para o dia 14/10. <i>(Tatiane)</i>					***
07/10	Cais Amendociras	-----	Fabriceio Queiroz Correia	8825	<i>Congresso (26 a 30/10).</i> Agenda não gerada pela Unidade. <i>(Tatiane)</i>					NO PRAZO
07/10	CS Vila Canaã	Luiza	Maria Rita Lopes Maia	11201	<i>Simpósio (15 e 16/10).</i> Foram canceladas 18 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>					FORA DO PRAZO
07/10	Ciams Jd. América	Nilzeley	Adriana Fernandes Cardoso	5710	<i>Falta (07/10 – por motivo de doença).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 14/10; - 14 consultas para o dia 16/10; <i>- Para Dr. José Márcio:</i> - 01 consulta para o dia 13/10; - 02 consultas para o dia 14/10. <i>(Tatiane)</i>					***
07/10	CS Esplanada do Anicuns	Mirela	Leonardo Alves	10391	<i>Atestado Médico (07/10).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 13/10; - 04 consultas para o dia 14/10; - 04 consultas para o dia 15/10. <i>(Tatiane)</i>					***
08/10	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Ketlem	Elísio de Castro	13237	<i>Capacitação em Obesidade Infantil (08/10).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 09/10; - 02 consultas para o dia 10/10. <i>(Tatiane)</i>					FORA DO PRAZO
08/10	Cais Cândida de Moraes	Grazielle	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	<i>Falta (08/10).</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 13/10; - 03 consultas para o dia 14/10; - 04 consultas para o dia 15/10; Para o Dr. Célio da Silva Rocha Vidal - 06 consultas para o dia 13/10. Para o Dr. Plínio Ribeiro Borges. <i>(Maxilley)</i>					***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

08/10	Centro de Saúde Vila Boa	Paula	Nina Maria Cavalcante de Polli	9567	<i>Atestado Médico (08/10)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 13/10; - 05 consultas para o dia 14/10; - 06 consultas para o dia 15/10; Para a Dra. Nina Maria Cavalcante de Polli. - 04 consultas para o dia 13/10. Para a Dra. Suzana Novais Teixeira. (<i>Maxilley</i>)	***
08/10	Cais Campinas	Matianá	Heloisa Martins Soares	9549	<i>Falta por Motivo Particular (16/10)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas do dia 16/10 para o dia 15/10. (<i>Esterliane</i>)	FORA DO PRAZO
08/10	CS Água Branca	Maria Claudia	Helio Gonçalves Pinho	3393	<i>Atestado Médico (09/10)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas do dia 09/10 para o dia 13/10; - 04 consultas do dia 09/10 para o dia 14/10. (<i>Esterliane</i>)	***
08/10	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos Freire	7392	<i>Congresso Brasileiro de Ginecologia em BH (16 e 17/11)</i> . Foram canceladas 30 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
08/10	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Ivanete Maria Siqueira	3629	<i>Congresso de pediatria (09/10)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 13/10; - 07 consultas para o dia 14/10; - 02 consultas para o dia 16/10. (<i>Zacarias</i>)	FORA DO PRAZO
09/10	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Arluci Crescêncio	7275	<i>Atestado Médico (09/10)</i> . Foram remanejadas 08 consultas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 13/10; - 03 consultas para o dia 15/10; - 03 consultas para o dia 16/10. (<i>Tatiane</i>)	***
09/10	Ciams Novo Horizonte	Vadna	Alano de Carvalho Ricardo Dantas	10566 11350	<i>Congresso em São Paulo (Dias 22 e 23/10)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
09/10	Ciams Setor Pedro Ludovico	Joelma	Jader Leonel de Paula	2652	<i>Falta (dias 13 a 16/10 – Motivos pessoais)</i> . Foram canceladas 51 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 13/10 para o dia 19/10; - 01 consulta do dia 14/10 para o dia 19/10; - 02 consultas do dia 15/10 para o dia 19/10. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
09/10	Cais de Campinas	Kelly	Rosane Rassi	3133	<i>Congresso de pediatria (09/10)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 13/10; - 06 consultas para o dia 14/10; - 06 consultas para o dia 15/10. (<i>Zacarias</i>).	FORA DO PRAZO

TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Outubro / 2009 (**FALTAS**)

13/10	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Célio da Silva Rocha	6349	Falta (13/10). Foram remanejadas 05 consultas, todas para o dia 19/10. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
13/10	Ciams Setor Pedro Ludovico	Lucimar	Arismar Pereira Resende	3498	Atestado Médico (dia 13/10). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 20/10; - 04 consultas para o dia 21/10. (Maxilley)	***
13/10	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Priscilla Florêncio Vaz	12788	Falta (13/10 – acompanhar a filha doente). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 14/10; - 06 consultas para o dia 15/10; - 06 consultas para o dia 16/10; - 01 consulta para o dia 19/10. (Tatiane)	***
13/10	Ciams Novo Horizonte	Fernanda	Luiz Vieira da Paixão	1915	Atestado Médico (13/10). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 19/10; - 06 consultas para o dia 20/10; - 01 consulta para o dia 21/10. (Tatiane)	***
13/10	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth Thelma Walkiria	4805 4835	Congresso Brasileiro (18/11). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Tatiane) Congresso Brasileiro (18/11). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
13/10	Cais Chácara do Governador	Cárita	André Ibrahim	5374	Folga de Aniversário (23/10). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
13/10	CS Rodoviário	Jully	Walter Eustaquio Ribeiro Tiago Costa Antunes	4114 13166	Falta (dia 13/10 – Motivos pessoais). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas do dia 13 para o dia 15/10; - 09 consultas do dia 13 para o dia 23/10. (Severiano) Falta (dia 13/10 – Motivos pessoais). Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas do dia 13 para o dia 19/10; - 04 consultas do dia 13 para o dia 20/10; - 02 consultas do dia 13 para o dia 21/10. (Severiano)	FORA DO PRAZO
14/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Eberth Franco Divino Pereira	5791 6093	Congresso (Dia 18/11). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Tatiane) Congresso (Dia 18/11). Foram canceladas 21 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
14/10	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas Macedo	4195	Falta (14/10 – vítima de assalto). Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 16/10. (Tatiane)	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

				Mara Rúbia de Paiva	4271	<i>Atestado Médico (Dia 15/10). Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 02 consultas agendadas, todas para o dia 19/10. (Tatiane)</i>	
14/10	Centro de Saúde Vila Boa	Paula		Suzete Assis	4291	<i>Atestado Médico (30/10). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>	***
14/10	Ciams Jardim América	Fátima		Marly Arruda	2611	<i>Palestra p/ o grupo de gestantes (30/10). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
14/10	Centro de Saúde Vila Boa	Paula		Suzete Assis de Oliveira	4291	<i>Atestado Médico (dia 15/10). Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 20/10; - 03 consultas para o dia 21/10 - 06 consultas para o dia 22/10. (Maxilley)</i>	***
14/10	CS Fama	Cláudia		Renata Egido Volú	11602	<i>Reunião no Ipasgo (Dia 20/10). Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas, todas para o dia 21/10. (Tatiane)</i>	***
14/10	CS Parque Amazônia	Iracy		Edmar Rodrigues Alves	2826	<i>Atestado Médico (14 e 15/10). Foram remanejadas 33 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Para Drº Humberto Fernandes</u> - 03 consultas do dia 14 para o dia 16/10; - 06 consultas do dia 15 para o dia 20/10. <u>Para Drº Lúcio Mauro</u> - 07 consultas do dia 14 para o dia 19/10; - 01 consulta do dia 14 para o dia 20/10; - 04 consultas do dia 15 para o dia 20/10 - 03 consultas do dia 15 para o dia 21/10. <u>Para Drº Guilherme Sposito</u> - 03 consultas do dia 14 para o dia 19/10; - 06 consultas do dia 15 para o dia 20/10. (Zacarias)</i>	***
15/10	Ciams Urias Magalhães	Heleusa		Marilda de Freitas Macedo	4195	<i>Falta (15 e 16/10 – vítima de assalto). Foram canceladas 25 vagas disponíveis e remanejadas 35 consultas agendadas, da seguinte forma: - 23 consultas do dia 15 para o dia 19/10; - 12 consultas do dia 16 para o dia 20/10. (Tatiane)</i>	***
15/10	Ciams Jd. América	Nilzeley		Maria Edna Pereira	4653	<i>Congresso de Clínica Médica (05 e 06/11). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
15/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa		Eberth Franco	5791		
15/10				Divino Pereira de Miranda	6093	<i>Congresso Brasileiro de Ginecologia (13 a 18/11). Grades não geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
15/10				Maria Elizabeth	4805		
15/10				Thelma Walkiria	4835		
15/10	Cais Campinas	Marilda		Roberto Marinho	1974	<i>Acidente de transito (14/10). Foram remanejadas 16 consultas agendadas da</i>	

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)



				seguinte forma: - 05 consultas do dia 14 para o dia 19/10; - 05 consultas do dia 14 para o dia 20/10; - 06 consultas do dia 14 para o dia 21/10. (<i>Esterliane</i>)			
			Solange Inês Hernandes Bastos	3349	<i>Atestado Médico (15/10)</i> . Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas do dia 15 para o dia 19/10; - 07 consultas do dia 15 para o dia 20/10. (<i>Esterliane</i>)	***	
15/10	Ciams Novo Horizonte	-----	Alano de Carvalho Soares	10566	<i>Congresso (Dias 26 e 27/11; 10 e 11/12)</i> . Foram canceladas 80 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO	
16/10	Centro de Saúde Vila Canaã	Luiza	Dayra Elcira Penalba	4107	<i>Atendimento ao grupo Tabagismo (29/10)</i> . Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	***	
16/10	Cais Vila Nova	Estela	Caritas de Oliveira	4590	<i>Atestado Médico (19 e 20/10)</i> . Foram canceladas 23 consultas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas do dia 19 para o dia 21; - 01 consulta do dia 20 para o dia 21. (<i>Zacarias</i>)	***	
16/10	CS Santa Helena	Gloria	Caritas de Oliveira	4590	<i>Atestado Médico (Dia 20/10)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 21/10. (<i>Severiano</i>)	***	
19/10	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Maria Goretti Castro	3659	<i>Atestado Médico (19/10)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, todas para o dia 21/10. (<i>Tatiane</i>)	***	
			Vilmar Pires de Paiva	3168	<i>Atestado Médico (Dia 06/11)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***	
			Thelma Walkiria	4835	<i>Atestado Médico (29/10)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	***	
19/10	Centro de Saúde Vila Boa	Paula	José Amélio de Souza	4599	<i>Atestado Médico (04; 05 e 06/11)</i> . Foram canceladas 36 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***	
			Maria Goretti Castro	3659	<i>Atestado Médico (19/10)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 21/10; - 06 consultas para o dia 22/10. (<i>Tatiane</i>)	***	
			Kátia Maria C. Mendonça	6320	<i>Palestra para as gestantes (11/11)</i> . Foram canceladas 16 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO	
19/10	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Falta (Turno Matutino dia 19/10)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 20/10; - 13 consultas para o dia 21/10 - 01 consulta para o dia 22/10. (<i>Maxilley</i>)	FORA DO PRAZO	
19/10	CS Parque Amazônia	Iraci	Arluici Crescencio	7275	<i>Atestado Médico (16/10)</i> . Foram remanejadas 06 consultas, da seguinte forma:	***	

									- 03 consultas para o dia 22/10; - 02 consultas para o dia 23/10; - 01 consulta para o dia 26/10. (Tatiane)			
19/10	CS Vila União	-----	Irislene Ferreira da Silva	4384				Capacitação em Notificação e Investigação das Violências (Dia 16/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)		NO PRAZO		
			Márcia Regina Freire	7500			Capacitação em Notificação e Investigação das Violências (Dia 16/11). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)					
			Marlene Miguel de Lima	2373			Capacitação em Notificação e Investigação das Violências (Dia 16/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)					
19/10	C S Esplanada dos Anicuns	Rilmon	Juliana de Melo Melgaço	8335				Atestado Médico (19/10) Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 12 consultas para o dia 23/10; - 04 consultas para o dia 26/10. (Esterliane)		***		
19/10	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Afonso Rufino	2510				Congresso de Clínica Médica (05 e 06/11). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)		NO PRAZO		
19/10	Ciams Pedro Ludovico	Lucimar	Vicente José Vita	5669				Falta (19/10). Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 22/10; - 05 consultas para o dia 23/10; - 04 consultas para o dia 26/10. (Tatiane)		FORA DO PRAZO		
19/10	CS Setor Rodoviário	Jhully	Tiago Costa Antunes	13166				Reunião p/ implantação de grupo de tabagismo (Dia 22/10). Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 26/10; - 05 consultas para o dia 27/10. (Tatiane)		FORA DO PRAZO		
19/10	Centro de Saúde Vila Clemente	Vanilda	Francisco Batista de Paula	6579				Congresso (Dias 26, 27 e 29/10). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)		FORA DO PRAZO		
20/10	Centro de Saúde Vila União	Louceni	Márcia Regina Freire	7500				Atestado Médico (21/10). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 23/10; - 04 consultas para o dia 26/10; - 02 consultas para o dia 27/10. (Tatiane)		***		
20/10	Centro de Saúde Vila Redenção	Rúbia	Gutemberg da Silva	4348				Atestado Médico (Dia 22/10). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 26/10; - 03 consultas para o dia 27/10. (Tatiane)		***		
20/10	Ciams Jd. América	Marly	Afonso Rufino de Sousa	2510				Congresso de Clínica Médica (05 e 06/11). Agenda não gerada pela Unidade.		NO PRAZO		



IDTECH
idtech.org.br

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (**FALTAS**)

				(Tatiane)	
20/10	CS Água Branca	Tatiane	Hélio Gonçalves Pinho	3393	<i>Atestado Médico (20/10)</i> . Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 21/10; - 03 consultas para o dia 22/10. (<i>Tatiane</i>)
20/10	C S Parque Amazônia	Rosângela	Mariângela Batista dos Santos	5517	<i>Atestado Médico (20/10)</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 03consultas para o dia 23/10; - 06 consultas para o dia 26/10; - 04consultas para o dia 27/10. (<i>Esterliane</i>)
20/10	CS Vila Boa	Paula	Orcenir Gonçalves Itacarambi	3595	<i>Atestado Médico (Dias 28, 29 e 30/10)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)
20/10	CS Rodoviário	Francisca	Mônica de Fátima Silva	11088	<i>Congresso (Dia 18/11)</i> . Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)
20/10	CS Fama	Cláudia	Marcus Vinícius Naves	10629	<i>Reunião em Brasília (Dia 23/09)</i> . Foram canceladas 10 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 25 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)
20/10	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Mauricio Chater	5734	<i>Atestado Médico (20/10)</i> . Foram remanejadas 24 consultas agendadas da seguinte forma: - <i>Drº Mauricio Chater</i> - 09 consultas para o dia 26/10; - 10 consultas para o dia 27/10. <i>Drª Elaine Bites de Carvalho</i> - 02 consultas para o dia 22/10; - 03 consultas para o dia 16/10. (<i>Zacarias</i>)
21/10	Ciams Jd. América	Fátima	José Márcio Sócrates	1863	<i>Atestado Médico (22/10)</i> . Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 23/10; - 03 consultas para o dia 26/10; - 03 consultas para o dia 27/10; - 02 consultas para o dia 29/10. (<i>Tatiane</i>)
21/10	CS Parque Amazônia	Carlos Roberto	Flávia Duarte Setubal	8890	<i>Palestra sobre verminoses (Dia 06/11)</i> . Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)
21/10	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Leonardo Alves	10391	<i>Folga de Aniversário (Dia 12/11)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (<i>Tatiane</i>)
21/10	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Edson Alves Ribeiro	987	<i>Atestado Médico (Dias 22 e 23/10)</i> . Foram canceladas 36 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas do dia 22, para o mesmo dia com a Dra. Marilda.

NO PRAZO

FORA DO PRAZO

NO PRAZO

NO PRAZO



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

IDTECH
Instituto de Diagnóstico e Referência em
Toxicologia e Farmacologia
idtech.org.br

				(Tatiane)	
21/10	CS Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira Nóbrega	9470	<i>Atestado Médico (21 a 23/10)</i> . Foram canceladas 22 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 14 consultas do dia 21 e 22 para o dia 26/10; - 02 consultas do dia 23 para o dia 27/10. (Tatiane)
21/10	CS Vila Redenção	-----	Ludmila Queiroz	12892	<i>Treinamento de Hanseníase (12, 19 e 26/11)</i> . Agenda não gerada. (Tatiane)
21/10	CS Parque Amazônia	Roberto	Flávia Duarte	8890	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias: 10, 17 e 24/11)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)
			Guilherme Spósito	12763	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias: 12, 19 e 26/11)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)
			Humberto Fernandes	8057	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias: 12, 19 e 26/11)</i> . Agenda não gerada. (Tatiane)
			Martha Lorena Rivera	3588	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias: 12, 19 e 26/11)</i> . Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)
			Mariângela Batista	5517	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias: 12, 19 e 26/11)</i> . Agenda não gerada. (Tatiane)
21/10	CS Parque Anhanguera	Claudia	Rosimar Cândida Fernandes	6793	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias: 12, 19 e 26/11)</i> . Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)
					<i>Atestado Médica (21/10)</i> . Foram remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 Consultas do dia 21 para o dia 26/10; - 03 Consultas do dia 21 para o dia 27/10; - 01 Consulta do dia 21 para o dia 29/10. (Severiano)
22/10	Cais Finsocial	-----	Messias Alves Vieira	7434	<i>4º Congresso de Reabilitação profissional de Acidentados no trabalho (Dias 04 e 05/11)</i> . Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)
22/10	Ciams Novo Horizonte	Livia	Luiz Vieira da Paixão	1915	<i>Folga (03/11)</i> . Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)
22/10	Cais Bairro Goia	Abadia	Maria Rita Lopes Maia	11201	<i>Simpósio Goiano de DST (dia 15/10)</i> . Foram remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 26/10; - 02 consultas para o dia 27/10. (Maxilley)
22/10	Ciams Novo Horizonte	Livia	Fábio Guilherme da Silveira	3497	<i>Falta (26/10 - Doença em família)</i> . Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Drº Fábio Guilherme da Silveira</u> - 01 consulta para o dia 29/10; - 05 consultas para o dia 30/10.

NO PRAZO

NO PRAZO

FORA DO PRAZO

FORA DO PRAZO

FORA DO PRAZO

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

22/10	CS Conjunto Riviera	Célia	Maria Aparecida Lopes	5203	<u>Drº Hélio Alves Cruvinel</u> - 02 consultas para o dia 26/10; - 02 consultas para o dia 27/10. (<i>Zacarias</i>) <i>Falta (23/10 – por motivo de saúde). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas, todas para o dia 26/10. (Tatiane)</i>	***
22/10	Cais Cândida de Moraes	Deila	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	<i>Falta (22/10 – por motivo de doença). Foram remanejadas 15 consultas agendadas, da seguinte forma:</i> - <u>Para Dr. Célio:</u> - 05 consultas para o dia 26/10; - 05 consultas para o dia 27/10; - 03 consultas para o dia 29/10; - <u>Para Dra. Elaine Bites:</u> - 02 consultas para o dia 26/10. (<i>Tatiane</i>)	***
22/10	CS Fama	Wagner	Carlos Antonio Carneiro	3054	<u>Atestado Médico (22/10).</u> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 22 para o dia 26/10; - 03 consultas do dia 22 para o dia 29/10; - 05 consultas do dia 22 para o dia 30/10. (<i>Severiano</i>)	***
22/10	CS Parque Anhanguera	Cláudia	Cejana Abrantes	14109	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 48 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
			Darque Maria de Araújo	3261	<i>Capacitação com a Divisão Ambulatorial (Dia 18/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
			Silma Beatriz da Cunha	11742	<i>Capacitação com a Divisão Ambulatorial (Dia 18/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
			Diógenes Junqueira de Moraes	2801	<i>Capacitação com a Divisão Ambulatorial (Dia 18/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
			Eros de Sousa	1973	<i>Capacitação com a Divisão Ambulatorial (Dia 18/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
			Rosimar Cândida Fernandes	6793	<i>Capacitação com a Divisão Ambulatorial (Dia 18/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
			Ivan Isaac	2213	<i>Capacitação com a Divisão Ambulatorial (Dia 18/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)



			Ivanete Maria Siqueira	3629	Capacitação com a Divisão Ambulatorial (Dia 18/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
22/10	Cais Vila Nova	Íris / Cristiane	Jeanne Lustosa	2638	Folgas (03 a 05/11). Foram canceladas 06 vagas de retornos geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
22/10	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Adriana Batista Rodrigues	9305	Capacitação em Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 60 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
23/10	Ciams Jd. América	Marly	Antônio Wilson Porto	11617	Congresso de Clínica Médica (Dia 05/11). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
23/10	CS. São Francisco	Priscilla	Tiago Oliveira Magalhães	13727	Capacitação em Hanseníase (12 e 19/11). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
23/10	CS Setor Perim	Marly	Antônio Wilson Porto	11617	Ausência (23 a 27/11). Informa que o profissional não atenderá neste período, porém irá repor a falta nas grades anteriores. Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
23/10	Cais Vila Nova	Íris	Carlos Alberto Cascão	2621	XII Congresso de Clínica Médica de Goiás (Dia 05/11). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
23/10	Vila Clemente	Ronice	Carmem Lúcia Nery	11110	Folga (05 e 06/11). Foram canceladas 04 vagas geradas (retorno). (Tatiane)	***
23/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth de Moraes	4805	Bloqueio para realização de cauterização (Dia 27/11). Foram canceladas 02 vagas disponíveis. (Tatiane)	NO PRAZO
			Thelma Walkiria Sirio	4835	Participação de evento "cuidando do cuidador" (Dia 27/11). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
			Maria Elizabeth Moraes	4805	Participação de evento "cuidando do cuidador" (Dia 11/12). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Tatiane)	***
23/10	CS Parque Amazônia	Rosângela	Flávia Duarte Setubal	8890	Acompanhamento Médico (Dia 11/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	***
23/10	CS Água Branca	Mª Cláudia	Hélio Gonçalves Pinho	3393	Atestado Médico (23/10). Foram remanejadas 15 consultas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 29/10; - 10 consultas para o dia 30/10. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Nina Cavalcanti de Poli	9567	Implantação do projeto humanização (05/11). Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Tatiane)	
			Susana Hage Reyes	14112	Implantação do projeto humanização (05/11). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Leandro Matos	4891	Implantação do projeto humanização (05/11). Foram canceladas 08 vagas	

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

						disponíveis. (Tatiane)	
						3024	Implantação do projeto humanização (06/11). Foram canceladas 11 vagas disponíveis. (Tatiane)
						2986	Implantação do projeto humanização (06/11). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)
23/10	Ciams Urias Magalhães	Heleusa			Célia Mendonça da Silva	5552	Falta (Dia 29/10 – p/ acompanhar o irmão em cirurgia). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)
					Mara Rúbia de Paiva	4271	Atestado Médico (05/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)
23/10	CS Balneário Meia Ponte	Ketlen			Wilson Rodrigues dos Santos	6192	Atestado Médico (23/10). Foram remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 pacientes para o dia 26/10; - 02 consultas para o dia 27/10; - 03 consultas para o dia 29/10; - 01 consulta para o dia 30/03. (Zacarias)
					Flávia Duarte Setubal	8890	Atestado Médico (23/10). Foram remanejadas 03 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 29/10. Todas as consultas foram remanejadas para Drª. Martha Lorena Rivera. (Zacarias).
23/10	CS Vila Boa	Marta			Suzana Novais Teixeira	12165	Falta (Dia 23/10 – Motivos Pessoais). Foram remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Dra. Suzana Novais Teixeira</u> - 11 consultas do dia 23 para o dia 30/10; <u>Dr. Paulo Rodrigues Siqueira</u> - 05 consultas do dia 23 para o dia 26/10; - 07 consultas do dia 23 para o dia 27/10; - 05 consultas do dia 23 para o dia 29/10; - 04 consultas do dia 23 para o dia 03/11. (Severiano)
					Walter Eustaquio Ribeiro	4114	Falta (Dia 23/10). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 23 para o dia 26/10; - 01 consulta do dia 23 para o dia 27/10; - 04 consultas do dia 23 para o dia 29/10; - 03 consultas do dia 23 para o dia 30/10; - 02 consultas do dia 23 para o dia 03/11. (Severiano)
23/10	CS Vila Santa Helena	Glória			Carlos Antônio Carneiro	3054	Capacitação sobre Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 30 vagas geradas. (Tatiane)

FORA DO
PRAZO

FORA DO
PRAZO

NO PRAZO

TELE-CONSULTA

OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

26/10	Ciams Pedro Ludovico	Rosana	Arismar Pereira	3498	Atestado Médico (26/10). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 03/11; - 05 consultas para o dia 04/11. (Tatiane)	***
26/10	CS Criméia Leste	Raimunda	Humberto Pereira	1938	Ausência por motivos de "força maior" (26 a 30/10). Foram canceladas 28 vagas disponíveis remanejadas 91 consultas agendadas da seguinte forma: - 24 consultas do dia 26/10 para o dia 03/11; - 08 consultas do dia 26/10 para o dia 04/11; - 17 consultas do dia 27/10 para o dia 04/11; - 11 consultas do dia 27/10 para o dia 05/11; - 14 consultas do dia 29/10 para o dia 05/11; - 04 consultas do dia 29/10 para o dia 06/11; - 13 consultas do dia 30/10 para o dia 06/11. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
26/10	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Ketlem	Elísio de Castro	13237	Falta (26 e 27/10 – Doença na família). Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 26 para o dia 29/10; - 06 consultas do dia 27 para o dia 30/10. (Tatiane)	***
26/10	Cais Vila Nova	Íris	Zilmar Vidal de Oliveira	2816	Falta (26/10). Foram remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 03/11; - 23 consultas para o dia 04/11. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
26/10	CS Vila Santa Helena	Nelma	Cáritys de Oliveira	4590	Falta (p/ acompanhar a filha em cirurgia – Dia 29/10). Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, para o dia 30/10. (Tatiane)	***
26/10	Ciams Novo Horizonte	-----	Luiz Vieira da Paixão	1915	Audiência judicial (Dia 30/11). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
26/10	Cais de Campinas	Kelly	Rafael Andraus Filho	3461	Falta (26/10). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 26/10 para o dia 30/10; - 14 consultas do dia 26/10 para o dia 03/11; - 02 consultas do dia 26/10 para o dia 04/11. (Severiano)	FORA DO PRAZO
26/10	CS Vila Boa	Paula	Paulo Rodrigues Siqueira	1279	Capacitação em TB e Hanseníase (Dia 19/11). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
26/10	CS Vila Morais	Shirley	Rozimar Vital de Freitas	2188	Atestado Médico (dia 29/10). Foram canceladas 05 consultas agendadas e remanejadas 07 consultas agendadas do dia 29/10 para o dia 03/11, com o mesmo profissional. (Severiano)	***
26/10	CS Rodoviário	Francisca	Tiago Costa Antunes	13166	Capacitação em Hanseníase (Dias 12, 19 e 26/11). Foram canceladas 60 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
27/10	CS Esplanada do Anicuns	Leila	José Marcelo de Sousa	9982	Capacitação em hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 16 vagas	NO PRAZO



IDTECH
idtech.org.br

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

					geradas. (Tatiane)	
				Vanessa Rocha de Oliveira	12373	Capacitação em hanseníase (Dias 11, 18 e 25/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)
				Leonardo Alves Ferreira	10391	Capacitação em hanseníase (Dias 19 e 26/11). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)
27/10	CS Vila Morais	Shirley		Mônica Gonçalves Fernandes Pereira	5005	Atestado Médico (dia 27/10). Foram canceladas 03 consultas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas do dia 27/10 para o dia 03/11, com o mesmo profissional. (Esterliane)
27/10	CS Setor Rodoviário	Martinha		Patrícia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	Motivo de Doença (dia 27/10). Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 03/11; - 07 consultas para o dia 04/11. (Maxilley)
27/10	CS Vila Redenção	Clóvis		Gutemberg da Silva	4348	Atestado Médico (Dia 05/11). Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Tatiane)
27/10	Cais Vila Nova	Íris		Michele Roncato França	11751	Capacitação em hanseníase (Dias 12, 19 e 26/11). Foram canceladas 04 vagas geradas. (Tatiane)
				Tânia Stein Fischer	6291	Capacitação em hanseníase (Dias 11, 18 e 25/11). Foram canceladas 04 vagas geradas. (Tatiane)
27/10	Ciams Pedro Ludovico	Rosana		Arismar Pereira	3498	Atestado Médico (27/10). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 28/10; - 04 consultas para o dia 04/11. (Tatiane)
27/10	Ciams Jd. América	Fátima		Marly Arruda	2611	Atestado Médico (28/10). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)
27/10	Ciams Urias Magalhães	Heleusa		Musbah Nader	5953	Parto de emergência (27/10). Foram remanejadas 05 consultas, todas para o dia 06/11. O profissional atenderá somente 10 consultas agendadas. (Tatiane)
27/10	CS Marinho Lemos	Andréa		Maria Lúcia da Silva	3708	Capacitação em Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 48 vagas geradas. (Tatiane)
27/10	CS Fama	Lorena		Marcus Vinícius Carneiro	10629	Capacitação em hanseníase (10, 17 e 24/11). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)
28/10	CS Rodoviário	Maria José		Patrícia Barbosa Barbosa	8007	Falta (28/10 – por motivo de doença). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dra. Patrícia: - 07 consultas para o dia 06/11; - Para Dr. Tiago Costa: - 02 consultas para o dia 29/10;

NO PRAZ

NO PRAZ

NO PRAZ

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)



						- 02 consultas para o dia 03/11; - 05 consultas para o dia 04/11; - 04 consultas para o dia 05/11. (Tatiane)			
28/10	CS Vila Redenção	Rúbia	Juliana Modanez Silva	8918	Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)				NO PRAZO
			Ludmilla Queiroz	12892	Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)				
			Maria Ivete de Lima	3717	Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)				
28/10	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Leonardo Ferreira	10391	Congresso Brasileiro de Ginecologia (14 a 17/11). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)				NO PRAZO
			Vanessa Rocha de Oliveira	12373	Congresso Brasileiro de Ginecologia (14 a 18/11). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)				
28/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Angélica Lomazzi	2810	Ausência por motivo particular (04 a 25/11). Foram canceladas 39 vagas disponíveis e 208 vagas geradas. Foram remanejadas 03 consultas agendadas, do dia 04 para o dia 03/11. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
28/10	CS Vila Boa	Paula	Paulo Rodrigues Siqueira	1279	Ausência por motivo particular (07 a 16/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)				NO PRAZO
					Capacitação em Notificação de Violência. (16/11). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)				
28/10	Cais Jd. Novo Mundo	José Emanuel	Marcelle Brandão Maranhão	11039	Congresso Brasileiro de Terapia Intensiva Pediátrica. (De 03 a 06/11). Foram canceladas 26 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 10 consultas do dia 03 para o dia 04/11; - 04 consultas do dia 04 para o dia 05/11; - Consultas remanejadas para Dra. Tanit Ribeiro. (Tatiane)				***
28/10	CS Vila Mauá	Cristina	Linon Rose Arantes de Miranda Queiroz	4212	Falta (28/10). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 03/11; - 10 consultas para o dia 04/11. (Esterliane)				FORA DO PRAZO
28/10	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Elizabeth Tavares	4805	Palestra p/ gestantes (Dia 25/11). Foram canceladas 10 vagas geradas. (Tatiane)				NO PRAZO
28/10	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivanete Maria Siqueira	3629	Folga de Aniversário (04/11). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 04 consultas, todas para o dia 06/11. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
28/10	CS Parque Anhanguera	Ivana	Cejana Abrantes Figueiredo	14109	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)				NO PRAZO
			Darque Maria de Araújo	3261	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)				

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (FALTAS)

			Silma Beatriz da Cunha	11742	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Diógenes Junqueira de Morais	2801	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 04 vagas geradas. (Tatiane)	
			Eros de Sousa	1973	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)	
			Rosimar Cândida Fernandes Costa	6793	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)	
			Ivan Isaac	2213	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 02 vagas geradas. (Tatiane)	
			Ivanete Maria Siqueira Lima	3629	Capacitação em Humanização (18/11). Foram canceladas 01 vagas geradas. (Tatiane)	
28/10	CS Marinho Lemos	Amarilda	Juliana Salviano	13700	Prova de residência em Ribeirão Preto (Dias 10 e 23/11). Foram canceladas 20 vagas geradas (só dia 23/11). (Tatiane)	FORA DO PRAZO
28/10	Cais Cândida de Moraes	Deila	Célio da Silva Rocha Vidal	6349	Atestado Médico (Dia 28/10). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 03/11; - 03 consultas para o dia 04/11; - 08 consultas para o dia 05/11. (Severiano)	***
28/10	Cais Vila Nova	Stela	Carlos Alberto Cascão	2621	Capacitação em Hanseníase (Dias 11, 18 e 25/11). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Jeane Lustosa	2638	Capacitação em Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 11 vagas geradas. (Tatiane)	
29/10	Ciams Jd. América	Patrícia	Doliana Martins	8956	Falta (Problemas de saúde - 29/10). Foram remanejadas 12 consultas agendadas, da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 04/11; - 04 consultas para o dia 05/11; - 05 consultas para o dia 06/11. (Tatiane)	***
29/10	Cais Campinas	Matuaná	Bruno Pascoal	12898	Especialização fora da Cidade (09 a 13/11). Foram canceladas 100 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Heloísa Martins	9549	Congresso fora da cidade (12 e 13/11). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	



Anexo 7 **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).**





**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (DIVERSOS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
01/10	Cais Campinas	Matianá	Heloísa Martins	9549	<i>Falta de Energia na Unidade (01/10)</i> . Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 07/10; - 04 consultas para o dia 08/10; - 01 consulta para o dia 09/10. (<i>Tatiane</i>)	***
			Roberto Marinho	1974	<i>Falta de Energia na Unidade (01/10)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 05/10; - 05 consultas para o dia 06/10; - 05 consultas para o dia 07/10; - 02 consultas para o dia 08/10. (<i>Tatiane</i>)	
01/10	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Jacqueline Batista	6342	<i>Alteração em grade (A partir de 06/10)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis para o dia 06/10 e remanejadas 02 consultas agendadas, todas para o dia 07/10. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
05/10	Cais Jd. Novo Mundo	Vilma	Vinícius Gomes Batista	9078	<i>Afastamento (A partir de 05/10)</i> . Foram canceladas 56 vagas disponíveis e 540 vagas geradas. Foram remanejadas 57 consultas agendadas, da seguinte forma: <u>- Para Dr. Luiz Antônio:</u> - 05 consultas do dia 05 para o dia 08/10; - 04 consultas do dia 05 para o dia 13/10; - 05 consultas do dia 05 para o dia 14/10; - 03 consultas do dia 05 para o dia 15/10; - 07 consultas do dia 07 para o dia 15/10; <u>- Para Dra. Gracivella Pedrosa:</u> - 06 consultas do dia 07 para o dia 08/10; - 04 consultas do dia 07 para o dia 13/10; - 09 consultas do dia 08 para o dia 13/10; - 03 consultas do dia 08 para o dia 14/10; - 11 consultas do dia 09 para o dia 14/10. (<i>Tatiane</i>)	***
06/10	Cais Bairro Goiá	Andréia Soares	Antônio de Melo	9868	<i>Cancelamento de contrato n° 2</i> . Foram canceladas 35 vagas disponíveis e remanejadas 52 consultas agendadas, entre os dias 06 e 09/10 – para os dias 08, 09, 13, 14 e 15/10 com Dr. Wandenberg. (<i>Tatiane</i>)	***
06/10	Cais Campinas	Marilda	Bruno Pascoal Borges	12898	<i>Falta de Energia na Unidade (07/10)</i> . Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 09 consultas para o dia 13/10; - 11 consultas para o dia 14/10. (<i>Tatiane</i>)	***



**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Outubro / 2009 (DIVERSOS)

				Heloísa Martins Soares	9549	<i>Falta de Energia na Unidade (07/10).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas, todas para o dia 14/10. <i>(Tatiane)</i>	
				Solange Inês Hernandez	3349	<i>Falta de Energia na Unidade (07/10).</i> Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 08 consultas agendadas, todas para o dia 09/10. <i>(Tatiane)</i>	
06/10	Cais Bairro Goiá	Luciana	Antonio de Melo Anes Junior		9868	<i>Cancelamento de contrato nº02 (dia 05/10).</i> Foram remanejadas 07 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta do dia 05 para o dia 08/10; - 03 consultas do dia 05 para o dia 09/10; - 02 consultas do dia 05 para o dia 13/10; - 01 consulta do dia 05 para o dia 14/10. <i>(Severiano)</i>	
08/10	CS Vila Clemente	Ronice	Carmen Lucia Nery		11110	<i>Bloqueio de vaga p/ realizar cauterização.</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis para os dias 14 e 15/09. <i>(Tatiane)</i>	***
08/10	Cs Água Branca	Lucimar	Ivan Isaac		2213	<i>Grade Equivocada (Congresso – 08/10).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 13/10; - 07 consultas para o dia 14/10. <i>(Tatiane)</i>	***
09/10	CS Pq. Amazônia	Rosângela	Guilherme Spósito		12763	<i>Alteração em grade (09/10).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - <i>Para Dr. Guilherme:</i> - 03 consultas para o dia 13/10; - 04 consultas para o dia 14/10; - 04 consultas para o dia 15/10; - <i>Para Dr. Edmar Rodrigues:</i> - 04 consultas para o dia 14/10; - 01 consulta para o dia 15/10. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
13/10	CS Itatiaia	Juliana	Divaldo Matos Santana		1477	<i>Bloqueio p/ remanejamento de retornos.</i> Foram canceladas 03 vagas disponíveis para os dias 13 e 15/10. <i>(Tatiane)</i>	***
			Thelma Walkíria		4835	<i>Congresso Brasileiro (18/11).</i> Foram canceladas 10 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
13/10	Ciams Novo Horizonte	Lyvia	Maria Suely Gomes		3622	<i>Bloqueio p/ agendamento de retorno.</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 16/10. <i>(Tatiane).</i>	***
19/10	Cais Finsocial	Cláudia	Messias Vieira		7434	<i>Alteração em grade.</i> Informa que o profissional passará a atender às 07h00min e não mais atenderá as terças-feiras. Grade alterada a partir de 26/10. <i>(Tatiane)</i>	***
19/10	Cais Chácara do Governador	Cárita	Paulo Roberto de Oliveiros		8522	<i>Bloqueio p/ agendamento de retorno.</i> Foram canceladas 08 vagas, 04 para o dia 26 e 04 para o dia 29/10. <i>(Tatiane)</i>	***
20/10	Centro de Saúde Vila Clemente	Vanilda	Eros de Sousa		1973	<i>Luto em família (20/10).</i> Foram remanejadas 15 consultas, todas para o dia 27/10.	***

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**
**TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS**
Referência: Outubro / 2009 (DIVERSOS)

					(Tatiane)	
20/10	CS Itatiaia	Juliana	Maria Francisca	2914	Afastamento. Informa que a partir do dia 27/10 a profissional atenderá PSF, e não mais disponibilizará grade para o Teleconsulta. Foram canceladas 96 vagas disponíveis e 748 vagas geradas. (Tatiane)	***
20/10	CS Vila Santa Helena	Glória	Alcioni Teixeira Magalhães	1442	Bloqueio p/ atendimento de Hansen. Foram canceladas 02 vagas disponíveis, 01 para o dia 26 e outra para o dia 27/10. (Tatiane)	***
			Wagner Luiz de Oliveira	3592	Bloqueio p/ atendimento de Hansen. Foi cancelada 01 vagas disponível para o dia 26/10. (Tatiane)	
21/10	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Francisco Batista de Paula	6579	Grade equivocada (profissional não atende nesta Unidade). Foram canceladas 80 vagas geradas. (Tatiane)	***
22/10	CS Vila Boa	Paula	Suzana Novais Teixeira	12165	Grade equivocada (21//10). Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 23/10; - 04 consultas para o dia 26/10; - 05 consultas para o dia 27/10; - 03 consultas para o dia 29/10. (Tatiane)	***
22/10	CS Vila Boa	Paula	Suzete Assis de Oliveira	4291	Bloqueio de vaga p/ agendamento pela Unidade. Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 27/10, para que a Unidade efetue o agendamento de uma consulta para uma criança. (Tatiane)	***
23/10	Vila Clemente	Ronice	Carmem Lúcia Nery	11110	Bloqueio para realização de cauterização (Dia 27/11). Foram canceladas 02 vagas disponíveis. (Tatiane)	***
27/10	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Érika Patrícia Neto	10987	Grade equivocada - falta informada (27 a 04/11). Foram canceladas 32 consultas disponíveis e remanejadas 42 consultas agendadas da seguinte forma: - 20 consultas do dia 27/10 para o dia 28/10; - 06 consultas do dia 28/10 para o dia 28/10; - 01 consulta do dia 28/10 para o dia 29/10; - 06 consultas do dia 03/11 para o dia 29/10; - 09 consultas do dia 03/11 para o dia 03/11; - Todas para a Drª. Cláudia Cássia (Esterliane)	***
27/10	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	Bloqueio p/ agendamento de retorno. Foram canceladas 04 vagas disponíveis para o dia 05/11, para que a Unidade efetue o agendamento dos retornos agendados para o dia 10/11. (Tatiane)	***
28/10	CS Vila Santa Helena	Glória	Wagner Luiz de Oliveira	3592	Bloqueio p/ agendamento na Unidade. Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 03/11, para realização de avaliação de paciente com Hanseníase. (Tatiane)	***
28/10	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Harley Ricardo	6652	Bloqueio p/ remanejamento de retorno. Foram canceladas 05 vagas disponíveis	***



IDTECH
idtech.org.br

TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO
TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS
Referência: Outubro / 2009 (DIVERSOS)

				para o dia 06/11, para que a Unidade efetue o remanejamento dos retornos agendados para o dia 30/10. (<i>Tatiane</i>)	
28/10	CS Vila União	Loucenir	Irislene Ferreira	4384	Bloqueio de vaga. Foi cancelada 01 vaga disponível para o dia 06/11, para que a Unidade efetue o agendamento de consulta para a paciente Thaynara Domingos Pinto. (<i>Tatiane</i>)
