

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO/2009
- QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO -
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TELECONSULTA

Prefeitura
Goiânia

Secretaria Municipal de Saúde

GOIÂNIA / GO
NOVEMBRO/2009

376 Pgs

Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 03 – Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Novembro/2009

SUMÁRIO

Pág. n.º

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	04
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	09
1.1. Espaço Físico.....	09
1.2. Recursos Materiais.....	09
1.3. Recursos Tecnológicos.....	09
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	09
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	11
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	11
1.3.2.3. Outras Informações.....	11
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
3. RECURSOS HUMANOS.....	15
3.1. Pessoal Envolvido.....	15
4. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	16
4.1. Dados Estatísticos.....	16
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).....	16
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).....	17
4.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Novembro de 2009.....	18

4.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18
4.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Novembro de 2009.....	20
4.1.4. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	21
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta.....	21
4.1.6. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	22
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	23
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.....	24
4.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês entre os anos de 2006 e 2009.....	25
4.1.10. Demonstrativo gráfico do mês de Outubro nos anos de 2007 / 2008 e 2009.....	25
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	26
4.1.12. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	27
4.1.13. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	28
4.1.14. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	29
4.1.15 Análise comparativa do demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza / situação em 2006/2007/2008/2009.....	30
4.1.16 Análise Comparativa do Demonstrativo de ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação entre os meses de Outubro e Novembro/2009	31
5. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO/09....	33
5.1. Pontos Positivos.....	49
5.2. Pontos Negativos.....	109
5.3. Medidas tomadas em busca de melhorias.....	110
5.4. Sugestões para implementações	117
ANEXOS.....	119

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO/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

Falar em humanização dos serviços de saúde parece, à primeira vista uma redundância, uma vez que tanto executor do trabalho em saúde como o seu objeto de trabalho são seres humanos. Mas esta relação, ao longo do tempo, face às profundas desigualdades socioeconômicas do nosso país, às grandes demandas pelos serviços de saúde, à precariedade das condições de trabalho e às vicissitudes da vida cotidiana, tornou-se distante, mecânica não só do ponto de vista do usuário como também dos profissionais envolvidos no processo de cuidar.

A reflexão sobre a realidade da saúde cada vez mais rotineira, necessitada e empobrecida levou o Congresso Nacional, reunido em Assembléia Constituinte em 1988, a votar pela criação do Sistema Único de Saúde (SUS) que, além de preconizar princípios como a universalidade, integralidade e a equidade da atenção, incentivar à incorporação de novas tecnologias e ampliação dos saberes em saúde, sinalizou fortemente para uma concepção de saúde que não se reduz à ausência de doença, mas uma vida com qualidade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, Política Nacional de Humanização –Ministério da Saúde – 2004).

Aplicar o direito a qualidade de vida, prestar atendimento aos usuários do sistema único de saúde de forma humanizada, a fim de resgatar a cidadania e atender as necessidades do indivíduo na atenção básica saúde, foram os principais objetivos da Central de Atendimento ao Cidadão Teleconsulta nesses vinte e três meses de funcionamento, onde o agendamento da consulta tem sido feito de forma de igualitária, cumprindo com o estatuto da criança, adolescente, idoso e garantindo à gestante a preferência assegurada por lei. Os usuários que precisam de prioridade são encaminhados de acordo com a sua necessidade, sendo prioridade 1 (atendimento até 24 horas), prioridade 2 (atendimento até 48 horas) e prioridade 3 (atendimento até no máximo 07 dias).

O sistema informatizado faz a triagem dos pacientes de acordo com a idade, o sexo e os sintomas. No mês de Novembro/09 mais de 63.000 (sessenta e três mil) usuários reservaram vagas para atendimentos nas especialidades de Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria por telefone fixo, convencional ou orelhão, gratuitamente, sem a necessidade de madrugar nas filas ou de peregrinar pelas Unidades de Saúde em busca de vagas para cuidar de sua saúde.

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

Os Supervisores no mês de Novembro/ 09 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.

No referido mês ainda, o quantitativo geral de atendimentos foi de 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis), e 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso.

Dos 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis), 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 87.772 (oitenta e sete mil setecentos e setenta e dois) 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 33.629 (trinta e três mil seiscentos e vinte e nove) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 1.731 (um mil setecentos e trinta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Outubro/09, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro) para 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis), um acréscimo no número de consultas marcadas de 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco) para 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro).

Das consultas agendadas, 50.377 (cinquenta mil trezentos e setenta e sete) foram de primeira vez e 13.152 (treze mil cento e cinquenta e dois) de retorno, perfazendo 79.30% (setenta e nove ponto trinta por cento) e 20.70% (vinte ponto setenta por cento) das 63.259 (sessenta e três mil duzentos e cinquenta e nove) consultas marcadas. Se comparado ao mês de Outubro/09, pode-se observar um decréscimo de 0,9% (ponto nove por cento) no número de consultas marcadas para retorno.

Nesse período foram registradas 115.785 (cento e quinze mil setecentos e oitenta e cinco) ligações, destas 63.506 (sessenta e três mil quinhentas e seis) resultaram em consultas marcadas, com 55% (cinquenta e cinco por cento) de aproveitamento.

Em relação ao mês de Novembro /2009 foi mantido o percentual do número consultas marcadas em relação ao número de ligações em 55% (cinquenta e cinco 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 Novembro/09 8.394 (oito mil trezentos e noventa e quatro) usuários, devolveram as vagas utilizando o 0800-6461560. Esse quantitativo reflete 5,23% (cinco ponto vinte e três por cento) do total das consultas agendadas.

No mês de Outubro/09 o Teleconsulta estendeu suas atividades às 30 (trinta) 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 120.000 (cento e vinte) 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 Novembro/09 foi observado o agendamento de 13.152 (treze mil cento e cinquenta e dois) consultas, o que equivale a 20,70 % (vinte ponto setenta por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Setembro / 2009 houve um acréscimo de 24 (vinte e quatro) 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 Novembro/2009 houve um acréscimo total de 10,56% (dez ponto cinquenta e seis por cento) para as vagas perfazendo um total de 6.068 (seis mil e sessenta e oito) das consultas marcadas.

Quanto à marcação de consultas, entre os CAIS / CIAMS o Candida de Moraes se despontou na marcação de consultas, com 4.403 (quatro mil quatrocentos e três) agendamentos, seguido do CIAMS Jardim América (3.838), CAIS Chácara do Governador (3.575), CIAMS Novo Horizonte (3.148), CAIS Bairro Goiás (2.805), CIAMS Urias Magalhães (2.532), CAIS Jardim Novo Mundo (2.389). Entre os Centros de Saúde, o Vila União se despontou com 1.352 (hum mil trezentos e cinquenta e dois) agendamentos.

A especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral Clínico Geral e 08 (oito) Unidades se destacaram: Chácara do Governador se despontou com 2.283 (dois mil duzentos e oitenta e três) agendamentos, seguido do CIAMS Jardim América (2.028), CAIS Cândida de Moraes (2.022), CIAMS Novo Horizonte (1.684), CAIS Bairro Goiás (1.484), CIAMS Urias Magalhães (1.474), CAIS Vila Nova (1.388), CAIS Parque das Amendoeiras (1.060). Entre os Centros de Saúde, o Vila Moraes se despontou com 997 (novecentos e noventa e sete), seguido do Centro de Saúde Criméia Leste (874) e Parque Industrial João Brás (870).

Foi possível observar que no mês de Novembro /2009, 75.284 (setenta e cinco mil duzentos e oitenta e quatro) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove) foram marcadas, 5.228 (cinco mil duzentos e vinte e oito) foram canceladas e 6.527 (seis mil quinhentos e vinte e sete) ficaram disponíveis

Em comparação ao mês de Outubro/09 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 73.551 (setenta e três mil quinhentos e cinquenta e um) para 75.284 (setenta e cinco mil duzentos e oitenta e quatro), um acréscimo no número de consultas marcadas de 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) foram marcadas para 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove), um decréscimo no número de disponível de 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) para 6.527 (seis mil quinhentos e vinte e sete) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 7.899 (sete mil oitocentos e noventa e nove) para 5.228 (cinco mil duzentos e vinte e oito).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Novembro/09, 83,64 % (oitenta e três ponto sessenta e

quatro por cento) das consultas foram marcadas, 7,16 % (sete ponto dezesseis por cento) canceladas e 9,19 % (nove ponto dezenove por cento).

Em comparação ao mês de Outubro / 09 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 84 % (oitenta e quatro por cento) para 83,64 % (oitenta e três ponto sessenta e quatro por cento), um acréscimo de consultas canceladas de 6,33 % (seis ponto trinta e três por cento) para 7,16 % (sete ponto dezesseis por cento) e um acréscimo de 8,33 % (oito ponto trinta e três por cento) para 9,19 % (nove ponto dezenove por cento) de disponíveis.

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 Novembro /2009, observou-se que 62% (sessenta e dois 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 (86%), Centro de Saúde Itatiaia (79%), CIAMS Pedro Ludovico (70%), CIAMS Urias Magalhães (68%), Centro de Saúde Vila Canaã (66%), Centro de Saúde Criméia Leste (67%), Centro de Saúde São Francisco (65%), Centro de Saúde Vila Moraes (64%), CAIS Chácara do Governador (68%), CAIS Parque das Amendoeiras (55%). Em contra partida os Centro de Saúde Perim e CAIS Finsocial efetivaram apenas (31%) e (36%) respectivamente.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 64 % (sessenta e quatro por cento) foram efetivadas, 19 % (dezenove por cento) não efetivadas e 19 % (dezenove por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Outubro/09 pode-se observar que houve um decréscimo das consultas efetivadas de 64 % (sessenta e quatro por cento) para 62% (sessenta e dois por cento) , manteve o número de não efetivadas em 19 % (dezenove por cento) e um acréscimo no número de não informado de 15 % (quinze por cento) para 19 % (dezenove 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 5.418 (cinco mil quatrocentos e dezoito) consultas. No mês de Novembro/2009 foi responsável por 285 (duzentos e oitenta e cinco) agendamentos, sendo 140 (cento e quarenta) para puérperas e 145 (cento e quarenta e cinco) 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 Novembro/2009, pode-se observar que das consultas agendadas, 7,39% (sete ponto trinta e nove por cento) referiram ser portadores de diabetes, 11,51% (onze ponto cinquenta e um por cento) portadores de hipertensão e 81,11% (oitenta e um ponto onze 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 404 (quatrocentos e quatro) 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 Novembro/2009, Jardim Novo Mundo (4.103), Jardim América (2.783), Parque Amazônia (2.074), Setor Pedro Ludovico (2.065), Jardim Nova Esperança (1.918), Jardim Balneário Meia Ponte (1.786), Setor Urias Magalhães (1.481), Parque Industrial João Braz (1.226), Setor Leste Vila Nova (1.163), Cidade Jardim (1.084).

O Observatório realizou no mês de Novembro /2009 do corrente ano o agendamento de 2.801 (dois mil oitocentas e uma) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.649 (dois mil seiscentos e quarenta e nove) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 152 (cento e cinquenta e duas) 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 Novembro/09 foram convertidas 1.733 (hum mil setecentos e trinta 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 Novembro/09 foram agendadas 1.517 (hum mil quinhentos e dezessete) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. Quanto ao cancelamento de consultas, apenas a Unidades Centro de Saúde São Francisco não solicitou ao 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.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma breve análise das atividades desenvolvidas no mês de Novembro/09, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, como também o apontamento dos pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia.

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

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

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

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

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

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

URA - Unidade de Resposta Audível

O sistema tem a facilidade de incorporar internamente canais de URA em todos os troncos de entrada, permitindo a criação de serviços sob medida para as necessidades de cada

atendimento. Além disso, através do software de programação de URA, cria, automatiza e projeta inúmeros serviços, significando maior autonomia e flexibilidade, gerando ganhos em produtividade.

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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

Posição de Supervisão

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

Estatística do Sistema

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

Correio de Voz

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

0800

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

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo

principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde-SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 10i* e demais sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICAA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. 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:

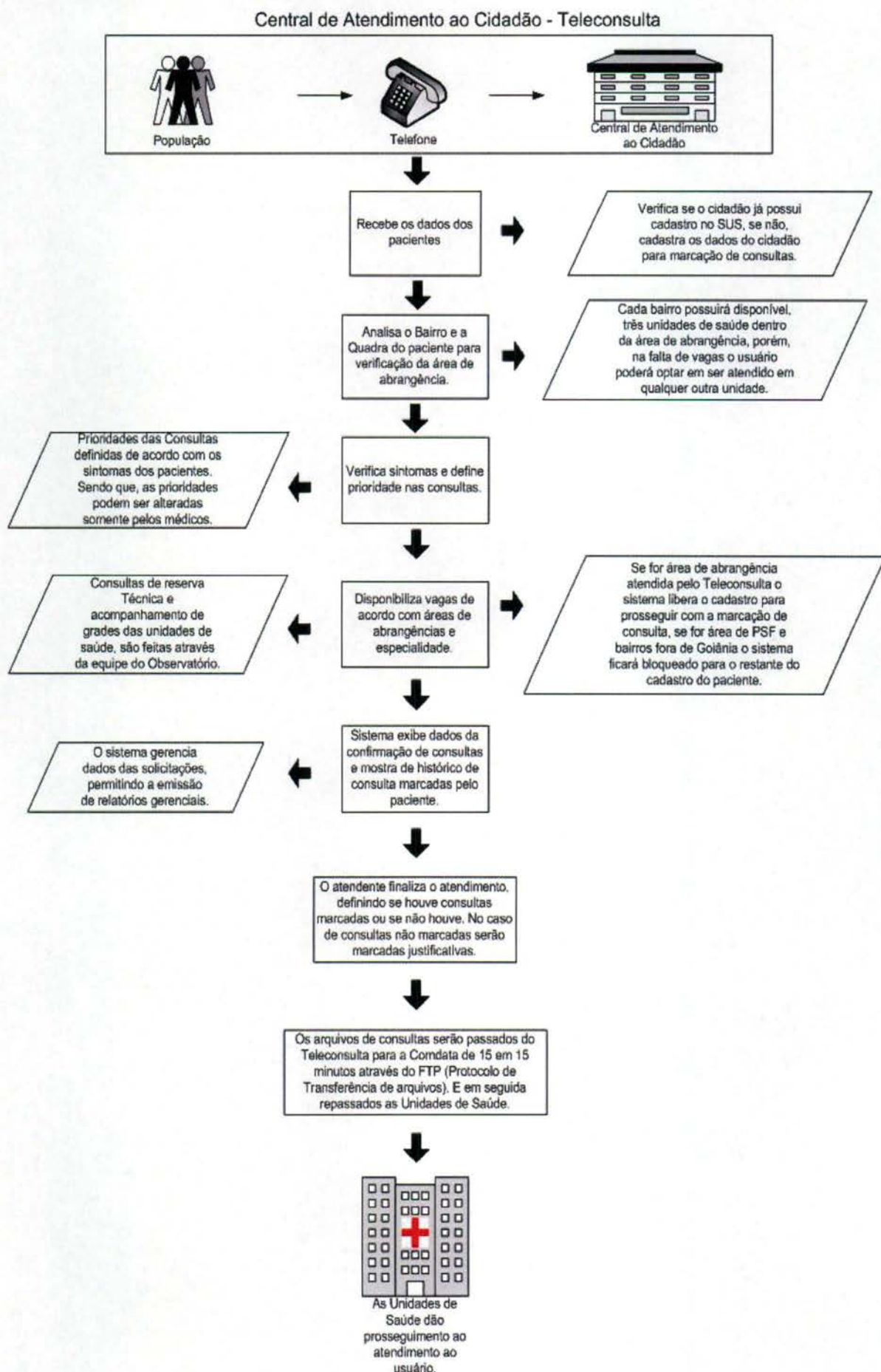
Turno	Horário
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

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

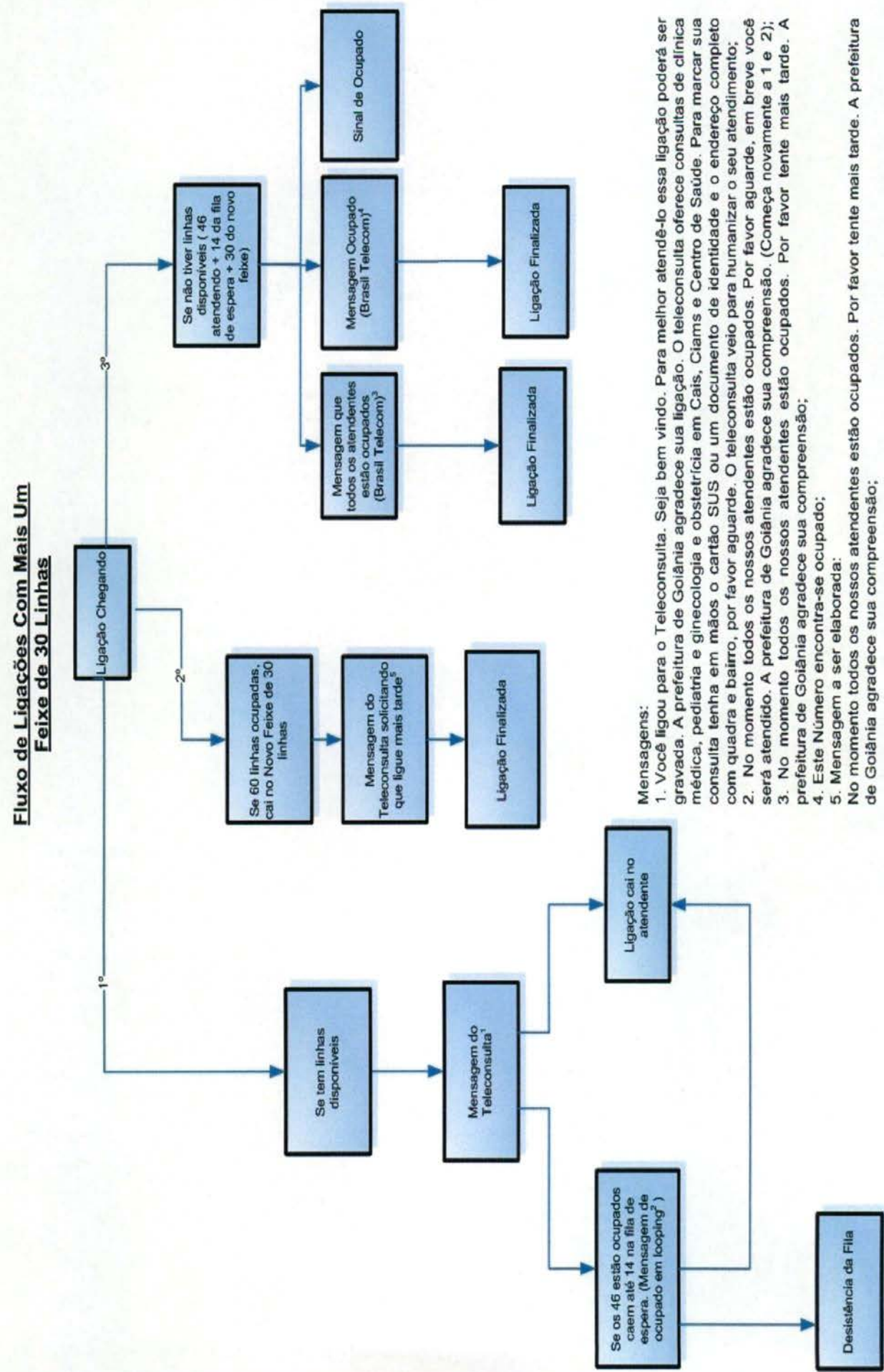
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias.

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



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



2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Novembro/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 NOVEMBRO/ 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 Morais
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/09, 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 Novembro/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

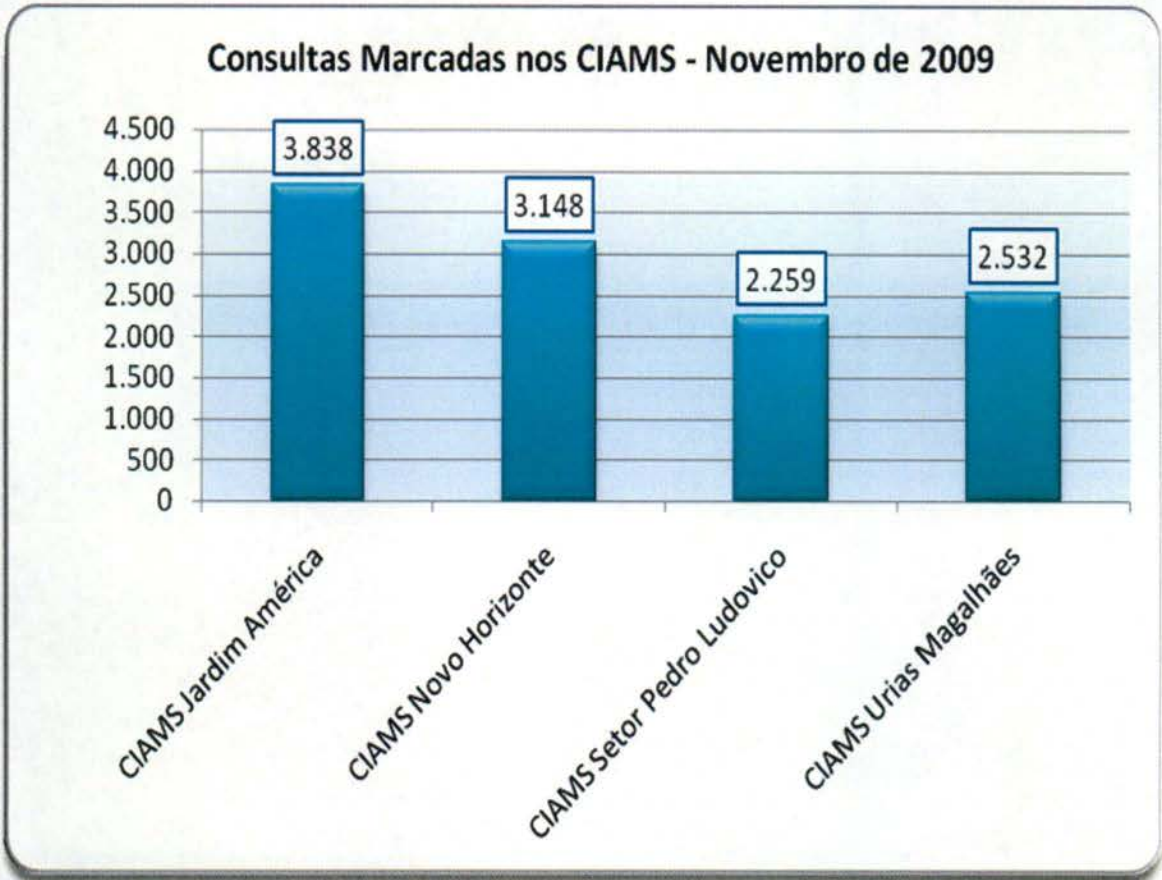
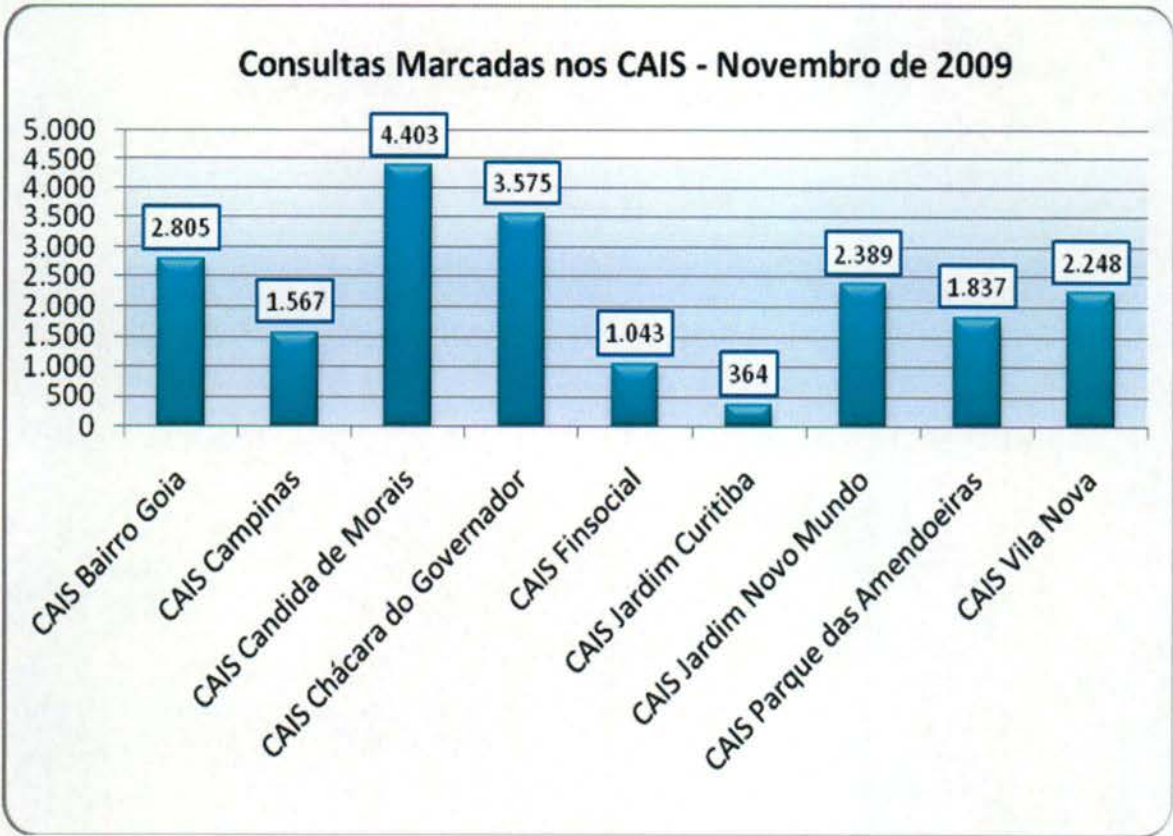
4.1. Dados Estatísticos

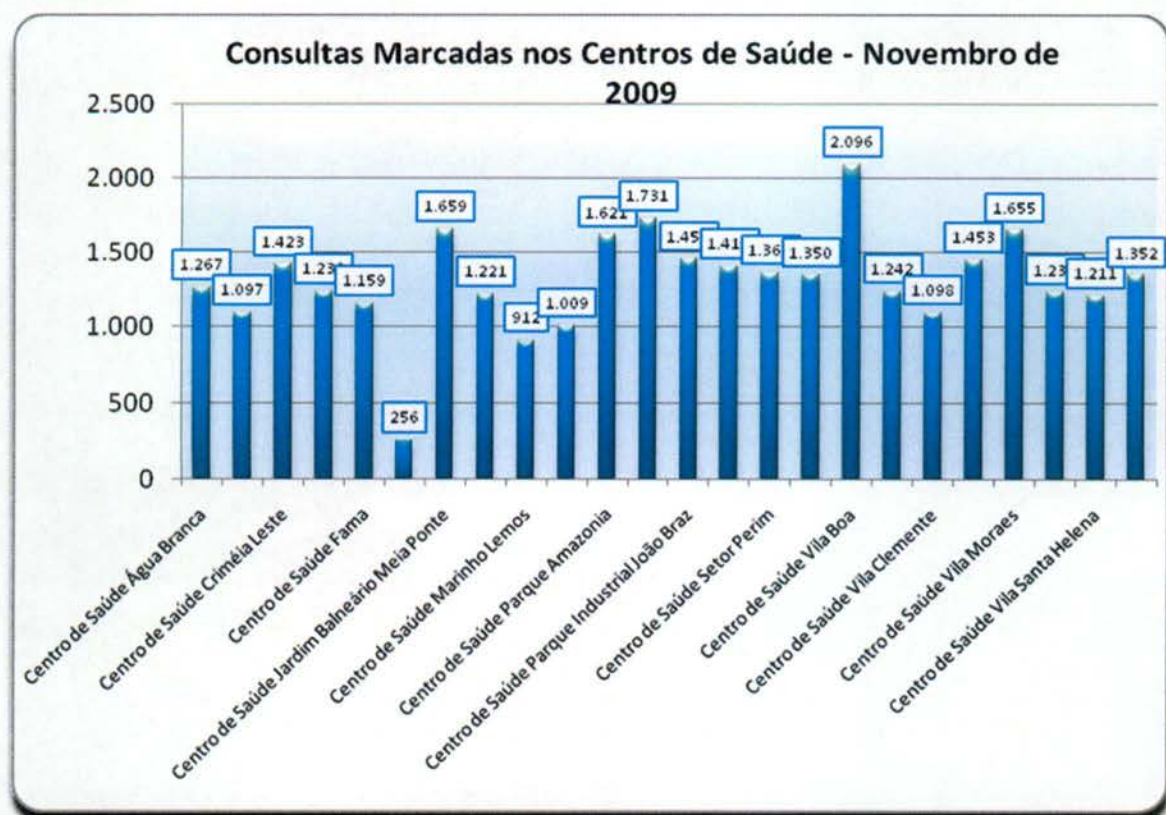
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Novembro/ 2009.

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).

Novembro / 2009			
ESPECIALIDADE	CAIS/CIAMS	CENTROS DE SAÚDE	TOTAL
Clínico Geral	16.460	14.812	31.272
Ginecologia	7.524	9.094	16.618
Pediatria	8.024	7.615	15.639
Total	32.008	31.521	63.529

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).





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



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

NOVEMBRO - 2009				
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS BAIRRO GOIÁ	1.484	527	794	2.805

CAIS Campinas	907	121	539	1.567
CAIS Cândida de Moraes	2.022	1.129	1.252	4.403
CAIS Chácara do Governador	2.283	538	754	3.575
CAIS Finsocial	517	420	106	1.043
CAIS Jardim Curitiba	0	193	171	364
CAIS Jardim Novo Mundo	951	577	861	2.389
CAIS Parque das Amendoeiras	1.060	684	93	1.837
CAIS Vila Nova	1.388	176	684	2.248
Centro de Saúde Água Branca	561	398	308	1.267
Centro de Saúde Conjunto Riviera	525	387	185	1.097
Centro de Saúde Criméia Leste	874	178	371	1.423
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	563	323	353	1.239
Centro de Saúde Fama	488	449	222	1.159
Centro de Saúde Itatiaia	130	0	126	256
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	814	371	474	1.659
Centro de Saúde Maria Dilce	637	433	151	1.221
Centro de Saúde Marinho Lemos	238	429	245	912
Centro de Saúde Norte Ferroviário	505	223	281	1.009
Centro de Saúde Parque Amazônia	729	445	447	1.621
Centro de Saúde Parque Anhanguera	807	571	353	1.731
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	870	314	274	1.458
Centro de Saúde São Francisco	628	450	332	1.410
Centro de Saúde Setor Perim	605	466	295	1.366
Centro de Saúde Setor Rodoviário	415	556	379	1.350
Centro de Saúde Vila Boa	594	655	847	2.096
Centro de Saúde Vila Canaã	536	479	227	1.242
Centro de Saúde Vila Clemente	582	374	142	1.098
Centro de Saúde Vila Mauá	727	457	269	1.453
Centro de Saúde Vila Moraes	997	327	331	1.655
Centro de Saúde Vila Redenção	528	379	329	1.236
Centro de Saúde Vila Santa Helena	649	159	403	1.211
Centro de Saúde Vila União	810	271	271	1.352
CIAMS Jardim América	2.028	1.130	680	3.838
CIAMS Novo Horizonte	1.684	896	568	3.148
CIAMS Setor Pedro Ludovico	662	776	821	2.259
CIAMS Urias Magalhães	1.474	357	701	2.532
Total	31.272	16.618	15.639	63.529

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

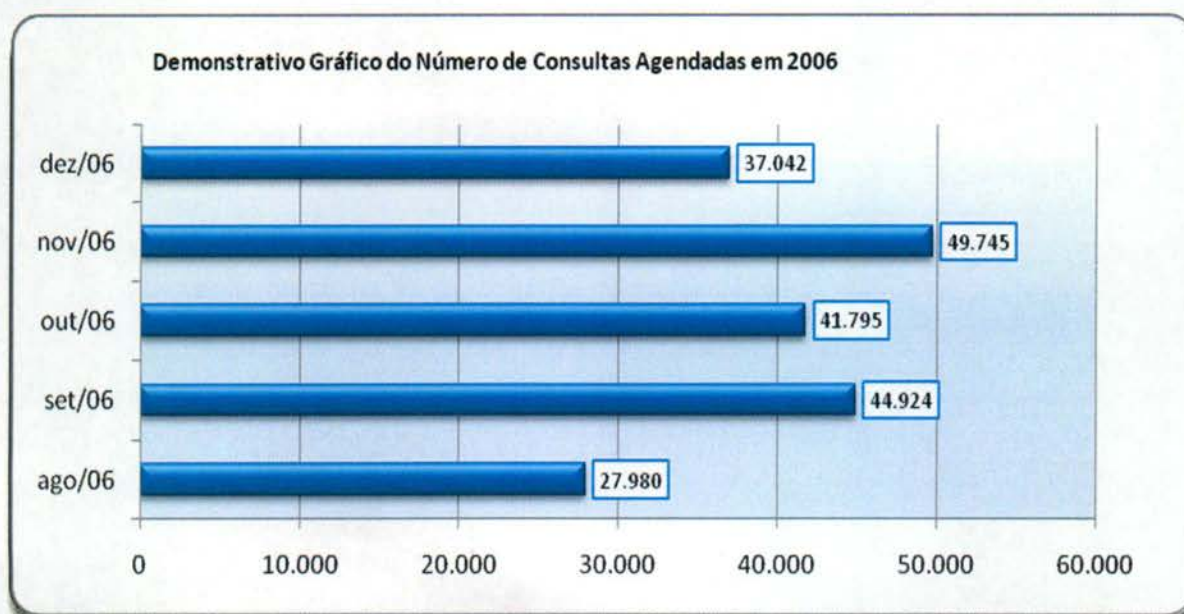
Data	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
1/11/2009	253	118	168	539
2/11/2009	912	561	312	1.785
3/11/2009	1.923	1.012	951	3.886
4/11/2009	1.508	820	785	3.113
5/11/2009	1.084	568	672	2.324
6/11/2009	701	385	430	1.516
7/11/2009	363	195	143	701
8/11/2009	510	266	258	1.034
9/11/2009	1.795	865	763	3.423
10/11/2009	1.471	758	763	2.992
11/11/2009	1.314	725	682	2.721
12/11/2009	993	485	554	2.032
13/11/2009	818	516	384	1.718
14/11/2009	381	170	166	717
15/11/2009	465	216	325	1.006
16/11/2009	1.786	916	879	3.581
17/11/2009	1.494	802	725	3.021
18/11/2009	1.293	708	666	2.667
19/11/2009	1.195	666	629	2.490
20/11/2009	689	379	441	1.509
21/11/2009	339	171	160	670
22/11/2009	497	220	249	966
23/11/2009	1.873	1.009	828	3.710
24/11/2009	1.460	774	631	2.865
25/11/2009	1.426	751	664	2.841
26/11/2009	1.218	625	619	2.462
27/11/2009	851	431	468	1.750
28/11/2009	285	191	193	669
29/11/2009	493	261	263	1.017
30/11/2009	1.882	1.054	868	3.804
Total	31.272	16.618	15.639	63.529

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

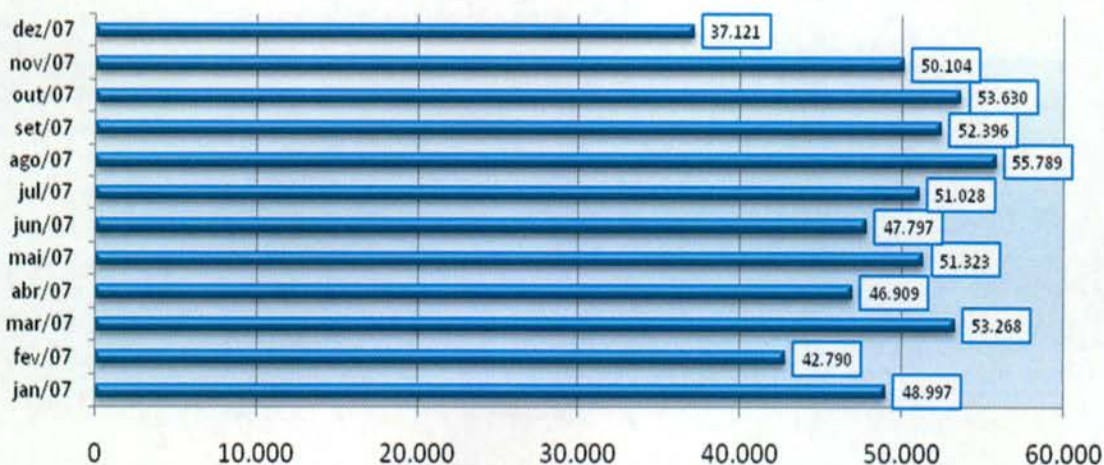
4.1.5. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2006 pelo Teleconsulta



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



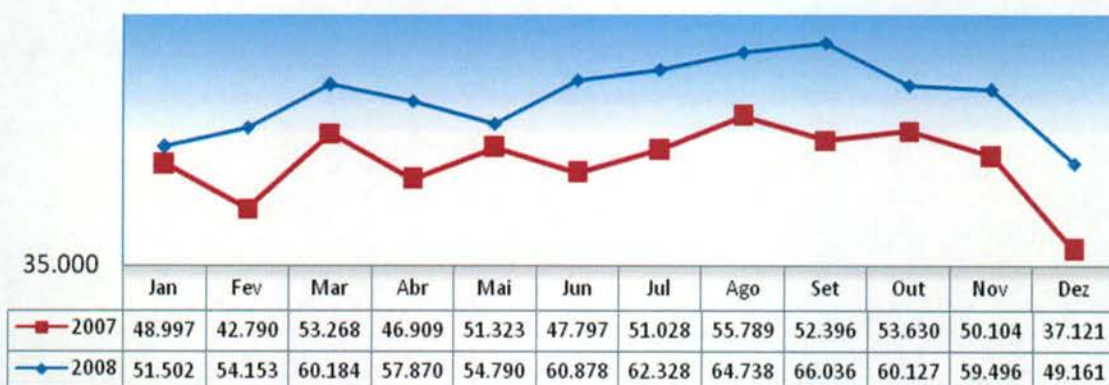
4.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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



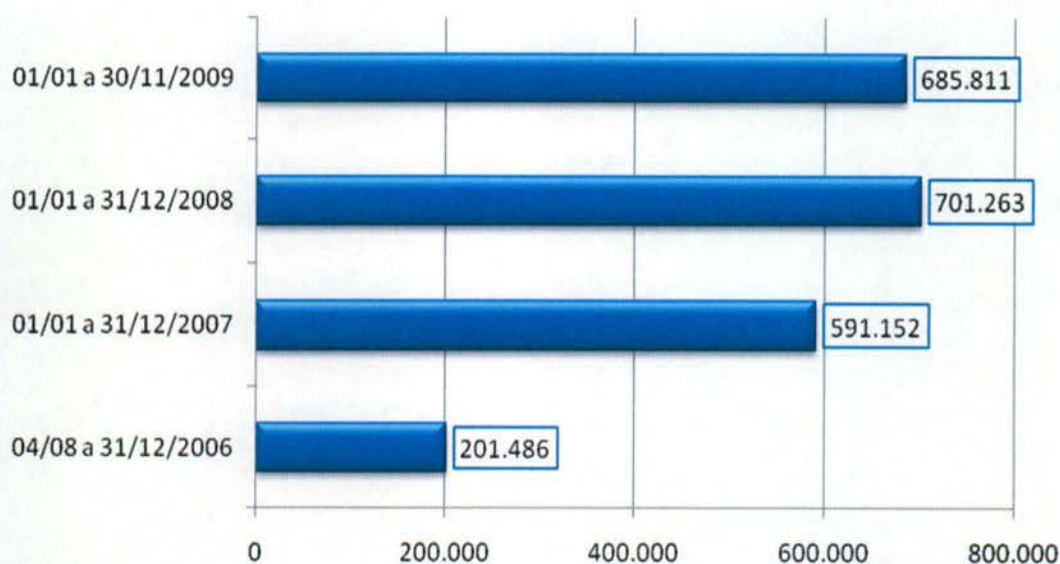
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008



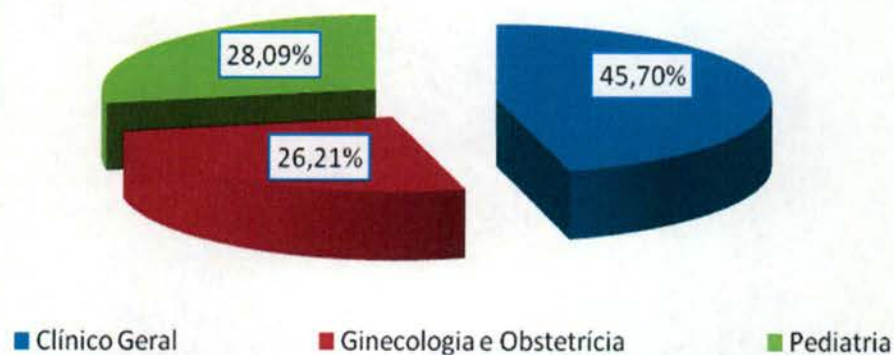
4.1.8. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	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 30/11/2009	328.438	174.787	182.586	685.811
Total		996.215	571.275	612.222	2.179.712

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

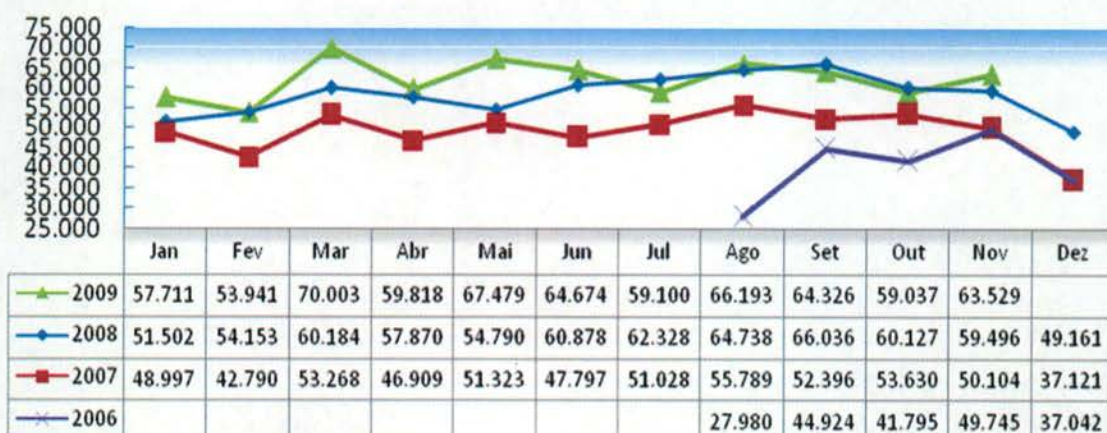


**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas - em
2006, 2007, 2008 e 2009 - por Especialidade.**



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 Junho nos anos de 2007, 2008 e 2009.



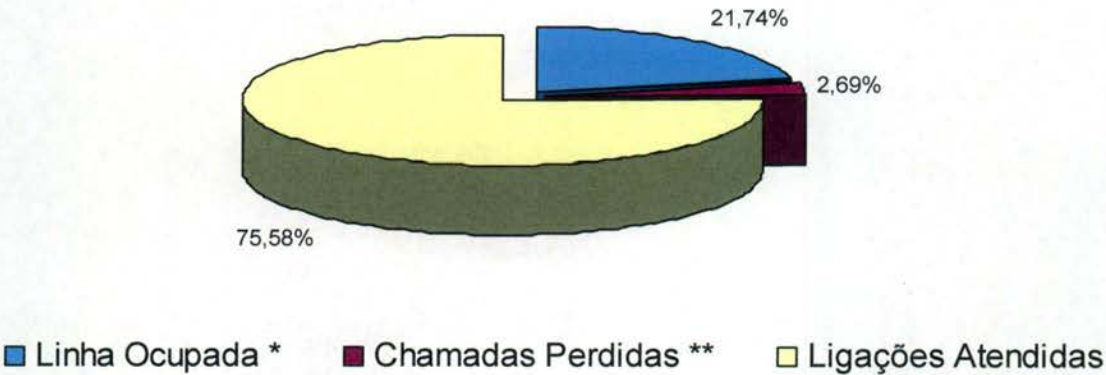
4.1.11. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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

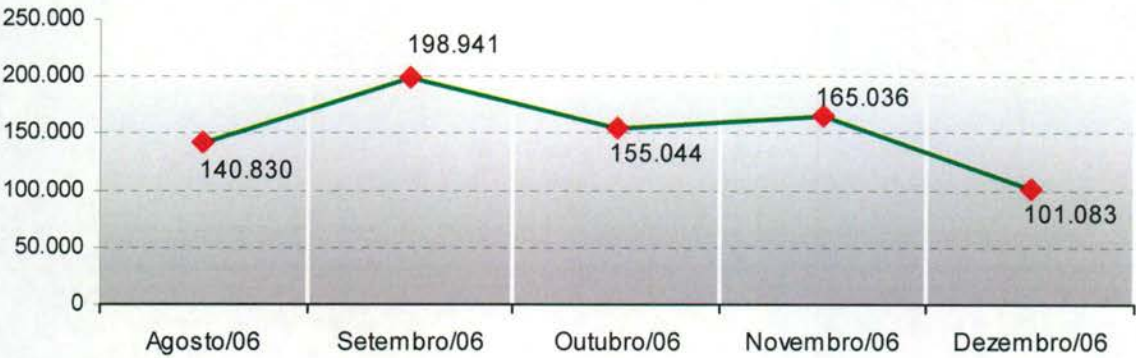
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** 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

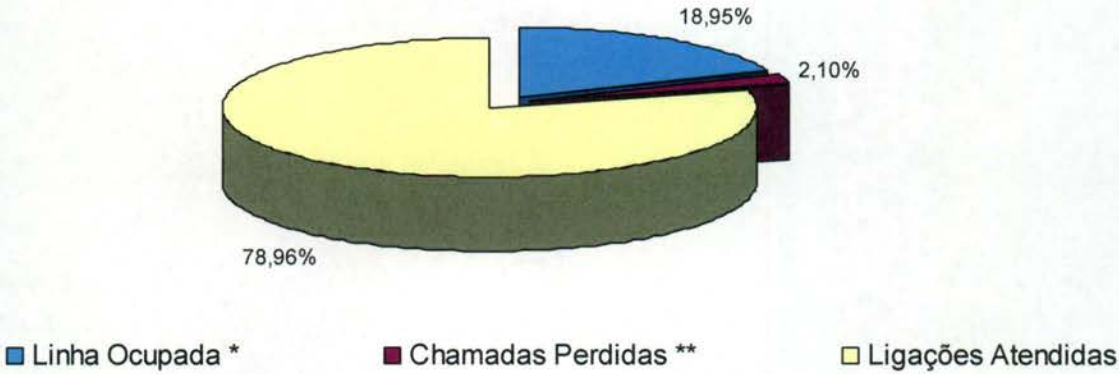
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

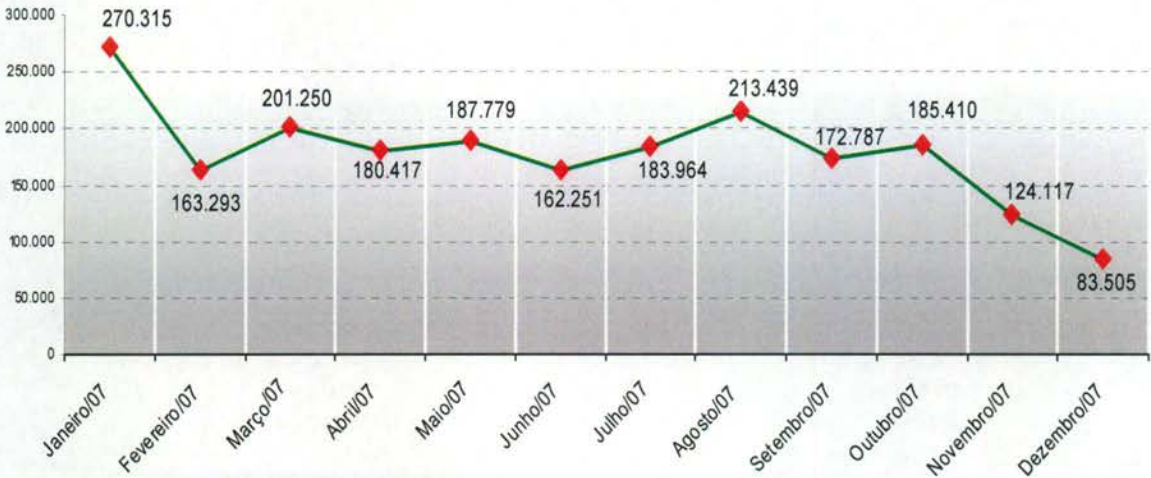
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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



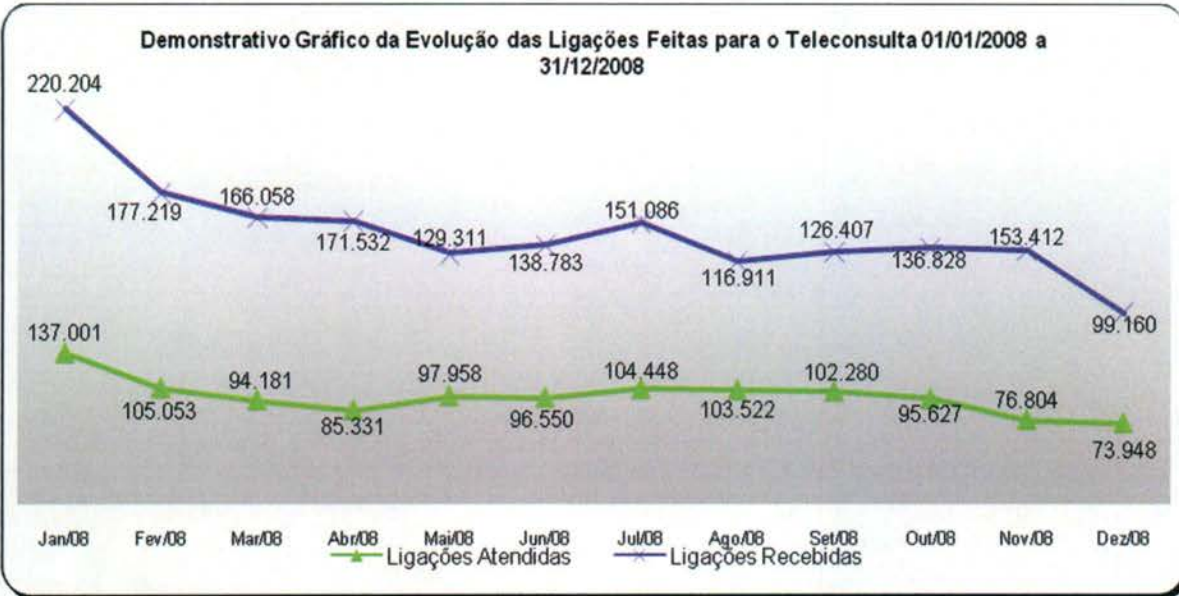
Demonstrativo Gráfico da Evolução das das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01 a 31/12/2007



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
	Mai	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



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	--	193.244	1.245.027	1.731.868
Total	936.227	321,661	4.379,159	6.408,240

**** 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
	Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
Total		1.731.868	266.870	1.245.027	193.244

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

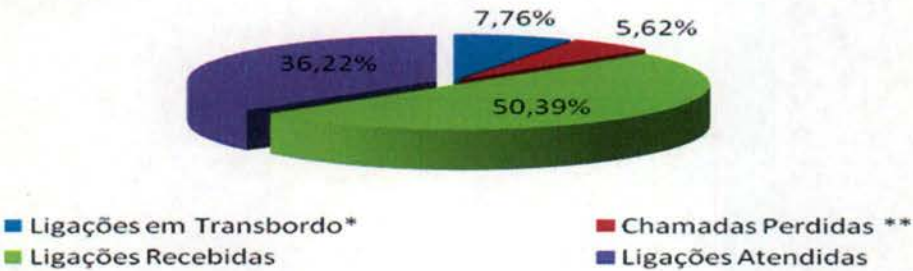
² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

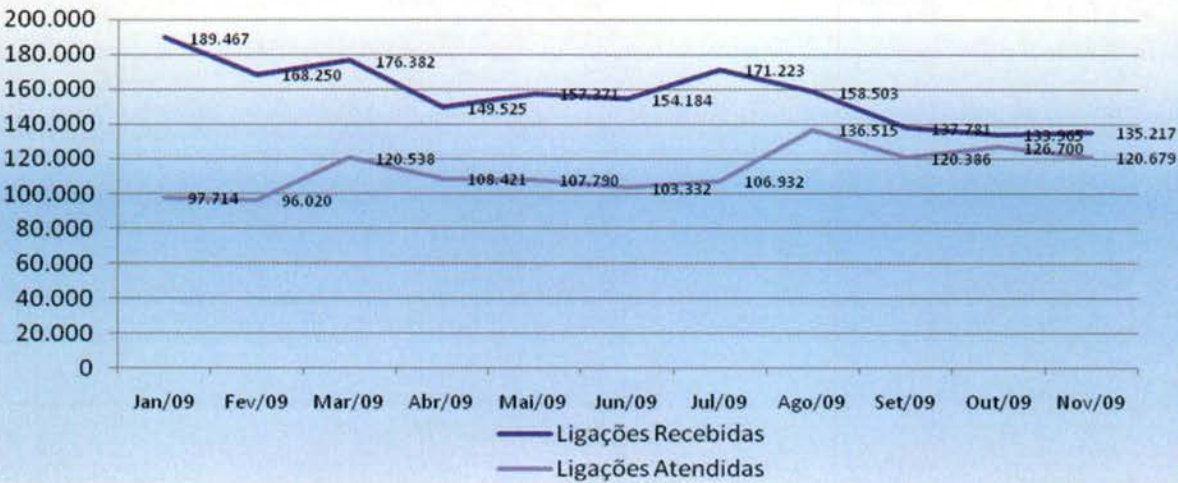
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



**Demonstrativo Gráfico das Ligações Destinadas ao Teleconsulta
01/01/2009 a 30/11/2009**

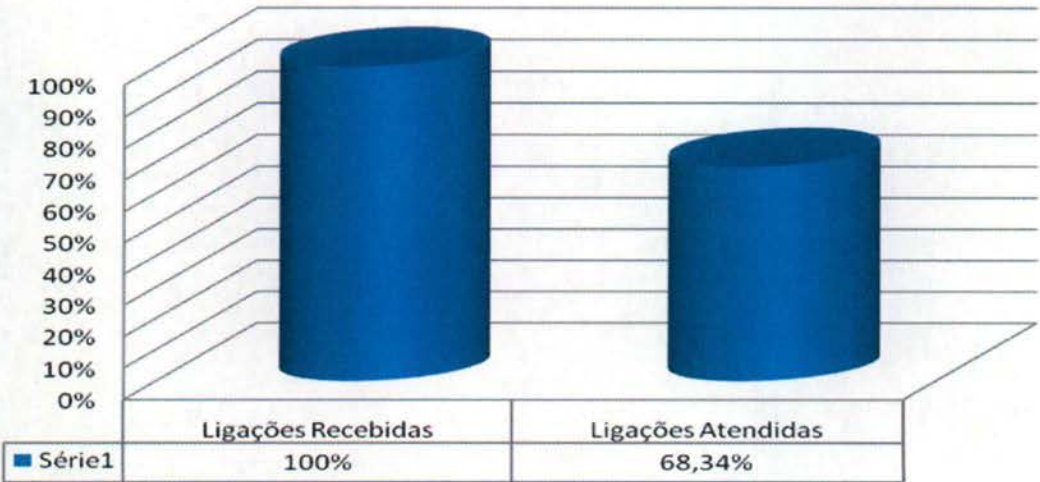


Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações para o Teleconsulta 01/01/2009 a 30/11/2009



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

Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta 2006/2007/2008/2009



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

Especificação	Outubro/2009	Novembro/2009	Resultado Proporcional (%)
Ligações Atendidas	126.700	120.679	4,75*
Ligações Recebidas	133.965	135.217	0,93
Ligações Perdidas	13.366	12.279	8,13*
Ligações em Transbordo	3.000	4.674	55,80

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

Foram atendidas no mês de Novembro/09, 120.679 (cento e vinte mil, seiscentos e setenta e nove) 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 novembro/09 resultaram em 135.217 (cento e trinta e cinco mil, duzentos e dezessete) 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 decréscimo de 4,75% (quatro ponto setenta e cinco) referente as ligações atendidas, e um acréscimo de 0,93% (zero ponto noventa e três por cento) referente as ligações recebidas, se comparado com o mês de Novembro/09.

Relacionando o número de ligações recebidas com o número de ligações atendidas, pode-se constatar que no mês de Outubro/09 o aproveitamento foi de 94,58% (noventa e quatro ponto cinquenta e oito por cento). Já no mês de Novembro/09 o total percentual de atendimentos referente as ligações recebidas foi de 89,25% (oitenta e nove ponto vinte e cinco por cento).

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

Conforme esboçado na tabela que se segue, no mês de Novembro/2009 no turno matutino a média de agentes de segunda a sexta-feira resultou em 37,40 (trinta e sete ponto quarenta) e no turno vespertino resultou em 30,60 (trinta ponto sessenta). Nos finais de semana a média de agentes do matutino e vespertino totalizaram respectivamente 18,20 (dezoito ponto vinte) e 17,20 (dezessete ponto vinte). Já no mês de outubro/2009 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 Novembro/09 durante a semana no turno matutino obteve-se uma média de agentes equivalente a 37,40 (trinta e sete ponto quarenta) e no turno vespertino a média foi de 30,60 (trinta ponto sessenta), o que mostra um decréscimo de 11,01 (onze ponto zero um) e 7,67 (sete ponto sessenta e sete) no número de

agentes durante a semana no período matutino e no vespertino respectivamente. No caso deste mês de Novembro, podemos fazer o seguinte comparativo, se com 37,40(trinta e sete ponto quarenta) de média de agentes no turno matutino conseguimos atender 89,25% (oitenta e nove ponto vinte e cinco por cento) das ligações, para atender 100% das ligações recebidas seriam necessários a média de agentes de atendimento igual a 41,91 (quarenta e um ponto noventa e um).

Período	Média de Agentes		Análise proporcional*
	Outubro	Novembro	
Segunda a sexta (matutino)	48,41	37,40	11,01*
Segunda a sexta (Vespertino)	38,27	30,60	7,67*
Finais de Semana e Feriado (matutino)	26,11	18,20	7,91*
Finais de Semana e Feriado (vespertino)	20,44	17,20	3,24*

*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 Novembro\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 Novembro/2009 o mesmo cenário dos dois últimos meses anterior, não tivemos dias críticos quanto ao número de agentes e de ligações atendidas.

Os motivos que ocasionam o percentual crítico pode ser o total do número de agentes ausentes, ou seja, 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. 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 Novembro/09 as ligações em transbordo resultaram em 4.674 (quatro mil seiscentos e setenta e quatro) o que representa a soma do total diário que números distintos que passaram pelo servidor de transbordo, ou seja, números que não conseguiram atendimento no Teleconsulta em um mesmo dia. Já no mês de Outubro/09 esse número resultou em 3.000 (três mil cento), o que mostra que no mês de Novembro/09 obteve-se um acréscimo de 55,80% (cinquenta e cinco ponto oitenta por cento) resultando em um aumento no número de ligações que passaram pelo transbordo, devido a quantidade de agentes e a quantidade de ligações recebidas do Teleconsulta deste mês.

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/2009 resultaram em 13.366 (treze

mil, trezentos e sessenta e seis), já no mês de Novembro/09 esse número resultou em 12.279 (doze mil, duzentos e setenta e nove), o que sinaliza um decréscimo de 8,13% (oito ponto treze por cento) se comparado ao mês de Outubro/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 Novembro/09 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove) consultas, onde, analisando com o número de ligações atendidas (120.679- cento e vinte mil seiscentos e setenta e nove) obteve-se um aproveitamento de 52,64% (cinquenta e dois ponto sessenta e quatro por cento). Já no mês de Outubro/09 agendou-se 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) e teve-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 Novembro/09 o aproveitamento de consultas foi maior que no 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 NOVEMBRO/09.

- A fim de garantir a qualidade do serviço prestado, as ligações do Teleconsulta são gravadas e periodicamente as Enfermeiras e Supervisores realizam a monitoria dessas ligações. Através da escuta das mesmas são percebidas as falhas, os pontos positivos e/ou negativos dos atendimentos, os quais são registrados em relatórios de desempenho. Desta forma é possível realizar a intervenção direta dos Supervisores com os Agentes durante o feedback. No mês de Novembro/09 as monitorias estiveram em andamento para que o atendimento aos usuários seja cada vez mais humanizado, qualificado e eficaz;



- A preocupação com a saúde do trabalhador é visível no Teleconsulta e para reforçar essa questão, no dia 13 de Novembro/09 os colaboradores foram novamente conscientizados a respeito da higienização dos fones de ouvido e o bom uso dos mesmos, bem como a importância do uso individual das espumas auriculares. A intervenção foi feita pela Gerência de Serviços de Saúde e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA do IDTECH. Na oportunidade as espumas auriculares dos Agentes de Atendimento foram substituídas;



- No mês de Novembro/09 a desinfecção dos fones de ouvido foram efetuadas pelos profissionais de saúde do Teleconsulta, com vistas a prevenção / cuidado para com a saúde do trabalhador;
- No dia 16 de Novembro/09, às 09h00min estiveram em vista ao Teleconsulta a mesa Diretora da Câmara Municipal de Goiânia e demais Membros do Legislativo. Mesa Diretora: Francisco Junior, Anselmo Pereira e Fábio Caixeta. Vereador convidado: Simeyson Silveira. Estiveram presentes também o Secretario de Saúde Interino do Município de Aparecida de Goiânia.
- Um fato importante do resultado dessa visita foi a parceria proposta pela Câmara Municipal na divulgação da metodologia de atendimento da Central. O presidente da Casa, Francisco Junior (PMDB) anunciou que o legislativo auxiliará na divulgação do serviço. “A população de Goiânia ainda possui pouco conhecimento sobre o funcionamento do sistema, e como o vereador é o agente político mais próximo da comunidade, ele pode ajudar a repassar estas informações.”
- A visita foi a segunda de uma série, segundo Francisco Júnior. A intenção é que, em pequenos grupos, os vereadores conheçam o funcionamento do sistema para, ao estar em contato com a população, possam repassar as informações e orientar sobre o atendimento aos usuários. Também serão feitas propagandas na TV Câmara e no site da Casa, por meio de vídeos institucionais sobre o serviço.





- A imprensa esteve presente durante toda a visita, bem como realizou entrevistas sobre o funcionamento do Teleconsulta.
- No dia 16 de Novembro/09 iniciou-se o processo para a confecção do novo folder do Teleconsulta, motivo pelo qual alguns fotógrafos e modelos estiveram presentes realizando as imagens necessárias, para tal procedimento;

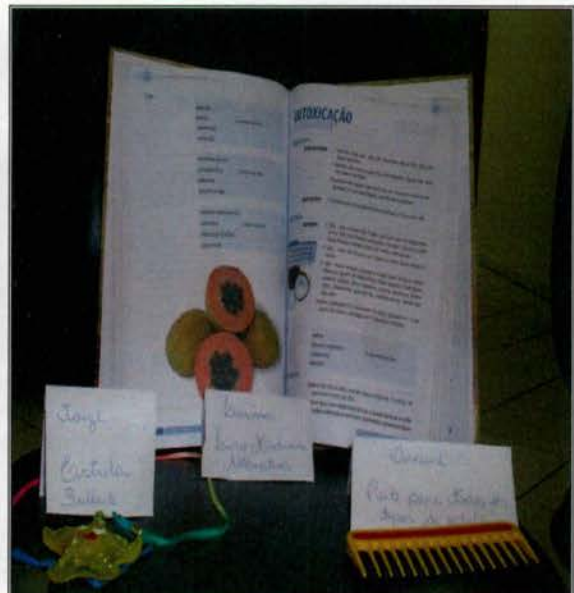


- Em cumprimento às estratégias motivacionais, no dia 18 de Novembro/09 foi realizada a decoração temática de natal do Teleconsulta;





- Em 20 de Novembro/09, ainda em cumprimento ao cronograma destinado a estratégias motivacionais, a Central de Atendimento ao Cidadão comemorou o Dia da Criatividade (17 de Novembro/09) com a realização do concurso “Agente Criativo”;





- No dia 23 de Novembro/09 foram realizadas as eleições da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, todos os colaboradores participaram ativamente da votação e do resultado da mesma. Na oportunidade foi iniciada a primeira Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT.



- No dia 24 de Novembro/09 às 09h10min foi realizada intervenção com os Agentes de Atendimento através de uma palestra informativa realizada pelo Centro de Referência em

Saúde do Trabalhador - CEREST – Goiânia – GO. O tema foi “Saúde Vocal e Auditiva do Trabalhador” para dar início a campanha 1º SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidente do IDTECH de 24 a 28 de Novembro/09. A palestra foi ministrada pelas fonoaudiólogas, Edilvana Cristina, Virgília Reis e Alessandra Auad, acompanhadas pelos Senhores Henrique Torres e Hugo Henrique Marques, membros da CIPA;



- No dia 27 de Novembro/09 às 08h50min os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, distribuíram a todos os colaboradores do Teleconsulta bolinhas ergométricas para exercícios laborais e alguns agentes foram selecionados para participarem dos exercícios laborais mais complexos, momento em que houve o sorteio de um Pen Drive e uma caixa de Bombom;







- No dia 04 de Novembro do corrente ano, às 16h00min foi realizada reunião na sede do IDTECH, a qual contou com a presença da Coordenação Técnica Maria Aparecida Sardinha, Analista de Sistemas Kássia Cristina, Gerente de Serviços de Saúde Daísa Pereira Lessa, Coordenador do Ambulatório Dr. Rafael Martinez, Coordenadora do Programa de Saúde da Família – PSF Rosa Brígida Simões Barros e a Sra. Iraci Rodrigues de Rezende, para discussão a respeito da inserção do PSF na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta. Os assuntos ressaltados foram sobre medidas, decisões, alterações sistêmicas e estruturais e outras questões que necessitam de ser efetuadas e esclarecidas para esse propósito tais como:
 - ✓ Uma média de 13 mil consultas serão agendadas por mês pelo Teleconsulta para o PSF;
 - ✓ O Teleconsulta realizará a cobertura de 100% da população do município de Goiânia;
 - ✓ Haverá um aumento médio de 400 mil usuários inseridos no programa Teleconsulta;
 - ✓ O Teleconsulta realizará o agendamento somente da primeira consulta, respeitando o retorno garantido do usuário agendado pela própria unidade de saúde da família, principalmente no que se refere a usuários que participam dos Programas de Saúde como Programa da Hipertensão, Programa da Gestante, Programa CD, entre outros.
 - ✓ O Teleconsulta trabalhará com 50 % das consultas das Unidades de Saúde da Família e os outros 50% serão utilizados para retorno na própria unidade, porém se a mesma não utilizar todas as vagas de retorno o sistema do Teleconsulta realizará uma busca dessas vagas para o melhor aproveitamento.
 - ✓ A Unidade ficará com 02 (duas) vagas para atendimento de emergência.
- No dia 23 de Novembro/09 foi realizada reunião no Gabinete do Secretario Municipal de Saúde reunião para apresentação dos pontos discutidos a respeito da inserção do PSF no Teleconsulta. Após avaliação, ficou decidido que a inserção será realizada, após reestruturação física e organização do Call Center, bem como as Unidades repassarão o quantitativo de 08 consultas por período por equipe;
- No dia 11 de Novembro/09 os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes prestaram contas aos colaboradores do Teleconsultas, a respeito do trabalho realizado durante a gestão 2008/2009, conforme informativo em **Anexo 1**;

- No dia 20 de Novembro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH reedita campanha do Natal, Segunda tem eleição, Decoração de Natal e 13º salário, Cuidados com fones, Seja criativo, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- No dia 24 de Novembro/09 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual tem como pontos de destaque: IDTECH elege CIPA e faz semana contra acidentes, Resultado da eleição da CIPA, Programação, conforme exemplar em **Anexo 2**;
- A Enfermeira Cinthya Kelley e a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relataram que no mês de Novembro/09 foi realizada a desinfecção com álcool a 70% dos fones de ouvido do turno matutino;
- No dia 01 de Novembro/09 o Médico Regulador Dr. Marcelus Layguel relatou que o plantão transcorreu de forma tranquila, sem registro de intercorrências;
- No dia 02 de Novembro/09, aproximadamente às 06h58min foram detectados problemas nos computadores, onde os mesmos não estavam oferecendo os devidos acessos aos ícones de trabalho (CALLMED E RECEPTIVO). Tal fato foi comunicado imediatamente com o Assessor de Tecnologia Adonai Andrade. À oportunidade foi feita a manutenção e o sistema foi normalizado às 07h21min;
- No dia 03 de Novembro/09 a Médica Reguladora Dra. Salma Maria relatou que o plantão o turno Matutino transcorreu de forma movimentada e o turno Vespertino transcorreu de forma tranquila, sem registro de intercorrências. Foram agendadas 4.179 (quatro mil cento e setenta e nove) consultas;
- No dia 04 de Novembro/09 o Agente de Atendimento Thiago Cortez foi homenageado por todos os colaboradores presentes com um saudosos canto de parabéns em comemoração ao seu aniversário;
- No dia 04 de Novembro/09 foi realizada a desinfecção com álcool a 70% dos fones de ouvido dos Agentes de Atendimento do turno matutino;
- No dia 05 de Novembro/09 foi realizado feedback da Agente de Atendimento Clarissa Cordeiro Santos na presença da Supervisora Técnica Cristina Capuzzo, sendo a responsável pelo relatório de desempenho a Enfermeira Cinthya Kelley no período de 26 a 30 de Outubro/09. Apresentado junto a monitoria a produtividade da Agente de Atendimento que vem realizando um bom atendimento, porém necessita de algumas orientações para atingir a excelência;
- No dia 05 de Novembro/09 foi realizada a desinfecção com álcool a 70% dos fones de ouvido dos Agentes de Atendimento do turno vespertino;
- No dia 05 de Novembro/09 segundo a Supervisora do Observatório Tatiane Lemes às 12h00min e às 18h00min foram gerados e encaminhados à Coordenação Técnica os relatórios de grades geradas para o período de 23 a 28 de Novembro/09 e no último horário somente o Centro de Saúde Vila Regina não havia gerado a respectiva agenda, justificando que se encontra em reforma;
- No dia 05 de Novembro/09 a Enfermeira Cinthya Kelley e a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relataram que os turnos transcorreram de forma tranquila, sem registro de intercorrências;
- De acordo com a Enfermeira Cinthya Kelley e a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo,

no dia 05 de Novembro/09 a Médica Reguladora Dra. Fernanda Pacheco assumiu o plantão às 07h02min. O atraso foi registrado em planilha própria;

- No dia 06 de Novembro/09, a Supervisora Técnica (Redatora da Ata da Equipe de Enfermagem) informou que o turno matutino transcorreu de forma movimentada, porém sem registro de intercorrências e o turno Vespertino transcorreu de forma tranqüila, também sem registro de intercorrências;
- No dia 06 de Novembro/09 a Médica Reguladora Dra. Alinne Elália relatou que o plantão transcorreu de forma movimentada, principalmente no período matutino, porém sem registro de intercorrências. Foram agendadas 1.656(hum mil seiscentos e cinquenta e seis) consultas;
- No dia 07 de Novembro/09 a Enfermeira Cinthya Kelley relatou que a Gerente de Serviços de Saúde Daisa Lessa esteve presente das 17h00min às 17h40min, para verificação do andamento do turno;
- No dia 09 de Novembro/09 a Supervisora Técnica (Redatora da Ata de Enfermagem) Cristina Capuzzo relatou que os turnos transcorreram de forma movimentada, porém sem registro de intercorrências;
- No dia 10 de Novembro/09 a Médica Reguladora Dra. Salma Maria relatou que o plantão transcorreu de forma tranqüila, sem registro de intercorrências. Foram agendadas 3.206 (três mil duzentos e seis) consultas;
- No dia 10 de Novembro/09, esteve em visita ao Teleconsultaa o Sr. Wilson - Diretor de Informática da Prefeitura Municipal de Aparecida de Goiânia-GO;
- No dia 12 de Novembro/09, esteve em visita ao Teleconsulta o Sr. Fernando Contarte Diretor de Comunicação da AMOB acompanhado pelo Sr. José Luiz;
- No dia 13 de Novembro/09 a Gerente da Unidade Cristina Manicardi realizou a desinfecção com álcool 70% dos headsets dos Agentes de Atendimento do turno vespertino juntamente com o apoio Administrativo Rômulo Eduardo;
- No dia 13 de Novembro/09 a Gerente da Unidade Cristina Manicardi realizou monitoria via modulo carona da Agente de atendimento Cláudia Vieira, verificando o desempenho no atendimento e a conduta para com os usuários;
- No dia 15 de Novembro/09, às 15h55min a Enfermeira Fabiana Paula entrou em contato com a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo para se orientar sobre o Sistema Receptivo (suporte), visto que o mesmo estava apresentando problemas. A Enfermeira foi devidamente orientada, ocorrendo a solução imediata do problema;
- No dia 16 de Novembro/09 a Supervisora do Observatório Tatiane Lemes relatou que foi transmitida grade de reaproveitamento de retorno para o dia 20 de Novembro/09 (Total de 556);
- No dia 17 de Novembro/09 foi realizado feedback da Agente de Atendimento Gisele Celina dos Santos na presença da Supervisora Técnica Cristina Capuzzo e da Gerente da Unidade Cristina Manicardi. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Cinthya Kelley que verificou as ligações no período de 09 a 13 de Novembro/09. Apresentado junto à monitoria a produtividade da Agente de Atendimento que realiza suas atividades com excelência;

- No dia 18 de Novembro/09 a Agente de Atendimento Lorena Franciely Aparecida Pinheiro se ausentou às 07h54min, em razão de realizar consulta médica, retornou às 10h37min apresentando atestado, na oportunidade foi orientada e advertida verbalmente;
- No dia 18 de Novembro/09, aproximadamente às 11h04min a Agente de Atendimento Aleandra dos Santos apresentou problemas de saúde e foi acompanhada pela Supervisora Técnica Cristina Capuzzo. A Gerente de Serviços de Saúde Daisa Lessa foi comunicada imediatamente e também acompanhou o caso. A Gerente da Unidade Cristina Manicardi entrou em contato com o esposo da Agente de Atendimento Senhor Jéferson. As providências foram tomadas e às 11h45min a Agente deixou a Central de Atendimento aos cuidados de seu esposo;
- No dia 19 de Novembro/09, por volta das 12h41min uma usuária solicitou a presença da Supervisão para fazer um elogio ao atendimento da Agente de Atendimento Cláudia de Freitas. A Enfermeira Alline Sena atendeu a usuária que relatou que foi muito bem atendida pela referida Agente e que os atendimentos anteriores também foram satisfatórios;
- No dia 20 de Novembro/09 todos os colaboradores homenagearam com uma salva de palmas a Enfermeira Daiane Lima em comemoração ao seu aniversário;
- No dia 23 de Novembro/09 a Dra. Francisnetta Pires relatou que o plantão transcorreu com várias solicitações dos Agentes para mudança de prioridade e observatório sendo muitas delas desnecessárias, e sem registro de intercorrências;
- No dia 25 de Novembro/09 a Médica Reguladora Dra. Thaliana de Freitas relatou que o plantão matutino transcorreu de forma movimentada com várias solicitações de mudança de prioridades e o Dr. Cláudio Tavares relatou que o plantão vespertino transcorreu de forma tranquila, sem registro de intercorrências.
- No dia 26 de Novembro/09 a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que a Médica Reguladora Dra. Fernanda Pacheco assumiu o plantão às 07h01min. O atraso foi registrado em planilha própria.
- No dia 26 de Novembro/09 a Gerente da Unidade Cristina Manicardi se ausentou às 15h45min retornando às 17h50min em razão de estar inserida no programa antitabagismo, consultando com o Dr. Marcelo Foudad Rabahi, e realizando o exame de Prova de Função pulmonar;
- No dia 29 de Novembro/09 o Apoio Administrativo Rômulo Eduardo relatou que o plantão foi movimentado, sem intercorrências;
- No dia 30 de Novembro/09 a Supervisora Técnica Cristina Capuzzo relatou que o plantão transcorreu de forma tranquila, sem registro de intercorrências;

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- No mês de Novembro/09 a importância do trabalho em equipe foi ressaltada para com os colaboradores da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta. Através de uma dinâmica de grupo os Agentes de Atendimento perceberam a necessidade da participação de todos nas atividades desenvolvidas. O momento ocorreu durante a Sexta Feira Informativa do dia 06 de Novembro/09;



- No dia 13 de Novembro/09 os Agentes de Atendimento Teleconsulta participaram ativamente da Sexta Feira Informativa, conduzida pela Supervisora Operacional Cristina Capuzzo e pela Gerente da Unidade Cristina Manicardi. O tema abordado foi Cuidados Auditivos e as informações foram repassadas pelos membros da Comissão Interna de Prevenção à Acidentes - CIPA: Henrique Torres e Hugo Marques. Na oportunidade foi anunciada as ELEIÇÕES CIPA – GESTÃO 2009 / 2010;



- No dia 27 de Novembro/09 a Sexta Feira Informativa abordou o tema Informação em Saúde – AIDS. Os Agentes de Atendimento foram orientados pela Enfermeira Alline Sena através de um slide quanto as causas da doença e modos de prevenção;
INSERIR FOTOS COM PESSOAS USANDO O BOTOM



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 Novembro/09. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretario Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo
3/11	CIAMS Novo Horizonte	Maria da Conceição Matos Machado	5173	Pediatria	Licença Prêmio
	CAIS Amendoeiras	Fabício Queiroz Correia	8825	Clínico geral	Alteração em Grade
	Centro de Saúde Fama	Rosa Maria Nascimento	3360	Ginecologista	Falta por Motivos Pessoais
	Centro de Saúde Conjunto Riviera	José Janos Raven Nunes	4048	Pediatria	Capacitação em Humanização
		Maria Aparecida Lopes	5203	Pediatria	
		Osmar Matias de Abreu	3743	Pediatria	
		Geovane José de Lima	5923	Clínico geral	
		Azor Alves	2789	Ginecologista	
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Vera Maria Caetano Mendes	5924	Pediatria	Falta por Motivo Particular
		Thiago Costa Mendes	13166	Clínico geral	
	Centro de Saúde Marinho Lemos	Juliana Salviano Mendonça Lopes	13700	Clínico geral	Capacitação em Hanseníase
4/11	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Priscilla Florêncio Vaz Alves	12788	Clínico geral	Viagem
	Centro de Saúde Maria Dilce	Mardem Martins de Freitas	4328	Pediatria	Participação em Comição Organizadora de Congresso
	Cais Vila Nova	Jeane Lustosa	2638	Pediatria	Capacitação em Hanseníase

	Centro de Saúde Criméia Leste	Tânia Moreira Nóbrega	9470	Pediatria	Folga de Aniversário
	Centro de Saúde Vila Mauá	Roberto Ferreira da Cunha	3500	Ginecologista	Reunião com a Divisão Ambulatorial
		Celso Tavares do Reis	3047	Clínico geral	
		Linon Rose Arantes de Miranda	4212	Pediatria	
		Márcio Pereira de Oliveira	4873	Clínico geral	
	Centro de Saúde Vila Canaã	Helder Novais Camilo	2797	Clínico geral	Congresso de Clínica Médica
	Centro de Saúde Jd. Balneário Meia Ponte	Luciano Elias Pontes	13460	Clínico geral	Capacitação em Hanseníase
		Cirene Cristina Borges	4448	Ginecologista	
6/11	Centro de Saúde Água Branca	Nilson Pereira Pinto	2986	Clínico geral	Congresso de Urologia
9/11	CAIS Amendoieiras	Fabício Queiroz Correia	8825	Clínico geral	Alteração em Grade
	CAIS Chácara do Governador	Sílvia de Paula Ungarelli	11041	Pediatria	Consulta Médica
	CIAMS Novo Horizonte	Hélio Alves Cruvinel	3094	Ginecologista	Falta por Motivos Particulares
	Centro de Saúde Parque Amazônia	Lúcio Mauro Vasconcelos	8498	Clínico geral	Capacitação em Hanseníase
	CAIS Bairro Goiás	Ana Paula Pereira Marquez	6060	Pediatria	Licença Matrimonial
10/11	CAIS Vila Nova	Jeane Lustosa	2638	Pediatria	Capacitação em Hanseníase
	Centro de Saúde Vila Clemente	Carmem Lúcia Nery Alves	11110	Ginecologista	Congresso Brasileiro de Ginecologia e Obstetrícia
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivan Isaac	2213	Pediatria	Capacitação em Violência
		Ivanete Maria Siqueira Lima	3629	Pediatria	
		Rosimar Cândida Fernandes	6793	Ginecologista	
		Cejana Abrandes Figueiredo	14109	Clínico geral	
		Silma Beatriz da Cunha	11742	Clínico geral	
	Cais Chácara do Governador	Patrícia Edwirges Figueira	9482	Pediatria	Falta por Motivos Familiares
	Centro de Saúde Vila Mauá	Márcio Pereira de Oliveira	4873	Clínico geral	Capacitação em Notificação em Violência
11/11	Centro de Saúde Vila União	Irislene Ferreira da Silva	4384	Ginecologista	Capacitação em Notificação em Violência
		Márcia Regina Freire	7500	Ginecologista	
	CAIS Campinas	Rosane Rassi	3133	Pediatria	Folga de Aniversário
	CAIS Cândida de Moraes	Eliane Bites de Carvalho	10807	Ginecologista	Consulta Médica Agendada
	Centro de Saúde Vila Boa	Nina Maria Cavalcante de Poli	9567	Clínico geral	Consulta Médica Agendada
13/11	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivanete Maria Siqueira Lima	3629	Pediatria	Capacitação em Violência
	CAIS Finsocial	Carlos Roberto dos Santos	3619	Pediatria	Férias
	Centro de Saúde Água Branca	Hélio Gonçalves Pinho	3393	Pediatria	Capacitação em Humanização
		Nina Maria Cavalcante de Poli	9567	Clínico geral	
		Leandro Matos	4891	Ginecologista	

			Atenevir Teles da Silva	3024	Ginecologista	
			Nilson Pereira Pinto	2986	Clínico geral	
	Centro de Saúde Vila Morais		Rozima Vital de Freitas	2188	Ginecologista	Congresso de Ginecologia
			Aline de Almeida e Souza	10416	Ginecologista	
	CAIS Bairro Goiá		Alfredo Puppini	5431	Ginecologista	Simpósio
			Antônio de Melo	9868	Clínico geral	Falta
	CIAMS Novo Horizonte		Adriana Helena de Matos	8572	Pediatria	Falta por Motivos Pessoais
	16/11 CAIS Cândida de Morais		Glaus Monteiro Borges	2432	Clínico geral	Férias
			Carlos Roberto dos Santos	3619	Pediatria	
	17/11	CAIS Bairro Goiá	Alfredo Puppini	5431	Ginecologista	Participação em Simpósio
		Centro de Saúde Vila União	Irislene Ferreira da Silva	4384	Ginecologista	Palestra para o Grupo de Gestantes
		CIAMS Jardim América	Vera Lúcia Nunes	4041	Ginecologista	Seminário de DST
		Centro de Saúde Vila Clemente	Francisco Batista de Paula	6579	Clínico geral	Capacitação em Humanização
			Erros de Sousa	1973	Ginecologista	
			Juliana Sayuri Sugita	11716	Clínico geral	
			Carmem Lúcia Nery Alves	11110	Ginecologista	
			Maria Lúcia Faria de Godoi	3401	Pediatria	
		CAIS Cândida de Morais	Plínio Ribeiro Rocha	4799	Pediatria	Intercoerência Pessoais
	18/11	CIAMS Urias Magalhães	Musbah Nader Kolailat	5953	Ginecologista	Curso Sobre Cooperativa de Saúde
	19/11	CAIS Jardim Novo Mundo	Priscilla Ribeiro Guimarães	4311	Ginecologista	Falta por Motivos Pessoais
		Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	Clínico geral	Palestra para o Grupo de Hipertensão
	20/11	Centro de Saúde Água Branca	Susana Hage Reyes	14112	Pediatria	Falta sem Justificativa
		CAIS Amendoeiras	Marcelo de Paula e Silva	8836	Clínico geral	Palestras e Oficinas do MOPESCO
	23/11	CAIS Finsocial	Orcídio Antônio de Toledo	1753	Pediatria	Férias
			Flávio Marques dos Santos	11103	Clínico geral	Falta
		Centro de Saúde Jd. Balneário Meia Ponte	Luciano Elias Pontes	13460	Clínico geral	Reunião do Programa de Humanização
			Mirna Maria Leão	1461	Pediatria	
			Elísio de Castro	13237	Pediatria	
			Augusto César Pereira Rodrigues	4915	Clínico geral	
		Cais Jardim Curitiba	Orcídio Antônio de Toledo	1753	Pediatria	Férias
	24/11	Centro de Saúde Vila Boa	Nina Maria Cavalcante de Poli	9567	Clínico geral	Viagem
		Centro de Saúde Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico geral	Falta
		Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivanete Maria Siqueira Lima	3629	Pediatria	Capacitação em Asma
		CIAMS Jardim América	Antônio Wilson Porto Junior	11617	Clínico geral	Prova de Concurso
		Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	José Tavares de Morais	4467	Ginecologista	Capacitação em Humanização
			Marco Antônio Cordeiro	2449	Clínico geral	

			Priscilla Florêncio Vaz Alves	12788	Clínico geral	
			Harley Ricardo Rodrigues	6652	Ginecologista	
			Adriana Batista Rodrigues Lucas	9305	Clínico geral	
			Carina Barbosa Bulamarque	8695	Pediatria	
		Centro de Saúde São Francisco	Valquíria Monteiro	3608	Pediatria	Capacitação Sobre Violência
			Gilmar Sisterolli de Carvalho	5457	Clínico geral	
			José Gonçalves de Oliveira	2889	Ginecologista	
			Tiago de Oliveira Magalhães	13727	Clínico geral	
	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Leonildo de Freitas Negreto	3981	Clínico geral	Férias	
	26/11	Centro de Saúde Parque Amazônia	Mariângela Batista S. Bayer	5517	Ginecologista	Capacitação Sobre Apoio a Violência Cotra a Criança
	27/11	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Marco Antônio Cordeiro	2449	Clínico geral	Capacitação sobre Preenchimento de Ficha de Notificação de Violência
			Adriana Batista Rodrigues Lucas	9305	Clínico geral	
Carina Barbosa Bulamarque			8695	Pediatria		
30/11	Centro de Saúde Vila União	Waldonez Rodrigues de Cerqueira	968	Clínico geral/Pediatria	Capacitação em Asma	
	CIAMS Urias Magalhães	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico geral	Falta	
	Centro de Saúde Setor Rodoviário	Patrícia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	Clínico geral	Palestra para o Grupo de HAS e DM	
	CAIS Amendoeiras	João Serafim Filho	5362	Pediatria	Congresso fora de Goiânia	
	Centro de Saúde Vila Santa Helena	Cáritas de Oliveira	4590	Pediatria	Consulta Agendada	
	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Rosimar Cândida Fernandes	6793	Ginecologista	Reunião da Diretoria Técnica do Distrito	
	CAIS Bairro Goiá	Euli José Braga	5803	Ginecologista	Férias	
	Centro de Saúde Água Branca	Hélio Gonçalves Pinho	3393	Pediatria	Capacitação sobre Humanização	
		Susana Hage Reyes	14112	Pediatria		
		Leandro Matos	4891	Ginecologista		
		Atenevir Teles da Silva	3024	Ginecologista		
		Nilson Pereira Pinto	2986	Clínico geral		

- 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 efetuadas 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 30 (trinta) 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 NOVEMBRO/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
UABSF- SANTO HILÁRIO - EQUIPE 04	04/11/2009	Sem Médico	Licença
Total do Distrito: 2			
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 44	17/11/2009	Sem Médico	Férias
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
UABSF - BAIRRO FLORESTA - EQUIPE 22	24/11/2009	Sem Médico	Licença
UABSF - CAIS FINSOCIAL - EQUIPE 35	03/11/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - CAIS JARDIM CURITIBA - EQUIPE 08	03/11/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - CURITIBA II - EQUIPE 09	19/11/2009	Sem Médico	Déficit
UABSF - RECANTO DO BOSQUE - EQUIPE 48	16/11/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 12			
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
UABSF - C. S. JARDIM GUANABARA - EQUIPE 08	15/09/2009	Sem Médico	Déficit
Total do Distrito: 6			
OESTE			
Unidade / Equipe	D.Sem Médico	Status	Motivo
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
UABSF - RESIDENCIAL ITAPUÃ - EQUIPE 03	24/11/2009	Sem Médico	Férias
Total do Distrito: 4			
SUDOESTE			
UABSF – ELI FORTE - EQUIPE 20	13/10/2009	Sem Médico	Férias
UABSF – JARDIM CARAVELAS – EQUIPE 01	20/10/2009	Sem Médico	Licença
UABSF - MADRE GERMANA - EQUIPE 12	04/11/2009	Sem Médico	Déficit
Total de Distritos 3			
Total Geral: 30			

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 Novembro/09 a especialidade mais procurada foi a de Clínico Geral e 11 (onze) Unidades se destacaram: C. Saúde Parque Amazônia, CIAMS Novo Horizonte, CAIS Jardim Novo Mundo, CIAMS Jardim América, CIAMS Urias Magalhães, Centro de Saúde Vila Boa, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Chácara do Governador, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde de Vila Mauá e Centro de Saúde da Vila Santa Helena.
- 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	
Novembro – 2009 *	
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas

	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	31.442	28.454	925	60.821
CAIS Campinas	30.479	24.883	415	55.777
CAIS Cândida de Moraes	34.671	19.411	1.287	55.369
CAIS Chácara do Governador	33.882	35.346	468	69.696
CAIS Finsocial	19.278	1.617	647	21.542
CAIS Jardim Curitiba	15.174	657	265	16.096
CAIS Jardim Novo Mundo	44.466	25.418	1.412	71.296
CAIS Parque das Amendoeiras	18.787	6.411	662	25.860
CAIS Vila Nova	31.034	27.858	600	59.492
Centro de Saúde Água Branca	15.455	4.182	409	20.046
Centro de Saúde Conjunto Riviera	21.508	2.805	331	24.644
Centro de Saúde Criméia Leste	25.781	25.601	278	51.660
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	22.033	16.099	228	38.360
Centro de Saúde Fama	20.747	14.583	314	35.644
Centro de Saúde Itatiaia	11.420	6.183	322	17.925
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	20.864	10.803	226	31.893
Centro de Saúde Maria Dilce	13.446	4.378	207	18.031
Centro de Saúde Marinho Lemos	18.620	16.603	197	35.420
Centro de Saúde Norte Ferroviário	20.427	18.318	196	38.941
Centro de Saúde Parque Amazônia	45.268	40.647	5.358	91.273
Centro de Saúde Parque Anhanguera	33.349	24.116	3.603	61.068
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	18.375	12.746	2.276	33.397
Centro de Saúde São Francisco	29.847	13.027	671	43.545
Centro de Saúde Setor Perim	20.987	7.926	237	29.150
Centro de Saúde Setor Rodoviário	25.181	15.035	415	40.631
Centro de Saúde Vila Boa	36.785	26.222	2.416	65.423
Centro de Saúde Vila Canaã	26.164	16.014	1.996	44.174
Centro de Saúde Vila Clemente	13.725	2.243	161	16.129
Centro de Saúde Vila Mauá	33.273	21.791	3.507	58.571
Centro de Saúde Vila Moraes	24.432	22.373	588	47.393
Centro de Saúde Vila Redenção	25.602	25.434	234	51.270
Centro de Saúde Vila Regina	28.602	13.894	768	43.264
Centro de Saúde Vila Santa Helena	32.479	23.006	356	55.841
Centro de Saúde Vila União	31.285	22.522	3.789	57.596
CIAMS Jardim América	43.195	33.154	2.272	78.621
CIAMS Novo Horizonte	45.732	34.018	7.054	86.804
CIAMS Setor Pedro Ludovico	62.687	56.288	768	119.743
CIAMS Urias Magalhães	40.379	23.857	434	64.670
Total	1.130.829	756.055	47.109	1.933.993

* 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 Novembro/09 o quantitativo geral de atendimentos foi de 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro).
- Dos 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis), 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro), incluindo reserva técnica foram consultas marcadas com sucesso e 87.772 (oitenta e sete mil setecentos e setenta e dois) 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 33.629 (trinta e três mil seiscentos e vinte e nove) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência. 1.731 (um mil setecentos e trinta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.
- Em comparação ao mês de Outubro/09, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 165.124 (cento e sessenta e cinco mil cento e vinte e quatro) para 160.366 (cento e sessenta mil trezentos e sessenta e seis), um acréscimo no número de consultas marcadas de 67.705 (sessenta e sete mil setecentos e cinco) para 72.594 (setenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro).

Os dados complementares desse relatório estão descritos no quadro abaixo:

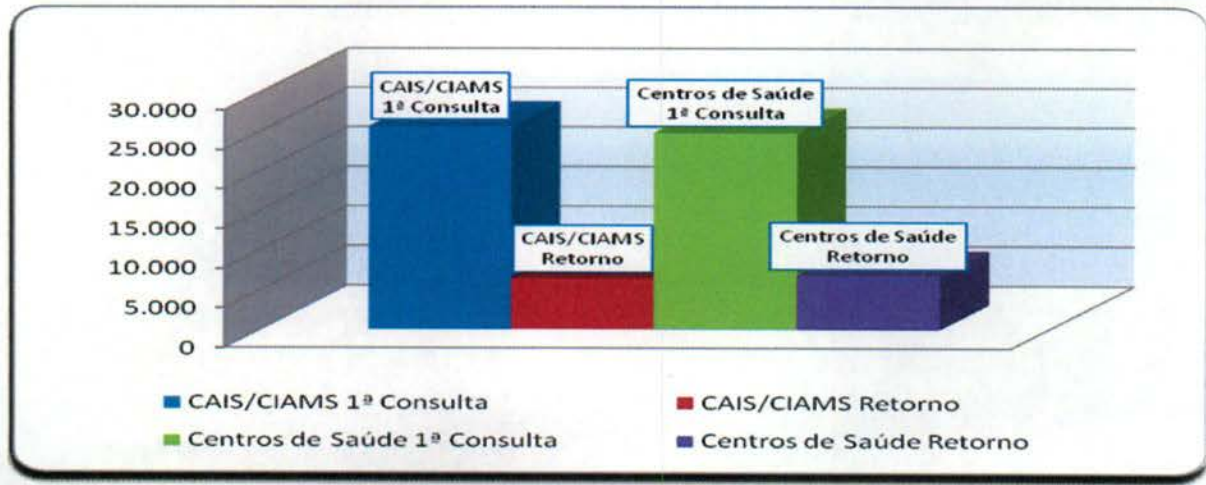
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Novembro – 2009.

Item	Especificação	Quantidade	Percentual
1	Trote	115	0,07%
2	Somente Informação	17.860	11,14%
3	Consulta Marcada com Sucesso	72.594	45,27%
4	Consulta Não Marcada	588	0,37%
5	Fora da Área de Abrangência	83	0,05%
6	Área de PSF	3.371	2,10%
7	Outras Unidades	32	0,02%
8	Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	810	0,51%
9	Não há Vaga	33.629	20,97%
10	Não há Vaga em nenhuma Unidade de Saúde	1.731	1,08%
11	Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	2.495	1,56%
12	Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	2.508	1,56%
13	Recusa da Unidade Oferecida	3.319	2,07%
14	Mau atendimento da Unidade	3	0,00%
15	Não gosta dos Profissionais	11	0,01%

16	Longe da Residência	1.047	0,65%
17	Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	421	0,26%
18	Recusa do Profissional	876	0,55%
19	Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	22	0,01%
20	Falta muito (Profissional Disponibilizado)	1	0,00%
21	Prefere outro Profissional de Saúde	1.432	0,89%
22	Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.822	1,14%
23	Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	241	0,15%
24	Cancelamento de Consulta	8.394	5,23%
25	Outros	520	0,32%
26	Falta dados Cadastrais	3.513	2,19%
27	Ligação Interrompida pelo Usuário	1.575	0,98%
28	Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	218	0,14%
29	Não há Vaga (RETORNO)	1.135	0,71%
Total		160.366	

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	13.075	3.385	16.460	11.506	3.306	14.812
Ginecologia	5.839	1.685	7.524	7.005	2.089	9.094
Pediatria	6.697	1.327	8.024	6.255	1.360	7.615
Total	25.611	6.397	32.008	24.766	6.755	31.521



- **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 37.886 (trinta e sete mil oitocentos e oitenta e seis) atendimentos foram qualificados, destes 22.482 (vinte e dois mil quatrocentos e oitenta e dois) usuários foram atendidos, porém destes, 6.891 (seis mil oitocentos e noventa e um) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Outubro/09, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 46.603 (quarenta e seis mil seiscentos e três) para 37.886 (trinta e sete mil oitocentos e oitenta e seis) , no número de usuários atendidos de 26.561 (vinte e seis mil quinhentos e sessenta e um) para 22.482 (vinte e dois mil quatrocentos e oitenta e dois) e também um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.363 (sete mil trezentos e sessenta e três) para 6.891 (seis mil oitocentos e noventa e um).

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 Novembro / 2009

Item	Nome	Atendimentos	Consultas
1	MARLENE VIANNA FERREIRA	24	1
2	LETICIA ARAUJO AGUIAR	18	1
3	NORMECI OLIVEIRA MACENA	17	3
4	MARIANITA RITA DA SILVA	17	2
5	CLEUBIA ALVES GALVAO DA SILVA	17	1
6	DANIELLA CARDOSO	17	1
7	LUDMILLA FERNANDES MACHADO	16	1
8	REGINA LUCIA OLIVEIRA DA ALMEIDA	14	2
9	GABRIELA PEREIRA BATISTA	14	1
10	LUCILENE PEREIRA DA SILVA	14	1
11	IVANI JULIA DE OLIVEIRA SILVA	14	1
12	ISABEL RODRIGUES BEZERRA	13	3
13	RITA FERNANDES BARBOSA DE FREITAS	13	3
14	ANA LUCIA MONTEIRO SILVA	13	2
15	ILANA MORAES DOS SANTOS	13	1
16	MARIA SELMA DE CASTRO MARTINS	13	1
17	MARTA DA SILVA ALVES PEIXOTO	13	1
18	RITA DO CARMO ARAUJO DE LIMA	13	1
19	MARLUCIA DA SILVA	13	1
20	DARLENE GOMES DO ROSARIO	12	2
21	MARIA APARECIDA SATIRO DE SOUSA	12	2

22	MARIA DAS GRACAS BARBOSA DE TOLEDO	12	2
23	DAILANE VIEIRA DE SA	12	2
24	WILSON CARDOSO BONFIM	12	2
25	BRUNA CUSTODIO DA CRUZ	12	1
26	CLEUSA ALVES DA SILVA LINO	12	1
27	MARIA DO ROSÁRIO SOUSA SANTOS	12	1
28	MARCOS VINICIUS AGUIAR PAULA	12	1
29	MARIA JOSE MENDONCA DE FREITAS	12	1
30	MARCIA DA COSTA SILVA	11	3
31	DIVINA LUCIA PIRES DOS SANTOS	11	2
32	DIRCE MACHADO SILVA	11	2
33	ALTUIRA ROSA DOS PRAZERES MENDES	11	2
34	MARIA DALVANI VITOR BATISTA	11	1
35	CINTIA CRISTINA SOUZA SILVA	11	1
36	ZELIA DE OLIVEIRA SILVA	11	1
37	NUBIA RODRIGUES DA SILVA	11	1
38	MARIA APARECIDA FERREIRA	11	1
39	THIARY THAIS SILVA ANDRADE	11	1
40	MARIANA DA SILVA ARAUJO	11	1
41	LUDMILA DE MORAES	11	1
42	JACKELYNE SANTANA DE BASTOS	11	1
43	ANICE ALVES DA SILVA	11	1
44	MARIA VALNI RAMOS DA COSTA	11	1
45	RAIMUNDA DE SOUZA SILVA	11	1
46	FRANCISCA SILVANI SOUSA PINTO	10	3
47	MARIA BETANIA NAZARIO LIMA	10	3
48	CLEIDE FERREIRA DO NASCIMENTO	10	2
49	DIEGO DE SOUSA BATISTA	10	2
50	REILDA ANGELA DE OLIVEIRA PIRES	10	2
51	BENEDITA PIRES PEREIRA DA SILVA	10	1
52	CRISTIELLE SANTOS COUTO JARDIM	10	1
53	DANIELLE MONTEIRO SILVA	10	1
54	DILVA SANTOS DA SILVA FERREIRA	10	1
55	ODILIA ALVES DE OLIVEIRA	10	1
56	FRANCIENE DA SILVA SOUSA	10	1
57	EDITH DE SOUSA LOPES	10	1
58	MARIA CARMELITA DE LIMA DANTAS	10	1
59	FELIPE DAVY FERNANDES DO CARMO ABADIA	10	1
60	ELIENE DE SOUSA ASSUNÇÃO	10	1
61	MARIA APARECIDA DE SOUZA	10	1
62	MARILINE ARAUJO DE MIRANDA	10	1
63	LILIANE DA SILVA XAVIER	10	1

64	IRANITA FRANCISCA XAVIER	10	1
65	MARIA DA CONCEICAO ALVES DOS REIS	9	4
66	IZABELLE KAROLINA DA SILVA MACEDO	9	3
67	MARCIA CAVALCANTE DE OLIVEIRA	9	3
68	ALEANDRA ALMEIDA DE OLIVEIRA	9	3
69	CRISTIANE MARQUES	9	2
70	JOSELITA BELEM DE OLIVEIRA	9	2
71	MARIA TEREZINHA DA SILVA	9	2
72	ARLIANY CANDIDA DOS SANTOS	9	2
73	MARIUCHE DE FARIA	9	2
74	MARILENE AZEVEDO GUIMARAES	9	2
75	MARIA IRENE FREIRE DA SILVA	9	2
76	ADAIR SELMA FERREIRA FRANCA	9	2
77	MARIA AMELIA PIMENTA DA SILVA	9	2
78	EULA MARIA RAMOS	9	2
79	MARIA NILVA DA ROCHA	9	1
80	ANA CLAUDIA PEREIRA DA CUNHA	9	1
81	IRACI MARIA BERNARDES	9	1
82	APARECIDA DOS SANTOS COSTA	9	1
83	GERALDO FAGUNDES DA SILVA	9	1
84	NECICLEIDE XAVIER MARQUES COTRIM	9	1
85	ROSALINA MANUELA FERREIRA	9	1
86	ELIEDNA RITA DE MATOS	9	1
87	JOVANIA RODRIGUES DA SILVA SENA	9	1
88	VANESSA PEREIRA DA SILVA	9	1
89	ALCIONE DA SILVA PONTES	9	1
90	DINALMIR VIEIRA DE SOUSA CARVALHO	9	1
91	JOSIANE ROSA DOS SANTOS	9	1
92	MARCELA ALVES DA SILVA PIRES	9	1
93	ELISANGELA BATISTA GONTIJO	9	1
94	ALESSANDRA MARIA DE JESUS	9	1
95	MARIA MARLENE DA CONCEIÇÃO SOUSA	9	1
96	IRENE GOMES DA SILVA	9	1
97	EURIPA DOS SANTOS SILVA	9	1
98	LAIANE BRAGA FALCÃO	9	1
99	JULIANA BARBOSA	9	1
100	LIVIA FERREIRA PIRES	9	1
101	LEUDE DE LIMA	9	1
102	FRANCISCO MARQUES DE SOUZA	9	1
103	NEILTON FERNANDES ALVES	9	1
104	DIVINA FERREIRA DE LIMA	8	3
105	ELIZANGELA NASCIMENTO SOUZA SANTANA	8	3

106	CLOSMIRANDA SOCORRO GOMES LUIZ	8	3
107	TRICIA ARANTES GUIMARAES LANDI	8	3
108	IRENE APARECIDA SIQUEIRA	8	2
109	HAYLLA CRISTINA DA SILVA OLIVEIRA	8	2
110	JOSE FRANCISCO DE OLIVEIRA JUNIOR	8	2
111	ELENY ARAUJO REIS	8	2
112	DAURA GASPAR DE JESUS	8	2
113	TIELE DA SILVA NUNES	8	2
114	NUBIA REGINA DE CARVALHO	8	2
115	ELIANE LOPES DE OLIVEIRA	8	2
116	ANGELITA BARAUNA DE CARVALHO	8	2
117	MARIA CONCEICAO DA SILVA	8	1
118	ADIBA DAS GRACAS LAVALLE	8	1
119	MARLI SERAFIM DIAS DA SILVA SANTA VICA	8	1
120	EDNA MARIA DE ANDRADE	8	1
121	REGINA CLAUDIA DE SOUZA	8	1
122	IRANI MARIA LOPES	8	1
123	SIMONE RAQUEL SILVA DE DUHAU	8	1
124	ELENITA MARIA RODRIGUES DOS SANTOS	8	1
125	MARIA APARECIDA DIVINA COSTA	8	1
126	VILMA SIPRIANA DE MORAIS	8	1
127	ADRIANA BARBOSA PEREIRA	8	1
128	EVA FRANCISCA FERREIRA DE QUEIROZ SANTOS	8	1
129	JACIFRAN DE FRANCA SILVA	8	1
130	MEIRA QUIRINA DE ASSIS RIBEIRO	8	1
131	MARIA MADALENA DOS SANTOS ASSIS	8	1
132	JOSEFA DE OLIVEIRA SANTOS	8	1
133	LINDINAURA DA CRUZ PASSOS	8	1
134	IRISMAR BORGES DA SILVA	8	1
135	NEUZINETE VIEIRA OTIM DA SILVA	8	1
136	EVANDRO JOSE DE MATOS	8	1
137	CLARICE ORLANDO SILVA	8	1
138	ROBSON DE SOUSA LIMA	8	1
139	MARIA COELHO FERREIRA	8	1
140	MAURA DE MORAIS RODRIGUES	8	1
141	LUZIA GODOI	8	1
142	JULIANA DA SILVA FERREIRA	8	1
143	KAMILA DE QUEIROZ FILHO	8	1
144	GISELE MOREIRA DA MATA	8	1
145	IZABEL CRISTINA DO NASCIMENTO ALENCAR	8	1
146	POLIANA GONCALVES LOPES	8	1
147	LUCIVANIA QUINTINO DA SILVA FORTUNA	8	1

148	ELIZETE LOPES MAGALHAES	8	1
149	JARDEANE COELHO DA SILVA	8	1
150	LARA SILVESTRE OLIVEIRA	8	1
151	ANA PAULA ALVES VILELA TEIXEIRA	8	1
152	ANTONIA NEIVA DE GOES OLIVEIRA	8	1
153	THAIS DANIELLE DE OLIVEIRA RODRIGUES	8	1
154	TATIANE SILVA DE SOUZA	8	1
155	SONIA MARIA DE JESUS	8	1
156	LUCIANA DO NASCIMENTO LOIOLA	8	1
157	LUCILENE MAURO BARREIRAS	7	3
158	JAQUELINE OLIVEIRA ATAIDE	7	3
159	FRANCISCA MARIA FARIAS LIMA DA SILVA	7	3
160	ODEZIR JERONIMA PEREIRA	7	3
161	FATIMA LEITE DE OLIVEIRA	7	3
162	BERNALDINA MARIA DA CONCEICAO	7	2
163	CACILDA DIAS DE MORAES	7	2
164	ELENILSSA PEREIRA CHAVES	7	2
165	JOINGRITI SOARES DA SILVA	7	2
166	RITA RODRIGUES GOMES	7	2
167	VERA LUCIA DOS SANTOS SOARES	7	2
168	LIVIA NAIR MARTINS DA SILVA	7	2
169	CARLOS ROGERIO ALVES DOS SANTOS	7	2
170	SIMONE OLIVEIRA DE SOUZA	7	2
171	DOMINGAS ROSA MATOS ANDRADE	7	2
172	ELMA DE SOUZA BEZERRA	7	2
173	ZILIA TELES FRAGA	7	2
174	MARIA CONCEICAO CARDOSO	7	2
175	THAYNARA SOUSA SANTOS ALVES	7	2
176	VILMA MARIA LOPES	7	2
177	VERA LUCIA RODRIGUES JACOB	7	1
178	GERALDA BARBOSA DE LIMA	7	1
179	DINAIR VALADAO DE ALMEIDA	7	1
180	MARIA CICERA DA SILVA CAMPOS	7	1
181	MARIA JUCILAINE SILVA DIAS	7	1
182	CESAR FARIA DOS SANTOS	7	1
183	LEIDYANNE DE ALMEIDA SILVA FERREIRA	7	1
184	LIZABETE FERREIRA DOS SANTOS	7	1
185	IRACI MARIA PEREIRA	7	1
186	SALUCIENE FERREIRA DE MENEZES	7	1
187	MARIA ELMA OLIVEIRA ARAUJO	7	1
188	SEBASTIAO RODRIGUES GOMES	7	1
189	CAMILA DA SILVA BARBOSA	7	1

190	MAYCON SILVA LIMA	7	1
191	ROSA FERREIRA DOS SANTOS	7	1
192	MIRTES DA COSTA PEREIRA	7	1
193	JULIANA DE OLIVEIRA SILVA	7	1
194	CLEIDE CANE DA SILVA	7	1
195	MARIA VERA LUCIA ALVES DE ALMEIDA	7	1
196	FERNANDA PEREIRA DA SILVA	7	1
197	JULIANA DA SILVA	7	1
198	ROMILDA MARIA DE JESUS QUEIROZ	7	1
199	MARIA DE LOURDES ANDRADE RIBEIRO	7	1
200	RENATO DOS SANTOS	7	1
201	VICTOR HUGO SALES ROCHA	7	1
202	CLAUDIA REGINA DE SOUSA AIRES	7	1
203	VIVIANE PEREIRA DE SANTANA CARDOSO	7	1
204	EUZILENE BARBOSA DE SOUZA	7	1
205	CLAUDIONOR INOCENCIO FERREIRA NETO	7	1
206	ROSANGELA LOURENCO BATISTA	7	1
207	RUBENS PREDRA	7	1
208	DORECI MARIA DE OLIVEIRA	7	1
209	PRISCILLA LOPES BARBOSA	7	1
210	LUCIENE XAVIER DE ALMEIDA	7	1
211	ZENILDA GUABIRABA DE LIMA	7	1
212	IDALVA DA CUNHA LUIZ	7	1
213	ISABEL PINHEIRO DE MORAES	7	1
214	PATRICK SANNERS RODRIGUES DE SENA	7	1
215	HADRIANE SILVA DA MATA	7	1
216	ANA PAULA SALDANHA DOS SANTOS	7	1
217	SHEILA BRAZ QUINTINO	7	1
218	LUANA MAGALHAES DA SILVA	7	1
219	JOAO RODRIGUES DE OLIVEIRA	7	1
220	ELINA MARIA FERREIRA DE LIMA	7	1
221	MINELVINA PINTO FIGUEIREDO PEREIRA	7	1
222	ADRIANA DE FATIMA LEAO SOUSA	7	1
223	KELLINGTON COSTA	7	1
224	EUNICE MARIA DE OLIVEIRA	7	1
225	MARILENE LOPES DE OLIVEIRA	7	1
226	ANDREA ALVES MOREIRA	7	1
227	HULDA GOMES DE CARVALHO SOUZA	7	1
228	MARIA DA CONCEICAO BARBOSA	6	3
229	NILDA LOPES VALADAO	6	3
230	WEDSON DE OLIVEIRA	6	3
231	TAUANNA TAIS AIRES MACEDO	6	3

232	MARCIA SANTOS GUIDA	6	2
233	JACINTA ALVES GONCALVES	6	2
234	CLEOSMAR RABELO DA SILVA	6	2
235	DIRCE FERREIRA DE OLIVEIRA	6	2
236	DANIELA LEAL CIDRAN	6	2
237	ANTONIA SILENE DA SILVA ROSA	6	2
238	MARIA DAS DORES CASSIANO DA SILVA RODRIGUES	6	2
239	PAULETE PEREIRA DOS ANJOS	6	2
240	ANTONIO QUEIROZ DO NASCIMENTO	6	2
241	CEJANE DOS SANTOS LEITE	6	2
242	SUSANE ALVES DA SILVA	6	2
243	FABIANA NUNES DA SILVA	6	2
244	LUZINEIDE MARCIANA DA CRUZ	6	2
245	AMANDA SIQUEIRA PALMEIRA	6	2
246	MARIA GOMES JAIME	6	2
247	IRANY FERREIRA DOURADO	6	2
248	EVA VAL PORTO GUIDA	6	2
249	ERONILDES DE OLIVEIRA BOTELHO	6	2
250	ANDREIA CESAR GONCALVES	6	2
251	JOANA BARBOSA DA SILVA	6	2
252	GASPAR RODRIGUES JUNIOR	6	2
253	DIANA PEREIRA DA SILVA	6	2
254	SUFIA MARTINS FERREIRA	6	2
255	EDNA RODRIGUES DE SOUSA EVANGELISTA	6	2
256	LIDIA MARINHO SOARES	6	2
257	SUSILEY APARECIDA PEPP DANEF	6	2
258	ALDENORA LOPES WANDERLEY	6	2
259	SATYLLA FERREIRA IKEDA	6	2
260	MARIA APARECIDA DA SILVA	6	2
261	FRANCISMEIRE DE QUEIROZ SANTOS	6	1
262	UILSON FERNANDES ANDRE	6	1
263	TANIA SOUSA DE BRITO	6	1
264	VALDECY FERREIRA NEVES	6	1
265	MARIA LINDALVA COSTA SILVA	6	1
266	ANTONIA DE SOUSA MIRANDA	6	1
267	RUBENI DIAS NONATO	6	1
268	ROSA MARIA GOMES DE BRITO PARENTE	6	1
269	MARIA APARECIDA DE PAULA GOMES	6	1
270	ROSELI CORREA VALENTIM	6	1
271	MARIANA PAULA DE ARAUJO	6	1
272	NEUSA ALVES DE SOUSA	6	1
273	WALDIRENE PEREIRA DO NASCIMENTO	6	1

274	MAGNORIA MARIA DE ARAUJO	6	1
275	ANDREI MARONETE ALVES PIMENTA	6	1
276	EDMAR ANTONIO DOS SANTOS	6	1
277	JOSELIA RODRIGUES CHAGAS	6	1
278	LUCINEIDE PEREIRA DOS SANTOS	6	1
279	NEUZA MARIA DE SOUZA SANTOS	6	1
280	EDIANE PEREIRA DOS SANTOS	6	1
281	RUTH DIAS DA SILVA	6	1
282	VALQUIRIA BARBOSA DE ARAUJO	6	1
283	RUBENS RIBEIRO	6	1
284	VANIA MIGUEL DE GODOI	6	1
285	GEDEILDA OLIVEIRA MARTINS DE JESUS	6	1
286	NOEMI DE OLIVEIRA CRISTINO	6	1
287	ANTONIO ROMANO DA SILVA	6	1
288	FABIANA TEODORO DA SILVA	6	1
289	DAMARIZ DELIZETE RAFAEL DOS SANTOS	6	1
290	MICHEL ALVES DA SILVA	6	1
291	FATIMA LUCIANA MARTINS COELHO COSTA	6	1
292	ANTONIO PEDROSO	6	1
293	LUCINEIA SOUSA	6	1
294	MARIA ANAIRTA QUINTINO DOS SANTOS	6	1
295	MARIA CELIA PEREIRA ARAUJO	6	1
296	BENIGNA RODRIGUES DOS SANTOS	6	1
297	SANDRA NERES DA SILVA	6	1
298	FERNANDA REGES FERREIRA	6	1
299	MARIA LUIZA RODRIGUES	6	1
300	ANDRE PEREIRA DE SOUSA LOURENCO	6	1
301	MARIA JOSE COSTA SILVA	6	1
302	DEUSLUCIA PEREIRA DE OLIVEIRA	6	1
303	RENATA LEITE DA SILVA	6	1
304	SAMARA OLIVEIRA SOUZA	6	1
305	MARTINHA LUIZA DE ARAUJO SILVA	6	1
306	MARGARIDA MENDES LOPES	6	1
307	MARIA APARECIDA DE OLIVEIRA THEODORO	6	1
308	LUSINEA DA SILVA TORQUATO	6	1
309	JESSICA FERREIRA DOS SANTOS	6	1
310	JORCILENE ARAGAO DA SILVA	6	1
311	ROSIMEIRE MARINHO DOS SANTOS	6	1
312	TINA CHARLES RIBEIRO DA SILVA	6	1
313	MATHEUS MENZA SALGADO DE CASTRO	6	1
314	ELIZIA JOAQUINA DE SOUSA FARIA	6	1
315	GEFERSON MOTA RIBEIRO	6	1

316	LUZINETE SOUSA PEREIRA	6	1
317	ROSANGELA GOMES DA SILVA	6	1
318	MAISA DA SILVA SOUZA	6	1
319	LUZIA SILVA DA MAIA	6	1
320	MARIA BENEDITA RODRIGUES	6	1
321	DAIANE MIRANDA RESENDE	6	1
322	SILVIA LUCIA BRAGA ALVES	6	1
323	SEBASTIAO DANTAS DOS SANTOS	6	1
324	ENZO RICARDO MORAIS VALENTE	6	1
325	MARIA DO CARMO PEREIRA DOS SANTOS BARROS	6	1
326	MARIA CLARA DE REZENDE OLIVEIRA	6	1
327	WIVIANE LOPES VENANCIO	6	1
328	ADENILSON POVOA RIBEIRO	6	1
329	GLORIA DAS GRACAS COSTA OLIVEIRA	6	1
330	MARIA ROSA DE SANTANA	6	1
331	MIKAELLY MARTINS DE PAIVA	6	1
332	AMANDA CANTUARIO PERIM	6	1
333	ALESSANDRA GOMES CABRAL	6	1
334	EUDILAINE FERREIRA BARBOSA	6	1
335	IEDA SEBASTIANA ESTRELA	6	1
336	LIDIA ALVES DOS SANTOS	6	1
337	CONCEICAO BISPO DE AQUINO	6	1
338	DALVA COTA DA SILVA	6	1
339	MARIA FERNANDES DE CARVALHO SILVA	6	1
340	DAYSE APARECIDA HONORIO	6	1
341	NOILDA BALBINA DA CRUZ	6	1
342	GUSTAVO ALVES BORGES	6	1
343	NUBISLEIA DA SILVA COSTA	6	1
344	JACKELINE ALVES DE ARAUJO	6	1
345	LUCIOLA FERREIRA DE SOUSA	6	1
346	AMANDA GOMES AGUIAR	6	1
347	MARCIA RUBIA DE CASTRO LISBOA	6	1
348	VANDERLEIA NASCIMENTO DE SOUZA	6	1
349	LORENA PATRICIA DE OLIVEIRA	6	1
350	ROSARIA ALVES BASILIO	6	1
351	ALCIONE FRANCISCO SANTIAGO	6	1
352	HELENICE PEREIRA DUTRA	6	1
353	ADELIA ALVES DA SILVA	6	1
354	MARIA IDALINA FERNANDES LIMA	6	1
355	AVILA BARBOSA DOS SANTOS	6	1
356	IRANI DOS SANTOS ROCHA	6	1
357	THIELENE AZEVEDO DOS SANTOS	6	1

358	DERCILIA MATOS DOS SANTOS	6	1
359	CLELIA MARGARIDA RAMOS	6	1
360	ADENILIA FERNANDES DE OLIVEIRA	6	1
361	ZENILDE VILARINS OLIVEIRA	5	4
362	ADRIANE GUERINO	5	3
363	JULYANNA FERREIRA DOS SANTOS	5	3
364	LORRAINY INGRID RODRIGUES MACHADO	5	3
365	JULIANA BASILIO DA SILVA	5	3
366	EDIVANIA JOAQUIM DA SILVA	5	3
367	MARIA CLEIDE DE SOUZA SILVA	5	3
368	ANA CAROLINA PESSOA	5	2
369	SELMA ANTONIA DE AZEVEDO	5	2
370	MARIA DAS GRACAS DIAS	5	2
371	TATIANA SILVA RODRIGUES	5	2
372	MARCIO CLAY DA SILVA	5	2
373	GLEIDSON JOSE DA SILVA	5	2
374	JACKELINE DA SILVA SOUZA	5	2
375	BRENDA SAYURI UENO TAKA	5	2
376	FATIMA REGINA ALMEIDA DE FREITAS	5	2
377	VANILDA APARECIDA MACHADO DE AZEVEDO	5	2
378	JUSCILENE ALVES DE BRITO	5	2
379	SHYRLENE COSTA ELIZIARIO ALVES DE MELO	5	2
380	NUBIA CASSIANO DA SILVA FERREIRA	5	2
381	SORAYA LUIZ DA SILVA	5	2
382	DEIVID FERREIRA MATOS	5	2
383	DIVINA CONCEICAO DE SOUSA	5	2
384	ADRIANE MAXIMO DE ALMEIDA	5	2
385	JOANA DARC DA SILVA OLIVEIRA	5	2
386	LUCIVANIA GARCIA DOS SANTOS	5	2
387	ERCILIA PEREIRA	5	2
388	MARIA HELENA DE SOUSA BARROS	5	2
389	DORENI ALVARES DA SILVA	5	2
390	PATRICIA MARTINS DA SILVA	5	2
391	SANDRA ANGELICA RABELO	5	2
392	KEILA PEREIRA CAETANO	5	2
393	ELIZABETE LOUREDO EVANGELISTA	5	2
394	JOSE DE JESUS FILHO	5	2
395	LEILA DE SOUZA PIRES	5	2
396	LUZIANE ARAUJO SOUSA	5	2
397	VALERIA OLIVEIRA SILVA	5	2
398	CRISTIANE COSTA DA SILVA	5	2
399	GUILHERME ITACARAMBY DA MOTA	5	2

400	ANGELA MARIA XAVIER MENDES DE ABREU	5	2
401	PATRICIA CIRILO DE SOUZA	5	2
402	GERCIMAR ALVES E GLORIA	5	2
403	DJANI RODRIGUES NOVAIS	5	2
404	EDIENE JOAQUINA DOS SANTOS	5	2
405	MARIZA ALVES FERREIRA	5	2
406	ADRYAN HERMOGENES DOS ANJOS	5	2
407	NEUZA SILVA DA CRUZ VIEIRA	5	2
408	ELENITA OLIVEIRA CECOTI	5	2
409	DIVINA PATRICIA DOS SANTOS	5	2
410	ADRIANA DIAS PADILHA	5	2
411	EVA CALISTA SOUZA	5	2
412	NAZINHA DE OLIVEIRA SOUZA	5	2
413	LEIDIANE CUSTODIO DE OLIVEIRA	5	2
414	ALINE FABIANO CORREA	5	2
415	ERIKA NUNES DE SOUZA	5	2
416	ARIONICE DE SOUZA NERES	5	2
417	OZANA ANTUNES DO CARMO OLIVEIRA	5	2
418	MARIA MOREIRA DE CAMARGOS AMARAL	5	2
419	MARIA DE DEUS OLIVEIRA DA SILVA	5	2
420	LELYA ROCHA DE BRITO	5	2
421	CRISTIANE NOLETO DIAS	5	2
422	JOVANIA ALVES VILELA	5	1
423	ANTONIA MARIA RAIOL SOARES	5	1
424	ELIENE DAS GRACAS SILVA TRAJANO	5	1
425	ANDREIA BARBOSA DAMACENO	5	1
426	ANNA MARIA DE DEUS NETTO	5	1
427	AMANDA DE SOUZA OLIVEIRA	5	1
428	NATASHA KATARINE SAMPAIO OLIVEIRA	5	1
429	ALESSANDRA ROSA DE MESQUITA	5	1
430	NICKERSON DE OLIVEIRA BARROS	5	1
431	DILMA BENJAMIN DE SOUSA	5	1
432	LUCIANE LOPES DE OLIVEIRA	5	1
433	JERONIMA APARECIDA DA SILVA DE SOUZA	5	1
434	ARLENE CAVALCANTE LIMA	5	1
435	EURIPEDES VIEIRA DE SOUSA	5	1
436	ADELAIDE CELESTINO CIRILO	5	1
437	APARECIDA BENEDITA DE SOUZA MARGARIDA	5	1
438	JOSE ADALTO DIAS	5	1
439	HELIO ALENCAR LIMA	5	1
440	LAYANNA KASSIA MACHADO DE MORAES	5	1
441	DURVALINA CONCEICAO DE ARAUJO TEIXEIRA	5	1

442	VALBER MENDES SOARES	5	1
443	FLAVIO ALVES REIS	5	1
444	MARIA MARGARETE DOS SANTOS	5	1
445	SAMILA CRISTINA CANDIDA ALMEIDA	5	1
446	MARIA ARLETE MARQUES DAMASCENO	5	1
447	VERONICA ALVES SAMPAIO DUALI	5	1
448	EDNALVA STIVAL	5	1
449	NEUZAIR VIEIRA FERNANDES	5	1
450	AUREA MARIA SOBRINHO DIAS	5	1
451	VANDERLI DE PAULA SOUZA LOPES	5	1
452	ANA LUCIA DA SILVA	5	1
453	GENI ALZIRA DA SILVA	5	1
454	LAZARA RIBEIRO DA SILVA	5	1
455	CASTORINA JOSEFA DA SILVA	5	1
456	ERICK DA SILVA DOURADO	5	1
457	LUCI FELIPE DA SILVA	5	1
458	LADI ELIAS DA SILVA	5	1
459	MARIA AQUINO PEREIRA	5	1
460	MARLI DE CARVALHO OLIVEIRA	5	1
461	ORONITA MARIA SOUZA DE ANDRADE	5	1
462	DANUBIA VIANA SILVA	5	1
463	ERIMAR DE SOUSA MOTA	5	1
464	LIA PAULA DE ASSIS ROSA MARQUES	5	1
465	ANA ROSA DE HOLANDA	5	1
466	ADEUZENIR CAVALCANTE DOS SANTOS	5	1
467	VALDIMAR BISPO DA CONCEICAO	5	1
468	DENILDE VIANA BATISTA	5	1
469	ZELMA APARECIDA GUIMARAES	5	1
470	VALDETE ARAUJO MOURA REZENDE	5	1
471	MARINEIDE MARTINS DA SILVA	5	1
472	RUTH RODRIGUES GONTIJO	5	1
473	LUCIANO DE OLIVEIRA	5	1
474	JANAIIINA GOMES RODRIGUES	5	1
475	TEREZINHA DE OLIVEIRA LIMA SILVA	5	1
476	MIRIAN MARIA ANTUNES BRAGA	5	1
477	ANA MARIA LIMA	5	1
478	MARIA DE LOURDES SANTOS SILVA	5	1
479	ANTONIETA BEZERRA DA SILVA	5	1
480	VIRGILINA ISABEL SOARES	5	1
481	SABRYNNA STEFANNY GOMES CARNEIRO	5	1
482	ALESSANDRA FERREIRA	5	1
483	MILENE SOUSA RODRIGUES	5	1

484	ODERCA CAETANO DA SILVA	5	1
485	JESSICA RAYANE TRAJANIO MILHOMEM	5	1
486	NELCON LUIS DAL PAZ	5	1
487	JANAINA POLYENE DE SOUZA	5	1
488	VALDIRENE MARIA DE OLIVEIRA DOURADO	5	1
489	WELLEN ROGELAINE DOURADO RODRIGUES	5	1
490	HELENICE PRUDENTE DA SILVA	5	1
491	MARIA APARECIDA BORGES	5	1
492	SUNARA GLEICE MOREIRA ONISHI	5	1
493	ALDEIR MOURA QUEIROZ	5	1
494	GRACIELLY DE SOUSA DE MELO	5	1
495	CARLOS RODRIGUES DE SOUZA	5	1
496	SANDRA FERREIRA DE SOUZA	5	1
497	PEDRO PEREIRA DA COSTA	5	1
498	JORDANA ALEXANDRE DOS SANTOS	5	1
499	ERIKA ARANTES DA SILVA	5	1
500	SHIRLEY ALEIXO DA MOTA FARIAS	5	1
501	JAKELLYNE APARECIDA DOS SANTOS	5	1
502	JAQUELINE FERREIRA GONCALVES	5	1
503	MARIA DO AMPARO ALVES DA SILVA	5	1
504	LUCIANA VIEIRA DE ARAUJO	5	1
505	NERIVANIA SANTANA DE SOUZA	5	1
506	AQUILA RAFAEL GONTIJO GONCALVES	5	1
507	ALEANDRA DA SILVA OLIVEIRA	5	1
508	ELIEUDA PAULINA DA SILVA	5	1
509	IROTIDES DAS GRACAS NOGUEIRA	5	1
510	ROSELIA DA LUZ E SILVA	5	1
511	FLAVIA DEODATO DA SILVA	5	1
512	MARIA APARECIDA DA SILVA	5	1
513	JOSEFA MARIA DOS SANTOS	5	1
514	DOUGLAS YURI MIRANDA DOURADO	5	1
515	SIRLEY BERNADETE DE MELO	5	1
516	MARIA MAGDALENA SANTOS	5	1
517	JAMILSON REIS COSTA	5	1
518	SOMILDA NERES CAMILO	5	1
519	LEILA LUCIA MOREIRA DE JESUS	5	1
520	ADELINA DAS DORES CORTES	5	1
521	MARIA MARLENE DE OLIVEIRA GONCALVES	5	1
522	MARLI CHAVES RIBEIRO	5	1
523	CAROLINE DENISE SOUZA E SILVA	5	1
524	CARMA MARIA RICARDO	5	1
525	TATIANE ALVES DA SILVA	5	1

526	DENISE DA SILVA RIBEIRO	5	1
527	ELAINE MIRANDA DA SILVA	5	1
528	LOURIVAL DE ABREU CAVALCANTE	5	1
529	CLEIDE NUNES DA SILVA	5	1
530	LETICIA ALVES MARQUES	5	1
531	OLIVA LUZIA DE JESUS SMEENK	5	1
532	BRUNA POLICENA DE OLIVEIRA	5	1
533	MARINA ROCHA DE ARAUJO	5	1
534	SANDRA PIO PEREIRA	5	1
535	RAFHAEL DIAS DOS SANTOS	5	1
536	CARITA MADALENA DA SILVA	5	1
537	MARLY GOMES CARVALHO	5	1
538	EDITE FERREIRA DA CRUZ	5	1
539	MARIANGELA DA SILVEIRA NOWOGRODZKI	5	1
540	ALINE FERNANDA DA SILVA	5	1
541	LEDA MARIA RODRIGUES DOS SANTOS	5	1
542	FRANCILENE LIMA DE OLIVEIRA	5	1
543	ELIANE GONCALVES DA SILVA	5	1
544	MARLENE FERREIRA DA SILVA	5	1
545	VALDEITA SOUZA DE OLIVEIRA	5	1
546	CICERA PEREIRA DE LIMA	5	1
547	MARCOS MOURA DA SILVA	5	1
548	MARIA SIRLEIDE DA SILVA SANTOS	5	1
549	MARIA DE LURDES SOUZA CAMPOS	5	1
550	VALDETE SILVA DE SOUSA	5	1
551	CEZAR RODRIGUES CAMPOS	5	1
552	CICERA MARIA DA SILVA	5	1
553	IRACY MENDES FERNANDES DE ARAUJO	5	1
554	CHIMENE LETICIA DE LIMA	5	1
555	CLEONICE MARIA DAVID DA SILVA	5	1
556	IVANILDA PIRES DA SILVA	5	1
557	ITATIANE JANAINA DA SILVA SOUSA	5	1
558	LUCIVANE GONCALVES DE OLIVEIRA	5	1
559	MARLENE ALVES DOS SANTOS	5	1
560	ELIANE RODRIGUES SANTOS DE OLIVEIRA	5	1
561	DIVINA ALVES FERREIRA	5	1
562	ELISMARA HELENA RODRIGUES DA CUNHA	5	1
563	REGINA RODRIGUES CARDOSO	5	1
564	ELIANA DOS SANTOS NUNES	5	1
565	MARCIANE FERREIRA DA SILVA	5	1
566	STEFANNYA FERNANDES DA SILVA MARQUES	5	1
567	MAURINA DA COSTA SILVA	5	1

568	HELENITA DE FATIMA FARIA	5	1
569	ERIKA BEATRIZ NUNES SILVA	5	1
570	TANIA MARIA RIBEIRO	5	1
571	ANGELA APARECIDA GONCALVES VIERA DE SOUZA	5	1
572	MARIA SILVA DO NASCIMENTO	5	1
573	JAIRA JOANA RIBEIRO DA SILVA	5	1
574	JANETH ALVES FERREIRA	5	1
575	VALDISA DE SOUSA BASTOS	5	1
576	JOAO JOSE LEAO SOBRINHO	5	1
577	CLEUZA DA CONCEICAO OLIVEIRA SILVA	5	1
578	THAIS DE SOUZA	5	1
579	HERCI DE SANTANA	5	1
580	MARIA DA LUZ DA SILVA	5	1
581	ELISVANE APARECIDA DE PAULO	5	1
582	JOSITA PEREIRA DA SILVA	5	1
583	MARIA DA PAZ OLIVEIRA	5	1
584	KATILEY MORAES NETO	5	1
585	LINDAMAR BATISTA	5	1
586	LUZINETE BATISTA ROCHA SILVA SA	5	1
587	ADRIANA NOGUEIRA FILGUEIRA	5	1
588	ELIANE CALIU SANTOS	5	1
589	DIRAIR DE JESUS PEREIRA	5	1
590	HELLEN NAYARA FREITAS DE OLIVEIRA	5	1
591	REGINA RODRIGUES DA SILVA	5	1
592	LEILIANE VAZ EUROPEU	5	1
593	IVAN RODRIGUES DA SILVA	5	1
594	ERCIANA ROCHA DE OLIVEIRA	5	1
595	ELIANE CORREIA CLEMENTE	5	1
596	SILVANA MACHADO COIMBRA	5	1
597	JOSELMA ALVES DOS SANTOS	5	1
598	ELZIENE FERREIRA LIMA	5	1
599	DEBORA CLESSAR MEDEIROS DE OLIVEIRA	5	1
600	JAKELINE NUNES DE OLIVEIRA	5	1
601	ANA SUZETE FERREIRA DA SILVA	5	1
602	MIRIAM RIBEIRO DA SILVA	5	1
603	SEBASTIANA GOMES DE OLIVEIRA	5	1
604	ALFRED ISAK FERNANDES DE FREITAS	5	1
605	PRISCILA MICHELE DE ASSUNCAO	5	1
606	SANDRA SUZETH REZENDE	5	1
607	WALDEIDES MARTINS DE SOUZA	5	1
608	ANDREIA CRISTINA SANTOS DE SOUZA	5	1
609	HILDETE ALVES DO NASCIMENTO	5	1

610	MARTA MARIA SILVA	5	1
611	MARIA APARECIDA OLIVEIRA SOUSA	5	1
612	SUELENE ROCHA DA SILVA	5	1
613	MIRIAN DA SILVA COSTA	5	1
614	MARIA DE JESUS DA CONCEICAO DOS SANTOS	5	1
615	DAMIAO PEREIRA DE SOUSA	5	1
616	RAIMUNDA SALOME SILVA MOTA	5	1
617	MARIA ALVES DA SILVA	5	1
618	DIVINO PEREIRA DA SILVA	5	1
619	BERNADETE APARECIDA DE SOUZA	5	1
620	NERI AMBROSIA DA SILVA PAULA	5	1
621	IRENICE PIRES DA COSTA BORGES	5	1
622	ADRIANO DA ROCHA ANDRADE	5	1
623	VIVIANE APARECIDA DA COSTA	5	1
624	ADEMIR PEREIRA DA CRUZ	5	1
625	IVANI PAULETTI MOREIRA	5	1
626	MARIA DA PAIXAO DOS REIS CAVALCANTE	5	1
627	MARLENE GALDINO DOS SANTOS RODRIGUES	5	1
628	LALESCA CAETANO LINS	5	1
629	DANUBIA RODRIGUES DE OLIVEIRA	5	1

- 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 Novembro/09, pode-se observar que das consultas agendadas, 7,39% (sete ponto trinta e nove por cento) referiram ser portadores de diabetes, 11,51% (onze ponto cinqüenta e um por cento) portadores de hipertensão e 81,11% (oitenta e um ponto onze 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 Novembro/09

Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiás	8,78%	12,68%	78,53%
CAIS Campinas	7,33%	11,84%	80,83%
CAIS Cândida de Moraes	6,83%	10,92%	82,25%
CAIS Chácara do Governador	7,45%	11,62%	80,93%
CAIS Finsocial	8,38%	14,41%	77,21%
CAIS Jardim Novo Mundo	6,44%	9,97%	83,58%
CAIS Parque das Amendoeiras	10,08%	13,95%	75,97%
CAIS Vila Nova	6,50%	10,85%	82,65%
Centro de Saúde Água Branca	7,41%	11,77%	80,81%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	6,01%	11,23%	82,75%
Centro de Saúde Criméia Leste	7,05%	11,37%	81,58%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	5,94%	11,29%	82,76%
Centro de Saúde Fama	6,19%	10,82%	82,99%
Centro de Saúde Itatiaia	6,96%	12,66%	80,38%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5,43%	10,14%	84,43%
Centro de Saúde Maria Dilce	11,06%	16,03%	72,91%
Centro de Saúde Marinho Lemos	6,80%	11,90%	81,29%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	8,10%	12,06%	79,84%
Centro de Saúde Parque Amazônia	5,07%	8,73%	86,20%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	7,97%	10,93%	81,10%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8,56%	10,74%	80,70%
Centro de Saúde São Francisco	7,93%	12,59%	79,47%
Centro de Saúde Setor Perim	10,08%	12,88%	77,04%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	5,68%	5,90%	88,43%
Centro de Saúde Vila Boa	5,56%	10,99%	83,45%

Centro de Saúde Vila Canaã	6,50%	9,91%	83,59%
Centro de Saúde Vila Clemente	10,41%	13,58%	76,02%
Centro de Saúde Vila Mauá	8,81%	13,42%	77,78%
Centro de Saúde Vila Moraes	8,19%	12,57%	79,24%
Centro de Saúde Vila Redenção	10,25%	12,04%	77,71%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	7,93%	12,56%	79,51%
Centro de Saúde Vila União	5,27%	9,92%	84,81%
CIAMS Jardim América	5,74%	10,11%	84,15%
CIAMS Novo Horizonte	6,99%	11,60%	81,42%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	6,72%	12,59%	80,68%
CIAMS Urias Magalhães	6,45%	9,65%	83,90%
Total	7,39%	11,51%	81,11%

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

Nesse período foram registradas 115.785 (cento e quinze mil setecentos e oitenta e cinco) ligações, destas 63.506 (sessenta e três mil quinhentas e seis) resultaram em consultas marcadas, com 55% (cinquenta e cinco por cento) de aproveitamento.

Agente de Atendimento	Ligações	Consultas	Aproveitamento
Adelia Maria Santana dos Santos	1.454	909	63%
Adélia Moreira de Freitas Neta	1.340	555	41%
Adria Silva Souza	1.366	509	37%
Alana da Silva Cavalcante	1.701	862	51%
Alciléia Mota Chagas	1.661	497	30%
Aleandra dos Santos Oliveira	603	379	63%
Alessandra de Almeida Ribeiro	1.398	848	61%
Alexandre Gomes da Silva	1.683	773	46%
Alexandre Martins Pereira	415	133	32%
Aline Gonçalves Borges	1.756	1141	65%
Amanda de Oliveira Santana	1.533	924	60%
Amanda Duarte de Faria	1.205	735	61%
Amanda Guedes dos Santos	1.330	454	34%
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.563	1003	64%
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	615	390	63%

Andressa Souza e Silva	1.672	1109	66%
Angélica Neves da Silva	1.363	619	45%
Ayres Aurélio de Almeida Monteiro	1.246	454	36%
Camila Carvalho e Silva	1.531	557	36%
Clarissa Cordeiro Santos	1.495	968	65%
Claudia Freitas e Araújo	1.601	1060	66%
Claudia Vieira Teixeira Alves	1.063	596	56%
Cleber Gonçalves Oliveira	1.535	512	33%
Cristina Evaristo Alves	1.330	464	35%
Cyntia Gomes de Moraes	1.236	454	37%
Daiane Kelly Freitas de Oliveira	1.666	931	56%
Dalila Ramos Cruz	2.014	1337	66%
Daniella Gonçalves de Carvalho	219	76	35%
Danielle Fernanda Alves da Silva	1.354	489	36%
Danila Carvalho Evangelista	1.275	743	58%
Danilo Camargo de Melo	833	257	31%
Dannilo de Paula Ferreira	2.016	949	47%
Debora Soares de Amorim	1.423	458	32%
Dênio Luis Felix Gomes	1.463	503	34%
Divaine Maria de Faria	1.468	564	38%
Dorlanes de Souza Nogueira	1.503	945	63%
Edna Rodrigues Nunes	1.506	906	60%
Elisabete dos Santos Queiroz	1.513	414	27%
Érika Cristina Silva Campos	1.436	516	36%
Fabricio Ferreira da Silva	1.512	868	57%
Gisele Celina dos Santos	1.124	676	60%
Gracielle de Jesus	1.549	899	58%
Herick Prado Rocha	1.284	459	36%
Iara Nunes dos Santos	1.632	989	61%
Idenise Watonabe Viana Brito	1.583	952	60%
Jacqueline Costa de França	1.963	1048	53%
Jesuslene Salvador da Silva	1.520	1027	68%
José Vinícius de Oliveira Sousa	1.605	936	58%
Jouze Barbosa	1.529	424	28%
Jozimar Mendes Viana	51	17	33%
Juliana Bueno de Melo Alex	1.721	955	55%
Juliane Vieira da Silva	1.560	944	61%
Kézia Christhiane Ferreira	1.707	1042	61%
Laísa Marinho de Castro	426	166	39%
Laisa Silva dos Anjos	1.392	828	59%
Larissa Bom Jardim Pimentel	1.352	483	36%
Larissa Pereira de Carvalho	1.471	899	61%

de Saúde Criméia Leste (67%), Centro de Saúde São Francisco (65%), Centro de Saúde Vila Moraes (64%), CAIS Chácara do Governador (68%), CAIS Parque das Amendoeiras (55%). Em contra partida os Centro de Saúde Perim e CAIS Finsocial efetivaram apenas (31%) e (36%) respectivamente.

Dentre os 100% (cem por cento) de consultas agendadas pelo Teleconsulta, 64 % (sessenta e quatro por cento) foram efetivadas, 19 % (dezenove por cento) não efetivadas e 19 % (dezenove por cento) não informadas pelas Unidades de Saúde. Se comparado ao mês de Outubro/09 pode-se observar que houve um decréscimo das consultas efetivadas de 64 % (sessenta e quatro por cento) para 62% (sessenta e dois por cento) , manteve o número de não efetivadas em 19 % (dezenove por cento) e um acréscimo no número de não informado de 15 % (quinze por cento) para 19 % (dezenove por cento).

Segue abaixo quadro descritivo da efetivação de consultas:

Relatório de Efetivação de Consultas Médicas nas Unidades de Saúde / Profissional Mês de Novembro de 2009			
Unidade de Saúde	Efetivada	Não Efetivada	Não Informado
CAIS BAIRRO GOIÁ	59%	21%	20%
CAIS Campinas	59%	19%	22%
CAIS Candida de Moraes	63%	18%	19%
CAIS Chácara do Governador	68%	14%	18%
CAIS Finsocial	52%	34%	14%
CAIS Jardim Curitiba	60%	25%	15%
CAIS Jardim Novo Mundo	65%	15%	20%
CAIS Parque das Amendoeiras	55%	23%	22%
CAIS Vila Nova	63%	16%	21%
Centro de Saúde Água Branca	36%	48%	16%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	62%	18%	20%
Centro de Saúde Criméia Leste	67%	16%	17%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	62%	18%	20%
Centro de Saúde Fama	64%	13%	23%
Centro de Saúde Itatiaia	79%	20%	1%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	68%	13%	19%
Centro de Saúde Maria Dilce	60%	21%	19%
Centro de Saúde Marinho Lemos	66%	14%	20%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	86%	-	14%
Centro de Saúde Parque Amazônia	64%	14%	22%

Centro de Saúde Parque Anhanguera	59%	17%	24%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	62%	17%	21%
Centro de Saúde São Francisco	65%	16%	19%
Centro de Saúde Setor Perim	31%	55%	14%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	63%	18%	19%
Centro de Saúde Vila Boa	62%	16%	22%
Centro de Saúde Vila Canaã	66%	14%	20%
Centro de Saúde Vila Clemente	52%	30%	18%
Centro de Saúde Vila Mauá	62%	21%	17%
Centro de Saúde Vila Moraes	64%	16%	20%
Centro de Saúde Vila Redenção	45%	36%	19%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	70%	15%	15%
Centro de Saúde Vila União	69%	16%	15%
CIAMS Jardim América	60%	20%	20%
CIAMS Novo Horizonte	61%	18%	21%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	70%	15%	15%
CIAMS Urias Magalhães	68%	14%	18%
Total	62%	19%	19%

d) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Novembro /2009, 75.284 (setenta e cinco mil duzentos e oitenta e quatro) consultas foram disponibilizadas sendo que destas, 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove) foram marcadas, 5.228 (cinco mil duzentos e vinte e oito) foram canceladas e 6.527 (seis mil quinhentos e vinte e sete) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

Relatório de Aproveitamento de Consultas – Mês de Novembro de 2009													
Unidade de Saúde	Total	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	3.523	1.544	1.484	54	6	646	527	117	2	1.333	794	83	456
CAIS Campinas	1.748	1.008	907	100	1	128	121	7	0	612	539	24	49
CAIS Cândida de Moraes	4.877	2.072	2.022	49	1	1.241	1.129	110	2	1.564	1.252	128	184
CAIS Chácara do Governador	3.825	2.311	2.283	20	8	542	538	1	3	972	754	40	178
CAIS Finsocial	1.273	525	517	0	8	475	420	0	55	273	106	36	131
CAIS Jardim Curitiba	606	0	0	0	0	236	193	1	42	370	171	41	158

CAIS Jardim Novo Mundo	2.543	952	951	0	1	593	577	15	1	998	861	77	60
CAIS Parque das Amendoeiras	2.441	1.152	1.060	73	19	730	684	0	46	559	93	47	419
CAIS Vila Nova	2.329	1.411	1.388	20	3	176	176	0	0	742	684	36	22
Centro de Saúde Água Branca	1.584	641	561	78	2	420	398	8	14	523	308	113	102
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.649	561	525	35	1	455	387	34	34	633	185	77	371
Centro de Saúde Criméia Leste	1.769	994	874	120	0	202	178	23	1	573	371	64	138
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.508	564	563	0	1	323	323	0	0	621	353	17	251
Centro de Saúde Fama	1.244	490	488	0	2	463	449	13	1	291	222	0	69
Centro de Saúde Itatiaia	392	177	130	47	0	0	0	0	0	215	126	27	62
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.836	850	814	34	2	428	371	55	2	558	474	0	84
Centro de Saúde Maria Dilce	1.457	668	637	16	15	464	433	12	19	325	151	37	137
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.262	278	238	40	0	433	429	1	3	551	245	0	306
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.350	573	505	64	4	224	223	0	1	553	281	0	272
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.829	812	729	83	0	497	445	52	0	520	447	71	2
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.992	909	807	100	2	590	571	17	2	493	353	133	7
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.594	902	870	32	0	346	314	31	1	346	274	72	0
Centro de Saúde São Francisco	1.582	629	628	0	1	462	450	0	12	491	332	0	159
Centro de Saúde Setor Perim	1.774	646	605	36	5	506	466	27	13	622	295	44	283
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.636	474	415	59	0	593	556	34	3	569	379	53	137
Centro de Saúde Vila Boa	2.387	715	594	119	2	695	655	38	2	977	847	120	10
Centro de Saúde Vila Canaã	1.329	574	536	37	1	508	479	27	2	247	227	20	0
Centro de Saúde Vila Clemente	1.689	670	582	67	21	444	374	49	21	575	142	56	377
Centro de Saúde Vila Mauá	1.769	800	727	69	4	669	457	212	0	300	269	30	1
Centro de Saúde Vila Moraes	1.852	997	997	0	0	429	327	100	2	426	331	0	95
Centro de Saúde Vila Redenção	1.574	558	528	29	1	410	379	31	0	606	329	16	261
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.418	652	649	1	2	179	159	19	1	587	403	30	154
Centro de Saúde Vila União	1.684	904	810	94	0	329	271	58	0	451	271	179	1
CIAMS Jardim América	4.050	2.150	2.028	119	3	1.158	1.130	25	3	742	680	60	2
CIAMS Novo Horizonte	3.423	1.750	1.684	66	0	962	896	66	0	711	568	143	0
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.794	726	662	62	2	788	776	11	1	1.280	821	51	408
CIAMS Urias Magalhães	3.692	1.552	1.474	77	1	477	357	120	0	1.663	701	189	773
Total Geral	75.284	33.191	31.272	1.800	119	18.221	16.618	1.314	289	23.872	15.639	2.114	6.119

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Outubro/09 pode-se observar que houve um acréscimo no número de consultas disponibilizadas de 73.551 (setenta e três mil quinhentos e cinquenta e um) para 75.284 (setenta e cinco mil duzentos e oitenta e quatro), um acréscimo no número de consultas marcadas de 59.037 (cinquenta e nove mil e trinta e sete) foram marcadas para 63.529 (sessenta e três mil quinhentos e vinte e nove), um decréscimo no número de disponível de 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) para 6.527 (seis mil quinhentos e vinte e sete) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 7.899 (sete mil oitocentos e noventa e nove) para 5.228 (cinco mil duzentos e vinte e oito).

Em referência ao relatório anterior pode-se observar também a média percentual de aproveitamento por unidade. No mês de Novembro/09, 83,64 % (oitenta e três ponto sessenta e quatro por cento) das consultas foram marcadas, 7,16 % (sete ponto dezesseis por cento) disponível e 9,19 % (nove ponto dezenove por cento) canceladas, como se segue:

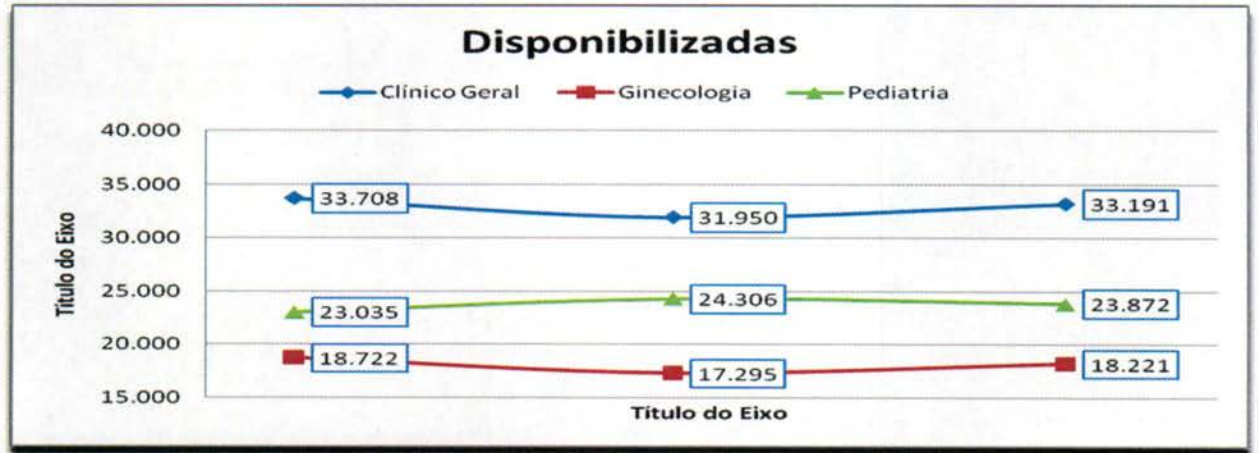
Relatório de Aproveitamento de Consultas – Novembro de 2009 (Percentual)												
Unidade de Saúde	Clínico Geral				Ginecologia				Pediatria			
	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	3.523	96,11%	3,50%	0,39%	646	81,58%	18,11%	0,31%	1.333	59,56%	6,23%	34,21%
CAIS Campinas	1.748	89,98%	9,92%	0,10%	128	94,53%	5,47%	0,00%	612	88,07%	3,92%	8,01%
CAIS Cândida de Moraes	4.877	97,59%	2,36%	0,05%	1.241	90,98%	8,86%	0,16%	1.564	80,05%	8,18%	11,76%
CAIS Chácara do Governador	3.825	98,79%	0,87%	0,35%	542	99,26%	0,18%	0,55%	972	77,57%	4,12%	18,31%
CAIS Finsocial	1.273	98,48%	0,00%	1,52%	475	88,42%	0,00%	11,58%	273	38,83%	13,19%	47,99%
CAIS Jardim Curitiba	606				236				370	46,22%	11,08%	42,70%
CAIS Jardim Novo Mundo	2.543	99,89%	0,00%	0,11%	593	97,30%	2,53%	0,17%	998	86,27%	7,72%	6,01%
CAIS Parque das Amendoeiras	2.441	92,01%	6,34%	1,65%	730	93,70%	0,00%	6,30%	559	16,64%	8,41%	74,96%
CAIS Vila Nova	2.329	98,37%	1,42%	0,21%	176	100,00%	0,00%	0,00%	742	92,18%	4,85%	2,96%
Centro de Saúde Água Branca	1.584	87,52%	12,17%	0,31%	420	94,76%	1,90%	3,33%	523	58,89%	21,61%	19,50%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.649	93,58%	6,24%	0,18%	455	85,05%	7,47%	7,47%	633	29,23%	12,16%	58,61%
Centro de Saúde Criméia Leste	1.769	87,93%	12,07%	0,00%	202	88,12%	11,39%	0,50%	573	64,75%	11,17%	24,08%
Centro de Saúde Esplanada do Anincuns	1.508	99,82%	0,00%	0,18%	323	100,00%	0,00%	0,00%	621	56,84%	2,74%	40,42%
Centro de Saúde Fama	1.244	99,59%	0,00%	0,41%	463	96,98%	2,81%	0,22%	291	76,29%	0,00%	23,71%
Centro de Saúde Itatiaia	392	73,45%	26,55%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	215	58,60%	12,56%	28,84%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.836	95,76%	4,00%	0,24%	428	86,68%	12,85%	0,47%	558	84,95%	0,00%	15,05%
Centro de Saúde Maria Dilce	1.457	95,36%	2,40%	2,25%	464	93,32%	2,59%	4,09%	325	46,46%	11,38%	42,15%
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.262	85,61%	14,39%	0,00%	433	99,08%	0,23%	0,69%	551	44,46%	0,00%	55,54%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.350	88,13%	11,17%	0,70%	224	99,55%	0,00%	0,45%	553	50,81%	0,00%	49,19%
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.829	89,78%	10,22%	0,00%	497	89,54%	10,46%	0,00%	520	85,96%	13,65%	0,38%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.992	88,78%	11,00%	0,22%	590	96,78%	2,88%	0,34%	493	71,60%	26,98%	1,42%

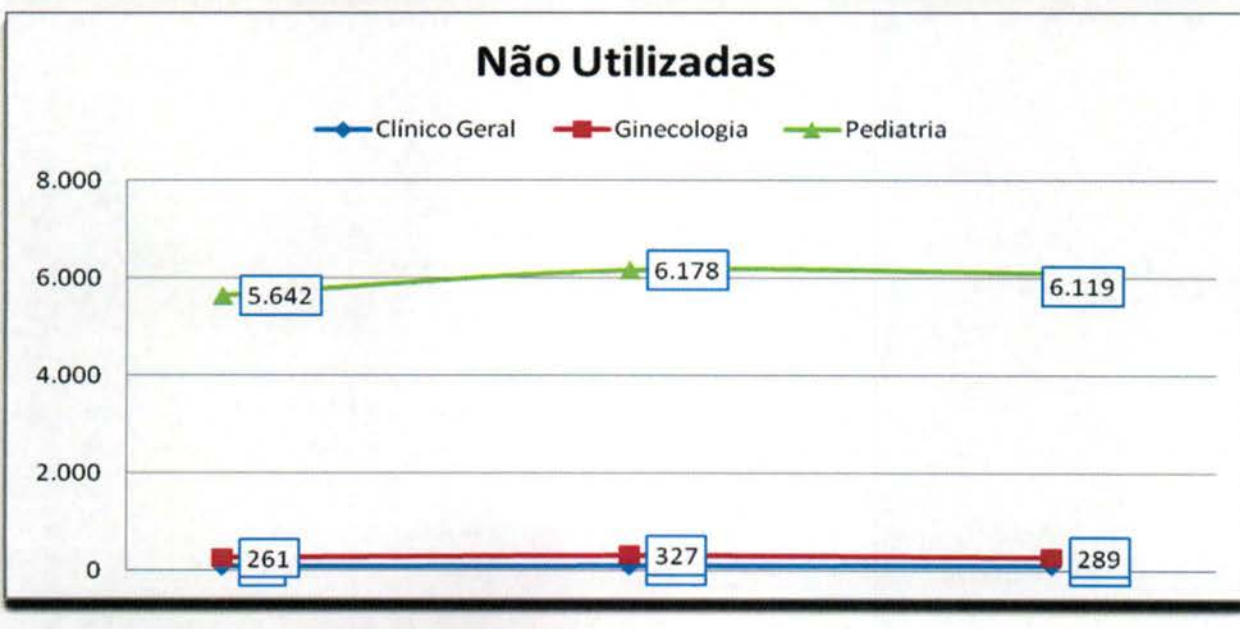
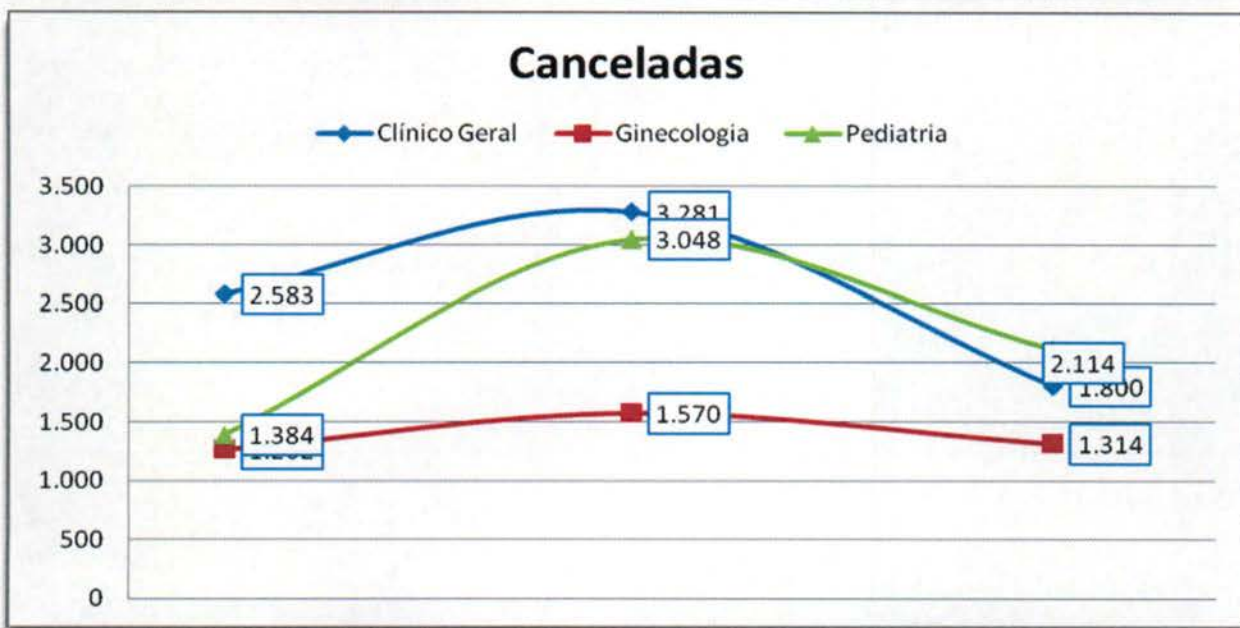
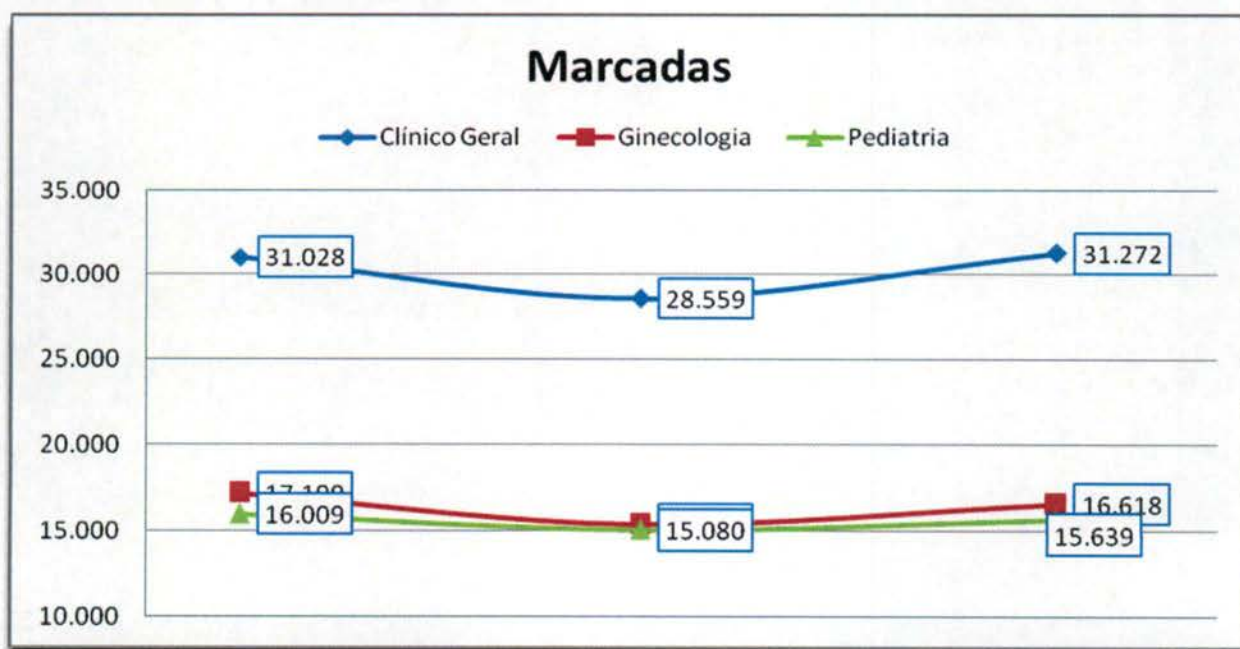
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.594	96,45%	3,55%	0,00%	346	90,75%	8,96%	0,29%	346			
Centro de Saúde São Francisco	1.582	99,84%	0,00%	0,16%	462	97,40%	0,00%	2,60%	491	67,62%	0,00%	32,38%
Centro de Saúde Setor Perim	1.774	93,65%	5,57%	0,77%	506	92,09%	5,34%	2,57%	622	47,43%	7,07%	45,50%
Centro de Saúde Setor Rodoviário	1.636	87,55%	12,45%	0,00%	593	93,76%	5,73%	0,51%	569	66,61%	9,31%	24,08%
Centro de Saúde Vila Boa	2.387	83,08%	16,64%	0,28%	695	94,24%	5,47%	0,29%	977	86,69%	12,28%	1,02%
Centro de Saúde Vila Canaã	1.329	93,38%	6,45%	0,17%	508	94,29%	5,31%	0,39%	247	91,90%	8,10%	0,00%
Centro de Saúde Vila Clemente	1.689	86,87%	10,00%	3,13%	444	84,23%	11,04%	4,73%	575	24,70%	9,74%	65,57%
Centro de Saúde Vila Mauá	1.769	90,88%	8,63%	0,50%	669	68,31%	31,69%	0,00%	300	89,67%	10,00%	0,33%
Centro de Saúde Vila Moraes	1.852	100,00%	0,00%	0,00%	429	76,22%	23,31%	0,47%	426	77,70%	0,00%	22,30%
Centro de Saúde Vila Redenção	1.574	94,62%	5,20%	0,18%	410	92,44%	7,56%	0,00%	606	54,29%	2,64%	43,07%
Centro de Saúde Vila Santa Helena	1.418	99,54%	0,15%	0,31%	179	88,83%	10,61%	0,56%	587	68,65%	5,11%	26,24%
Centro de Saúde Vila União	1.684	89,60%	10,40%	0,00%	329	82,37%	17,63%	0,00%	451	60,09%	39,69%	0,22%
CIAMS Jardim América	4.050	94,33%	5,53%	0,14%	1.158	97,58%	2,16%	0,26%	742	91,64%	8,09%	0,27%
CIAMS Novo Horizonte	3.423	96,23%	3,77%	0,00%	962	93,14%	6,86%	0,00%	711	79,89%	20,11%	0,00%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.794	91,18%	8,54%	0,28%	788	98,48%	1,40%	0,13%	1.280	64,14%	3,98%	31,88%
CIAMS Urias Magalhães	3.692	94,97%	4,96%	0,06%	477	74,84%	25,16%	0,00%	1.663	42,15%	11,37%	46,48%
Total Geral	75.284	94,22%	5,42%	0,36%	18.221	91,20%	7,21%	1,59%	23.872	65,51%	8,86%	25,63%

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

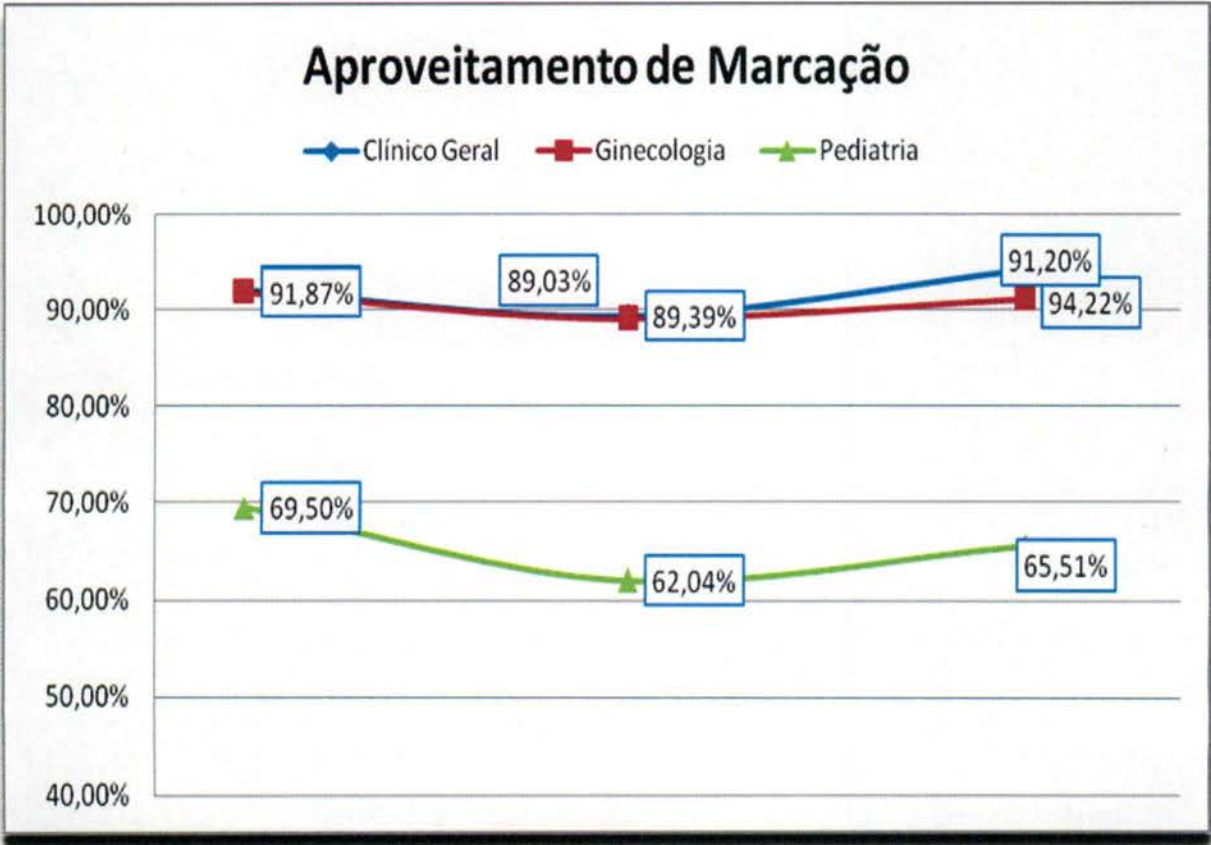
Em comparação ao mês de Outubro / 09 pode-se observar que houve um decréscimo no percentual de consultas marcadas de 84 % (oitenta e quatro por cento) para 83,64 % (oitenta e três ponto sessenta e quatro por cento), um acréscimo de consultas canceladas de 6,33 % (seis ponto trinta e três por cento) para 7,16 % (sete ponto dezesseis por cento) e um acréscimo de 8,33 % (oito ponto trinta e três por cento) para 9,19 % (nove ponto dezenove por cento) de disponíveis.

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:

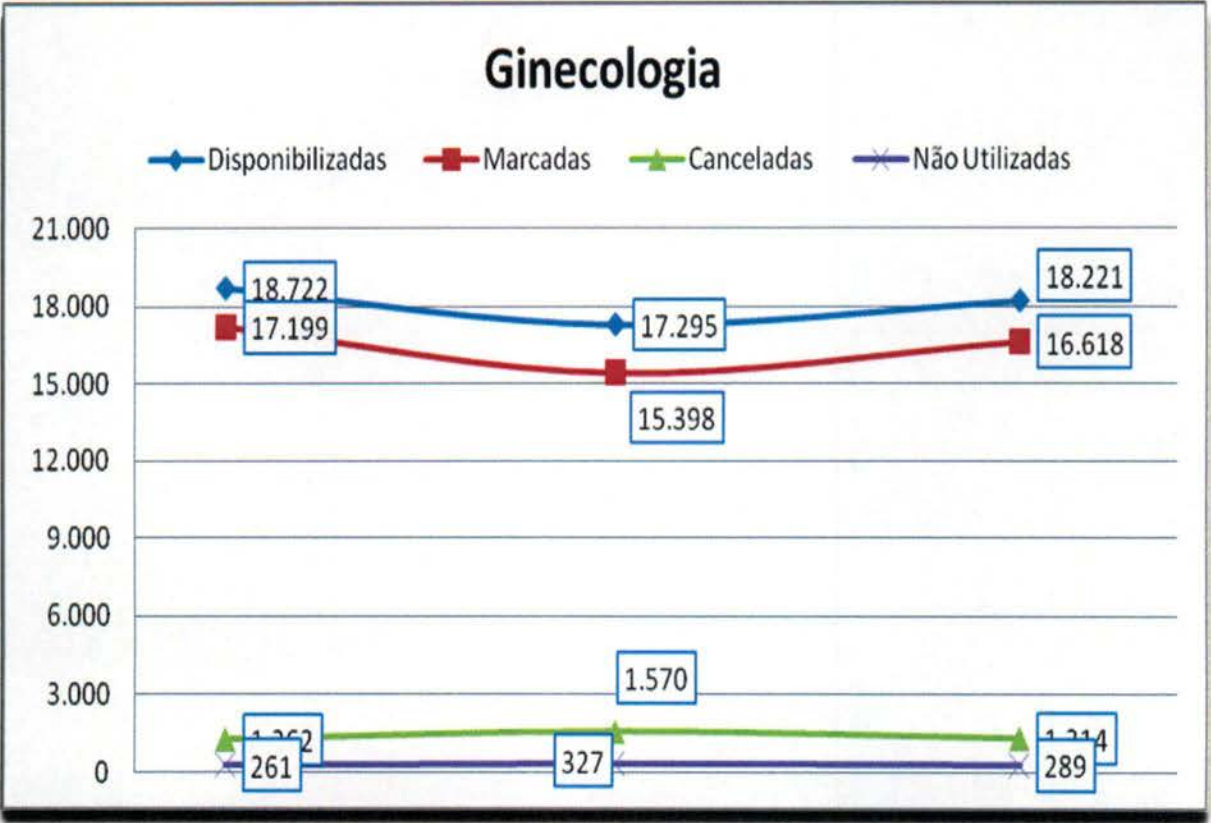


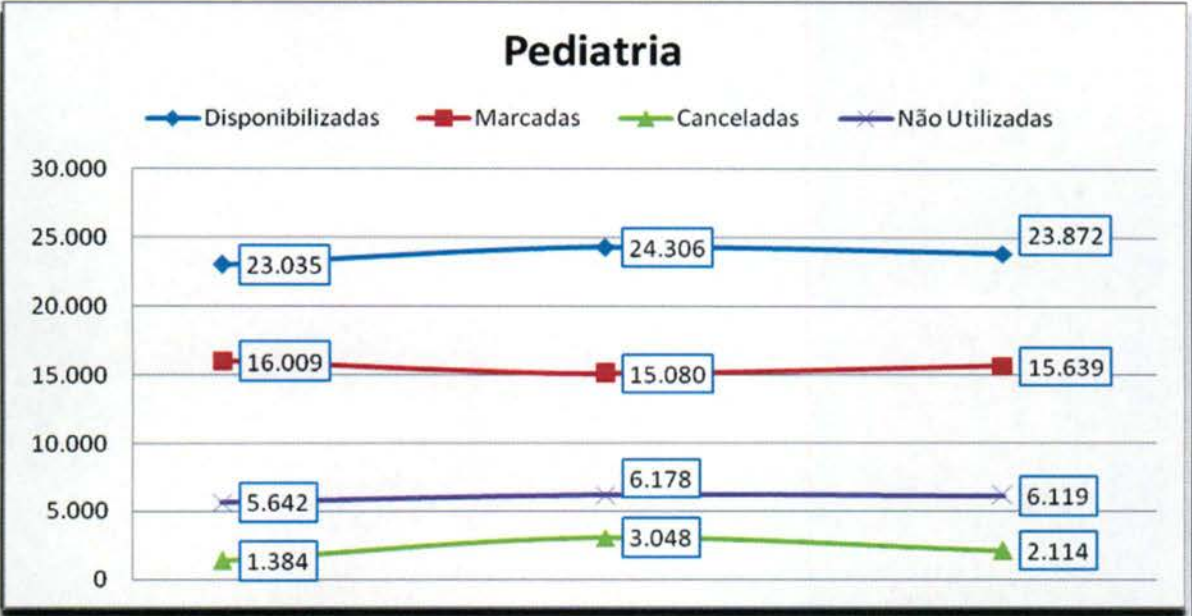
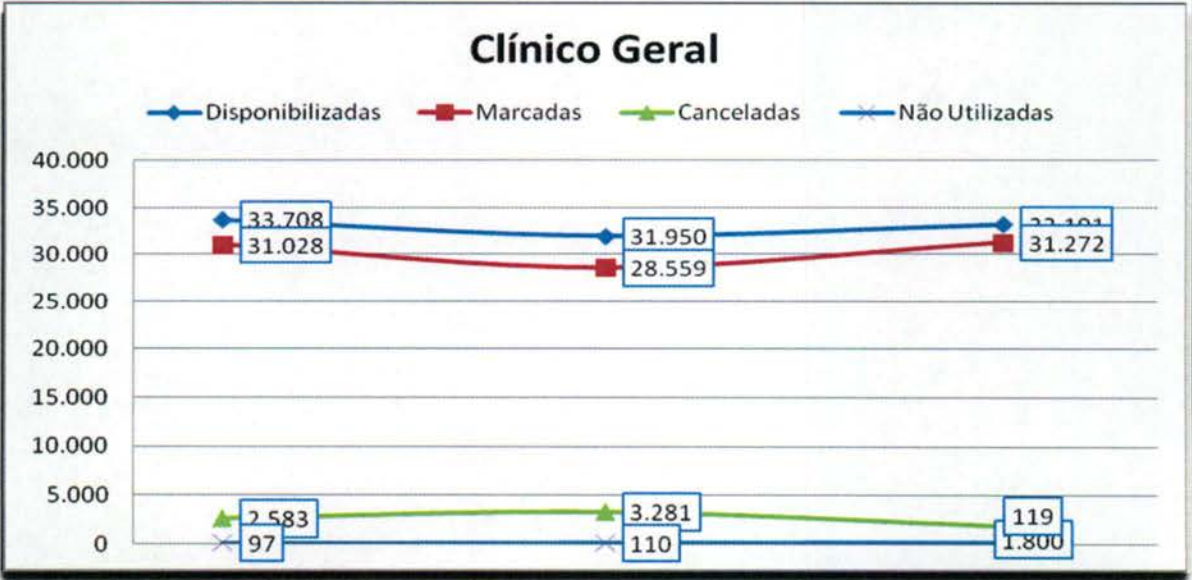


Análise Gráfica Por Status

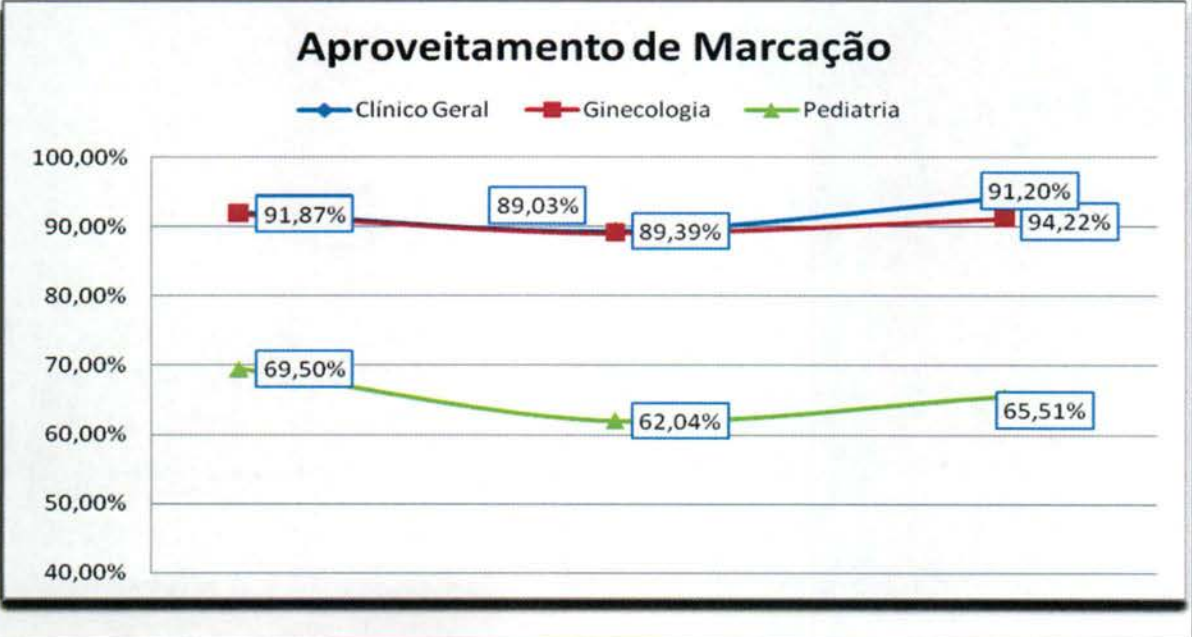


Análise Gráfica Por Especialidade Médica





Índice de Aproveitamento de Consultas



e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Novembro/09 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 3** que apenas a Unidade Centro de Saúde São Francisco não solicitou cancelamento de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 404 (quatrocentos e quatro) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, 10 (dez) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1000 (mil) consultas marcadas no mês de Novembro/09, no quadro que se segue:

Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	4.103
2	Jardim América	2.783
3	Parque Amazônia	2.074
4	Setor Pedro Ludovico	2.065
5	Jardim Nova Esperança	1.918
6	Jardim Balneário Meia Ponte	1.786
7	Setor Urias Magalhães	1.481
8	Parque Industrial João Braz	1.226
9	Setor Leste Vila Nova	1.163
10	Cidade Jardim	1.084
11	Jardim Europa	964
12	Vila Santa Helena	868
13	Bairro Capuava	858
14	Parque Santa Cruz	831
15	Jardim Vila Boa	799
16	Setor Campinas	797
17	Vila Novo Horizonte	789
18	Setor Sudoeste	784
19	Setor Santos Dumont	751
20	Faiçallville	698
21	Setor São José	679
22	Setor Criméia Leste	634
23	Setor Central	633
24	Parque Anhanguera II	620
25	Vila Redenção	586
26	Setor Leste Universitário	575
27	Setor Norte Ferroviário	545
28	Setor Centro Oeste	520
29	Setor Negrão de Lima	510
30	Setor Perim	502
31	Bairro Santa Rita	479
32	Vila João Vaz	475
33	Bairro São Francisco	469

34	Jardim Presidente	469
35	Bairro Água Branca	461
36	Setor Rio Formoso	455
37	Parque Anhanguera	438
38	Jardim Bela Vista	436
39	Vila Morais	434
40	Setor Bueno	416
41	Setor Progresso	410
42	Chácara do Governador	408
43	Setor União	408
44	Jardim Petrópolis	401
45	Jardim Goiás	380
46	Setor Coimbra	364
47	Setor Candida de Morais	355
48	Jardim Brasil	339
49	Vila Maria Luiza	321
50	Jardim Planalto	318
51	Parque Oeste Industrial	310
52	Residencial Solar Vile	309
53	Jardim Atlântico	308
54	Vila Monticelli	308
55	Loteamento Carolina Parque	303
56	Vila Mauá	300
57	Vila Maria Dilce	297
58	Vila São Paulo	289
59	Vila Finsocial	286
60	Conjunto Riviera	280
61	Bairro Rodoviário	276
62	Setor dos Funcionários	276
63	Vila Jardim Vitória	276
64	Solange Park I	264
65	Vila Viana	254
66	Jardim da Luz	251
67	Bairro Santa Genoveva	249
68	Vila Bandeirantes	244
69	Residencial Parque Flamboyant	240
70	Setor Aeroporto	233
71	Bairro Jardim Diamantina	231
72	Jardim Ana Lúcia	231
73	Vila Itatiaia	224
74	Vila Regina	224
75	Bairro dos Aeroviários	220

76	Vila Rosa	216
77	Setor Moraes	208
78	Residencial Itamaraca	202
79	Setor Bela Vista	194
80	Jardim Santo Antônio	188
81	Residencial Serra Azul	188
82	Setor Gentil Meireles	188
83	Setor Sul	188
84	Vila Santa Rita	186
85	Vila Abajá	184
86	Residencial Parque das Flores	181
87	Bairro Boa Vista	180
88	Granja Cruzeiro do Sul	179
89	Vereda dos Buritis	176
90	Vila Isaura	174
91	Bairro Jardim das Esmeraldas	172
92	Vila Aurora	171
93	Vera Cruz II	169
94	Parque Industrial de Goiânia	166
95	Bairro São Domingos	165
96	Setor Oeste	164
97	Setor Marechal Rondon	162
98	Nova Vila	158
99	Vila Alvorada	158
100	Carolina Parque Extensão	157
101	Jardim Curitiba	147
102	Setor Sevene	146
103	Vila Romana	146
104	Vila Coronel Cosme	140
105	Residencial Canadá	139
106	Goiânia 2	138
107	Vila Nova Canaã	138
108	Bairro Nossa Senhora de Fátima	136
109	Vila Fróes	135
110	Solange Park II	132
111	Vila Cristina	132
112	Vila Lucy	131
113	Curitiba I	128
114	Parque das Laranjeiras	125
115	Conjunto Fabiana	124
116	Bairro Anhanguera	120
117	Setor Marista	120

118	Vila Santa Tereza	119
119	Jardim Leblon	118
120	Conjunto Aruanã I	116
121	Conjunto Caiçara	116
122	Vila Alto da Glória	114
123	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	113
124	Vila Clemente	109
125	Vila Paraíso	108
126	Esplanada do Anicuns	107
127	Albino Boa Ventura	106
128	Vila Irany	106
129	Bairro Nova Suíça	104
130	Jardim Liberdade	100
131	Condomínio Anhanguera	93
132	Setor Urias Magalhães II	91
133	Vila Bethel	90
134	Bairro Alto da Glória	89
135	Vila Alpes	88
136	Setor Jaó	87
137	Jardim Xavier	86
138	Jardim Tancredo Neves	85
139	Bairro Industrial Mooca	84
140	Vila Parque Santa Maria	84
141	Vila Adélia	83
142	Bairro Ipiranga	82
143	Vila Resende	80
144	Residencial Hugo Moraes	78
145	Bairro Feliz	76
146	Chacara de Recreio São Joaquim	75
147	Vila Aurora Oeste	75
148	Bairro Res Funcionários Públicos	72
149	Residencial Park Solar	72
150	Jardim Itaipu	71
151	Loteamento Tropical Verde	71
152	Vila Canaã	70
153	Village Atalaia	70
154	Residencial dos Ipê	67
155	Bairro da Serrinha	66
156	Residencial Alice Barbosa	66
157	Araguaia Park	65
158	Celina Park	65
159	Residencial Licardino Ney	65

160	Vila Legionárias	65
161	Vila São Francisco	65
162	Parque Paraíso	64
163	Residencial Campus Dourados	64
164	Residencial Monte Carlo	64
165	Residencial Eli Forte	63
166	Setor Norte Ferroviário II	63
167	Chacara Shangri-la	61
168	Jardim Novo Mundo II	60
169	Sítio Recreio Mansões do Campus	60
170	Vila Jaraguá	59
171	Solange Park III	56
172	Residencial Cid Verde	55
173	Setor Criméia Oeste	55
174	Vila Nossa Senhora Aparecida	55
175	Vila São José - Extensão	54
176	Jardim Clarissa	53
177	Panorama Park	53
178	Residencial 14 Bis	53
179	Bairro da Floresta	51
180	Residencial Real Conquista 1º etapa	51
181	Residencial Fortaleza	51
182	Vila Santana	51
183	Vila Luciana	49
184	Residencial Goiânia Viva	46
185	Madre Germana II	45
186	Bairro Goiás	44
187	Conjunto Aruanã II	43
188	Setor das Nações	43
189	Setor OrientVille	43
190	Conjunto Morada Nova	42
191	Jardim Bonanza	42
192	Residencial Carla Cristina	41
193	Residencial Sonho Verde	41
194	Setor Marabá	41
195	Parque das Nações	40
196	Vila Boa Sorte	40
197	Vila Perdiz	40
198	Conjunto Residencial Rodoviário	39
199	Residencial Eldorado	39
200	Vila São João	39
201	Jardim Leblon II	38

202	Loteamento Areião I	38
203	Setor Três Marias	38
204	Setor Ulisses Guimarães	38
205	Residencial Brisas da Mata	37
206	Vila Adélia II	37
207	Vila São Luiz	37
208	Conjunto Castelo Branco	36
209	Conjunto Residencial Padre Pelagio	36
210	Parque Acalanto	36
211	Vila Anchieta	36
212	Vila Megale	36
213	Jardim das Aroeiras	35
214	Residencial Portinari	35
215	Residencial Morada do Ipê	35
216	Vila Santa Isabel	35
217	Residencial das Acácias	34
218	Chácara Samambaia	33
219	Jardim do Cerrado 1	30
220	Residencial Centerville	29
221	Setor Caravelas	29
222	Jardim do Cerrado 3	28
223	Setor Noroeste	28
224	Setor Barra da Tijuca	27
225	Vila Jacar	27
226	Conjunto Anhanguera	26
227	Vila Bela	26
228	Outros Municípios	25
229	Residencial London Park	25
230	Residencial Morada da Bosque	25
231	Residencial Santa Fé	25
232	Mansões Goiânia	24
233	Residencial Balneário	24
234	Residencial Barravento	24
235	Vera Cruz I	24
236	Vila Maria José	24
237	Vila Santo Afonso	24
238	Residencial Aquarius	23
239	Residencial Guarema	23
240	Vila Vera Cruz	23
241	Colônia Santa Marta	22
242	Curitiba IV	22
243	Setor das Nações Extensão	22

244	Vila Americano do Brasil	22
245	Vila Oswaldo Rosa	22
246	Curitiba II	21
247	Residencial Elza Fronza	21
248	Vila Colemar Natal e Silva	21
249	Loteamento Morada dos Sonhos	20
250	Parque Industrial Paulista	20
251	Setor Sol Nascente	20
252	Conjunto Guadalajara	19
253	Jd. Ipanema	19
254	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	19
255	Residencial Village Santa Rita IV	18
256	Vila Aguiar	18
257	Jardim Ipê	17
258	Recanto do Bosque	17
259	Residencial Atalaia	17
260	Residencial Itália	17
261	Residencial Nossa Morada	17
262	Sítio Ipê	17
263	Mundo Novo 3	16
264	Parque Balneário	16
265	Residencial Antônio Barbosa	16
266	Residencial Vale do Araguaia	16
267	Vila Cristina Continuação	16
268	Vila Fernandes	16
269	Vila Santa Efígenia	16
270	Jardim Califórnia	15
271	Residencial Manhattan	15
272	Residencial Privê Itanhangá	15
273	Residencial Sonho Verde Complemento	15
274	Jardim Moema	14
275	Residencial Kátia	13
276	Residencial Nova Aurora	13
277	Residencial Porto Seguro	13
278	Curitiba III	12
279	Jardim Pampulha	12
280	Jardim Santa Cecília	12
281	Residencial Mendanha	12
282	Vila Teófilo Neto	12
283	Bairro Santo Hilário	11
284	Capuava Residencial Prive	11
285	Conjunto Residencial Campos	11

286	Parque Tremendão (Novo)	11
287	Parque Industrial João Braz II	11
288	Parque Santa Rita	11
289	Residencial Aruanã	11
290	Residencial Granville	11
291	Bairro Goiá Setor Veloso	10
292	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	10
293	Jardim Guanabara	10
294	Residencial Maria Lourenço	10
295	Vila Martins	10
296	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	9
297	Conjunto Vila Isabel	9
298	Privê Atlântico	9
299	Residencial Goyaz Park	9
300	Setor Morada do Sol	9
301	Vila São José - Complemento	9
302	Aruanã Parque	8
303	Bairro Goiá 2	8
304	Conjunto Baliza	8
305	Jardim Bom Jesus	8
306	Res. Buena Vista	8
307	Residencial Ilha do Caribe	8
308	Residencial Village Santa Rita I	8
309	Setor Empresarial	8
310	Chacara Elísio Campos	7
311	Loteamento Portal do Sol II	7
312	Residencial Itapuã	7
313	Residencial Talism	7
314	Sítio Recreio São Geraldo	7
315	Vila Jardim São Judas Tadeu	7
316	Vila Mooca - Complemento	7
317	Jardim Sonia Maria	6
318	Parque das Paneiras II Etapa	6
319	Residencial Flamingo	6
320	Residencial Jardins Florença	6
321	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	6
322	Vila Viandeli	6
323	Ana Moraes	5
324	Condomínio Cidade Universitária	5
325	Conjunto Aruanã III	5
326	Jardim Madri	5
327	Res Village Santa Rita VII	5

328	Residencial Eli Forte - Extensão	5
329	Residencial Humaita	5
330	Residencial Primavera	5
331	Vila Matilde	5
332	Vila Mutirão I	5
333	Chacara Maria Dilce	4
334	Jardim Dom Fernando II	4
335	Jardim Guanabara III	4
336	Loteamento Manso Pereira	4
337	Residencial Forteville	4
338	Residencial Sevilha	4
339	Setor dos Afonsos	4
340	Setor Garavelo B	4
341	Vila Mooca	4
342	Vila São José	4
343	Village Maringá	4
344	Chacara São José	3
345	Condominio Parque dos Cisnes	3
346	Jardim Califórnia Industrial	3
347	Jardim Camargo	3
348	Jardim Mariliza	3
349	Jardim Mirabel	3
350	Loteamento Portal do Sol I	3
351	Loteamento Recanto Barravento	3
352	Parque Atheneu	3
353	Parque das Paneiras	3
354	Res. Morumbi	3
355	Residencial Moinho dos Ventos	3
356	Setor Perim Continuação	3
357	Bairro Vale das Caraibas	2
358	Chacara Santa Rita	2
359	Jardim Atenas	2
360	Jardim Conquista	2
361	Jardim Eli Forte	2
362	Parque das Amendoeiras	2
363	Parque das Laranjeiras Acrécimo	2
364	Residencial Aldeia do Vale	2
365	Residencial Alphaville Flamboyant	2
366	Residencial Clea Borges	2
367	Residencial Dezopi	2
368	Residencial Itaipu	2
369	Setor Cristina	2

370	Setor Estrela Dalva	2
371	Setor Recanto das Minas Gerais	2
372	Sítio de Recreio Pindorama	2
373	Vila Divino Pai Eterno	2
374	Bairro Goiânia 2 Complemento	1
375	Bairro Jardim Vitória	1
376	Bairro São Carlos	1
377	Chácara Botafogo	1
378	Condominio Amin Camargo	1
379	Conjunto Residencial Palmares	1
380	Curitiba IV Industrial	1
381	Jardim das Orquídeas	1
382	Jardim das Rosas	1
383	Jardim Paris	1
384	Jd. California Industrial	1
385	Loteamento Jardim Helou	1
386	Loteamento Solange Park - Complemento	1
387	Loteamento Solar Santa Rita	1
388	Parque das Flores Complemento	1
389	Parque das Paneiras IV Etapa	1
390	Parque Oeste Industrial Extensão	1
391	Recreio Panorama	1
392	Res Village Santa Rita V	1
393	Residencial Dom Rafael	1
394	Residencial Jardim Leblon	1
395	Residencial Junqueira	1
396	Residencial Monte Verde	1
397	Residencial Nunes de Moraes 3 Etapa	1
398	Residencial Olinda	1
399	Residencial Real Conquista	1
400	Residencial Recreio Panorama	1
401	Vila Concórdia	1
402	Vila Jardim Pompéia	1
403	Vila Ofugi	1
404	Vila Yate	1
Total		63.529

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

No mês de Novembro /2009 o Agente de Atendimento **Dalila Ramos Cruz** bateu o recorde no agendamento de consultas com 1.338 (hum mil trezentos e trinta e oito) marcações, como se segue:

**Relatório De Consultas Agendadas Por Agente de Atendimento - Mês de
Novembro/09**

Agente De Atendimento	Quantidade
Adélia Moreira de Freitas Neta	556
Adria silva souza	509
Alana da Silva Cavalcante	862
Alciléia Mota Chagas	498
Aleandra dos Santos Oliveira	379
Alessandra de Almeida Ribeiro	848
Alexandre Gomes da Silva	773
Alexandre Martins Pereira	133
Aline Gonçalves Borges	1.141
Amanda de Oliveira Santana	924
Amanda Duarte de Faria	735
Amanda Guedes dos Santos	454
Ana Cristina Bernardes Maciel	1.003
Ana Flávia Moraes Alves Rosa	390
Anália Fernanda Queiroz	17
Andressa Souza e Silva	1.109
Angélica Neves da Silva	619
Ayres Aurélio de Almeida Monteiro	455
Camila Carvalho e Silva	557
Cintha Kelley Dias Teles	7
Clarissa Cordeiro Santos	968
Claudia Freitas de Araújo	1.061
Claudia Vieira Teixeira Aves	596
Cleber Gonçalves Oliveira	512
Cristina Evaristo Alves	464
Cyntia Gomes de Moraes	454
Daiane Kelly Freitas de Oliveira	931
Daiane Lima Bandeira de Moraes	17
Dalila Ramos Cruz	1.338
Daniella Gonçalves de Carvalho	76
Danielle Fernanda Alves da Silva	490
Danila Carvalho Evangelista	743
Danilo Camargo de Melo	257
Dannilo de Paula Ferreira	949
Debora Soares de Amorim	458
Dênio Luis Felix Gomes	503

Divaine Maria de Faria	564
Dorlanes de Souza Nogueira	946
Edna Rodrigues Nunes	907
Elisabete dos Santos Queiroz	414
Érika Cristina Silva Campos	516
Esterliane Neres Souza	1.165
Fabiana de Paula Oliveira	37
Fabricao Ferreira da Silva	869
Gisele Celina dos Santos	676
Gracielle de Jesus	899
Heric Prado Rocha	459
Iara Nunes dos Santos	989
Idenise Watonabe Viana Brito	952
Jacqueline Costa de França	1.048
Jesuslene Salvador da Silva	1.027
José Vinícius de Oliveira Sousa	936
Jouze Barbosa	424
Jozimar Mendes Viana	17
Juliana Bueno de Melo Alex	956
Juliana Martins da Costa	1.046
Juliane Vieira da Silva	945
Kézia Christhiane Ferreira	1.042
Laisa Marinho de Castro	166
Laisa Silva dos Anjos	829
Larissa Bom Jardim Pimentel	484
Larissa Pereira de Carvalho	899
Leila Evonn Lobo de Abreu	558
Loiane Caroline Mendes Coimbra	532
Lorennna Franciely Aparecida Pinheiro	905
Marcos Soares Vieira	662
Marília Peixoto Cardos	396
Maxilley Souza Lima	703
Nais Neres Quirino	491
Natalia Fernanda de Oliveira	467
Nayara Vieira Leite	871
Olívia Fernanda Alves Rosa	943
Patrícia da Silva Marcondes	452
Patrícia Santana Ferreira Gorski Ferro	93
Paula Carolina Oliveira de Souza	407

Paula Cunha Ramos	96
Paulo César Gomes	390
Paulo César Rodrigues Júnior	23
Priscilla Alves de Castro	1.201
Renata Cristina Silva	278
Renata Freitas Augusto	10
Renato Barbosa Oliveira	776
Rubens De Oliveira Araújo	502
Samuel Pereira Barbosa	941
Severiano Pereira Nunes Júnior	917
Sheila de Moraes	545
Sônia Mara Cândido de Faria	780
Suelma Teles de Jesus Matos	449
Tatiane Lemes Moreira	587
Tatyane Estrela Correa	372
Taynan Veloso Santos	482
Thiago Cortez da Costa	548
Thiago Leite de Jesus	528
Vanessa Messias de Souza	732
Veridiane Ribeiro de Melo	474
Viviana Aparecida Mendes	40
Walda Pereira de Souza Bueno.	1.127
Zacarias Lopes Barros Teixeira	1.480
Zailton Teles Vanderlei	864

h) **Relatório de Visualização de Vagas**

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

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE NOVEMBRO/09					
	Prioridade				Total
Unidade de Saúde	0	1	2	3	
CAIS BAIRRO GOIÁ	120	471	535	1.679	2.805
CAIS Campinas	26	285	327	929	1.567
CAIS Cândida de Moraes	90	781	824	2.708	4.403

CAIS Chácara do Governador	79	673	730	2.093	3.575
CAIS Finsocial	76	138	184	645	1.043
CAIS Jardim Curitiba	27	41	59	237	364
CAIS Jardim Novo Mundo	50	436	469	1.434	2.389
CAIS Parque das Amendoeiras	52	255	343	1.187	1.837
CAIS Vila Nova	16	385	405	1.442	2.248
Centro de Saúde Água Branca	19	225	269	754	1.267
Centro de Saúde Conjunto Riviera	45	166	204	682	1.097
Centro de Saúde Criméia Leste	54	296	311	762	1.423
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	51	254	275	659	1.239
Centro de Saúde Fama	18	239	229	673	1.159
Centro de Saúde Itatiaia	2	53	57	144	256
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	56	334	358	911	1.659
Centro de Saúde Maria Dilce	61	186	259	715	1.221
Centro de Saúde Marinho Lemos	46	173	173	520	912
Centro de Saúde Norte Ferroviário	36	222	213	538	1.009
Centro de Saúde Parque Amazônia	4	306	315	996	1.621
Centro de Saúde Parque Anhanguera	14	295	337	1.085	1.731
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	10	272	295	881	1.458
Centro de Saúde São Francisco	33	263	301	813	1.410
Centro de Saúde Setor Perim	51	243	271	801	1.366
Centro de Saúde Setor Rodoviário	28	238	260	824	1.350
Centro de Saúde Vila Boa	21	391	422	1.262	2.096
Centro de Saúde Vila Canaã	3	225	248	766	1.242
Centro de Saúde Vila Clemente	65	170	193	670	1.098
Centro de Saúde Vila Mauá	6	266	275	906	1.453
Centro de Saúde Vila Moraes	37	291	335	992	1.655
Centro de Saúde Vila Redenção	28	238	241	729	1.236
Centro de Saúde Vila Santa Helena	58	235	242	676	1.211
Centro de Saúde Vila União	10	266	281	795	1.352

CIAMS Jardim América	12	759	777	2.290	3.838
CIAMS Novo Horizonte	11	592	633	1.912	3.148
CIAMS Setor Pedro Ludovico	87	433	449	1.290	2.259
CIAMS Urias Magalhães	115	491	475	1.451	2.532
Total	1.517	11.587	12.574	37.851	63.529

Desta forma, no mês de Novembro/09 foram agendadas 1.517 (hum mil quinhentos e dezessete) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

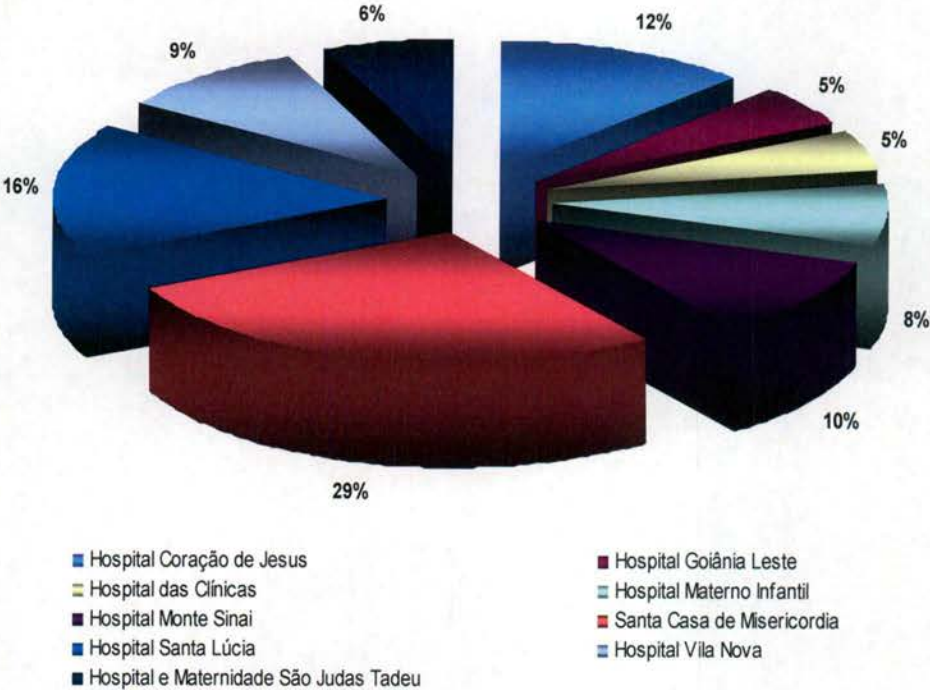
Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio/08 quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a puérpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas 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 Novembro/09.

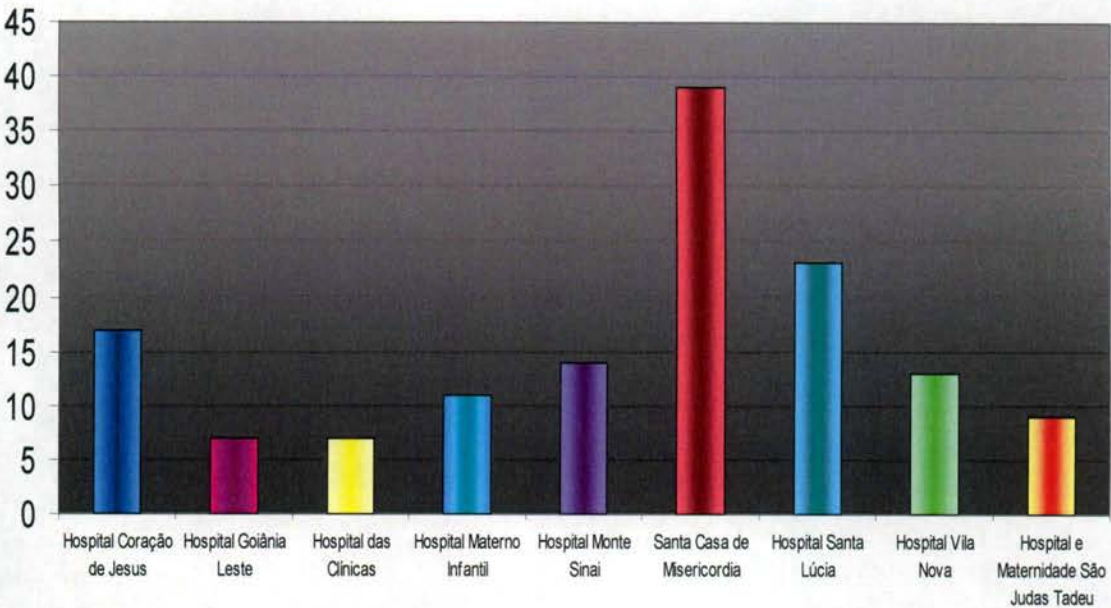
AGENDAMENTOS REALIZADOS PELAS VISITADORAS DO PROGRAMA NASCER CIDADÃO NO MÊS DE NOVEMBRO/09			
Maternidade	Puérpera	Recém Nascido	Total
Coração de Jesus	17	18	35
Goiânia Leste	7	7	14
Hospital das Clínicas	7	10	17
Materno Infantil	11	11	22
Monte Sinai	14	14	28
Santa Casa	39	38	77
Santa Lúcia	23	23	46
São Judas	13	14	27
Vila Nova	9	10	19
Total	140	145	285

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

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

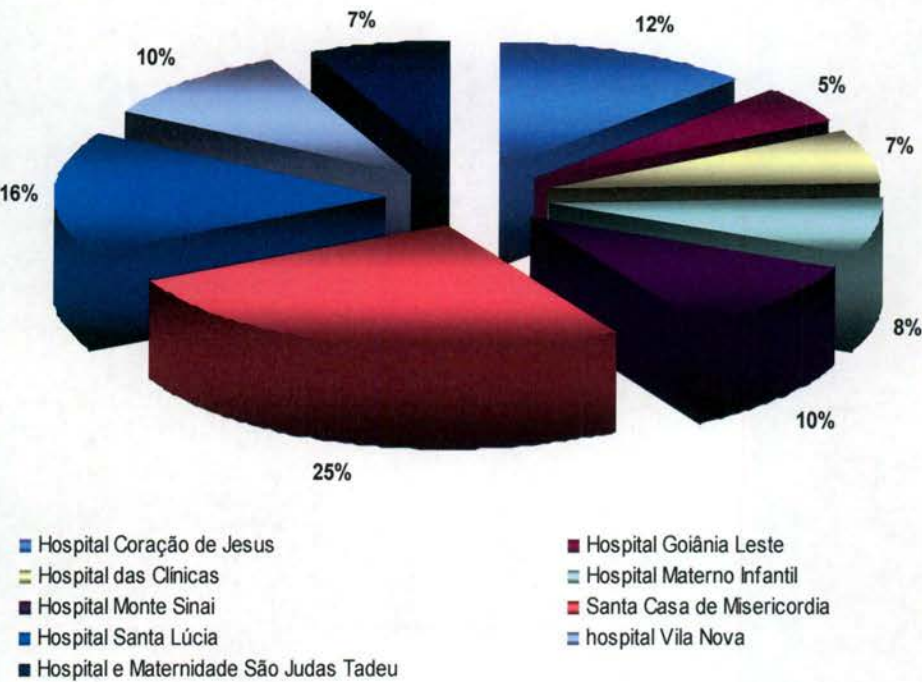


Agendamentos realizados pelas visitadoras do programa nascer cidadão no mês de Novembro/09.
Puérpera

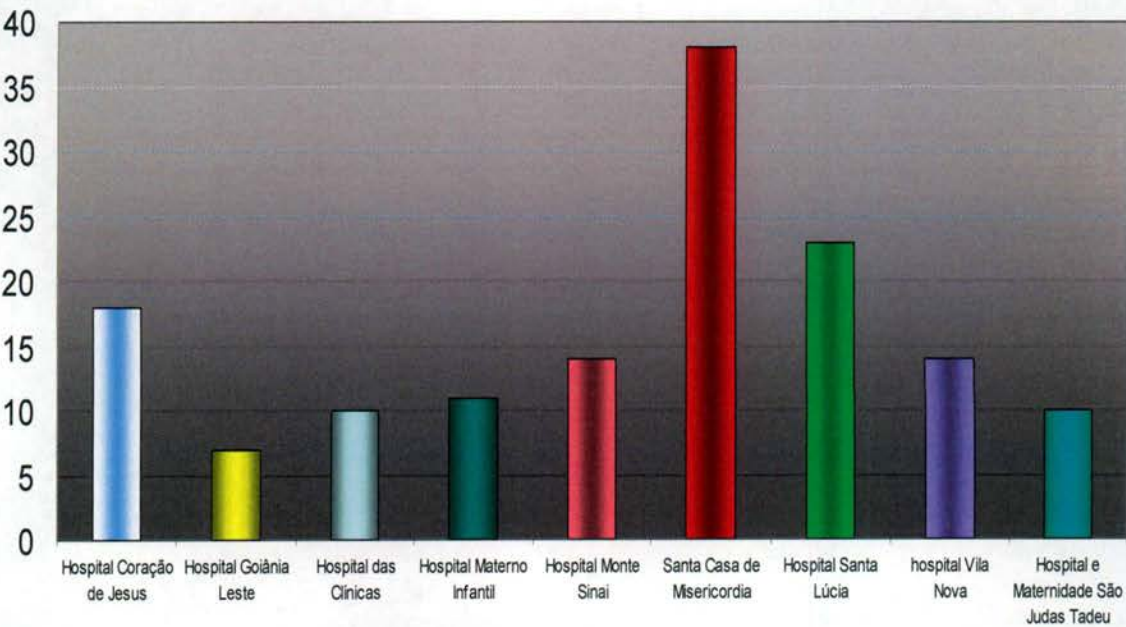


DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS AGENDAMENTOS REALIZADOS PARA O RECÉM NASCIDO NO MÊS DE NOVEMBRO/09

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



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



Segue amostra da planilha descritiva das consultas marcadas no período compreendido entre 01 de 30 de Novembro de 2009.

Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Puérpera

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	7/11	ADRIANA PEREIRA LEANDRO	655525	13/10/1982	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	Centro de Saúde Norte Ferroviário EMIVALDO SOARES MARTINS 16/11/2009 07:49 CONSULTA Nº 33221798 (Enf. Fabiana)
2	3/11	ALCIONE LIMA DIAS	702898	10/06/1983	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: LEANDRO MATOS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE AGUA BRANCA Consulta Nº: 3196964 Data: 13/11/2009 - 10:30 (Ester)
3	24/11	ALDA OLIVEIRA DA SILVA	412817	06/07/77	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3272055 Data: 3/12/2009 - 10:30 (Ester)
4	3/11	ALDENI FERREIRA DE CARVALHO	729143	07/02/1978	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: HELOISA MARTINS SOARES Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 3201582 Data: 11/11/2009 - 07:30 (Ester)
5	3/11	ALINE GODOFRE DO RODRIGUES	472796	22/07/1985	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CS VILA MORAES Consulta Nº: 3196293 Data: 13/11/2009 - 10:30 (Ester)
6	4/11	ALINE MENDES DE ABREU	559995	22/10/1992	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR UNID. SAÚDE: CS PQ AMAZONIA CONSULTA Nº: 3204112 DATA: 13/11/2009 - 07:00min (Maxilley)
7	6/11	ANA CELIA PEREIRA BARROS	423743	16/10/1982	Hospital Goiânia Leste	Leidiane Miabara Cruz	ROZIMAR VITAL DE FREITAS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA MORAES Consulta Nº: 3196217 Data: 12/11/2009 - 10:30 (Ester)
8	30/11	ANA CRISTINA DE SOUZA NUNES	707750	12/08/1992	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 3278286 Data: 10/12/2009 - 07:00 (Ester)
...	...	...	...	...	...	...	...
134	20/11	TANILLA GONCALVES NORONHA	342348	19/12/1986	Hospital Materno Infantil	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COSTA UNID. SAÚDE: CS PQ ANHANGUERA CONSULTA Nº: 3244733

							DATA: 26/11/2009 - 14:30min (Maxilley)
135	3/11	TATIANE COSTA DA SILVA	654229	26/09/1984	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MAURICIO CHATER Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3208299 Data: 10/11/2009 - 11:00 (Ester)
136	10/11	VALDINET E DIAS SANTOS	95063	24/06/1982	Hospital Santa Lucia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: Doliana Martins Brasil Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3230856 Data: 19/11/2009-07:00 (Ester)
137	7/11	VANESSA SILVA CORREIA	332166	23/11/1991	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	CIAMS Urias Magalhães SERGIO RAUL AQUINO E SILVA 16/11/2009 - 09:57 CONSULTA Nº 3223586 (Enf. Fabiana)
138	18/11	VIVIAN CRUZ GUIMARAES	780112	29/07/1985	Hospital Monte Sinai	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3253932 Data: 24/11/2009 - 07:00 [Zacarias]
139	30/11	WANESSA BORGES MELO	784570	07/02/77	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	Profissional de Saúde: Doliana Martins Brasil Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta Nº: 3283291 Data: 10/12/2009 - 07:00 (Ester)
140	17/11	YNGRID OSSMAN	725725	02/05/1982	Hospital Coração de Jesus	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CS VILA BOA Consulta Nº: 3244356 Data: 27/11/2009 - 07:00 (Ester)

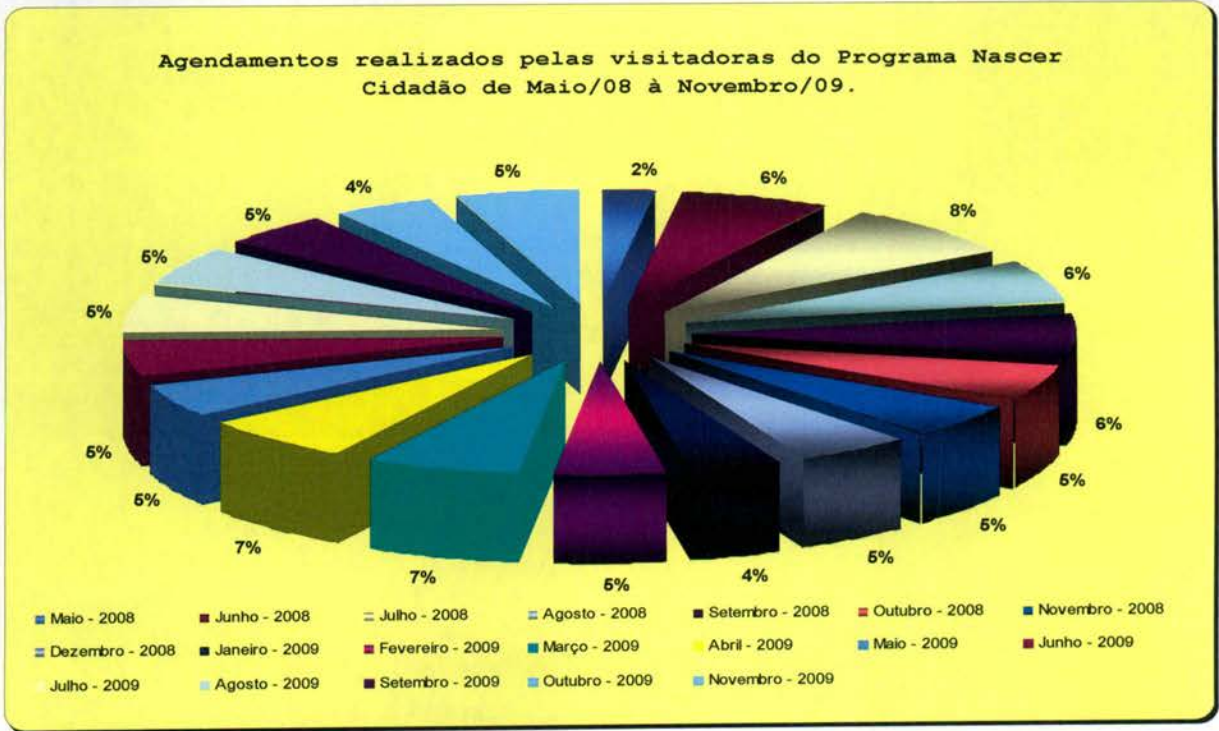
Projeto Nascer Cidadão -Planilha de Controle de Agendamento Recém Nascidos

Nº. De Ordem	Data	Nome	ID	D.N.	Maternidade	Visitadora	Agendamento efetuado
1	7/11	RN ADRIANA PEREIRA LEANDRO	775037	06/11/2009	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	Centro de Saúde Norte Ferroviário HELEN REGINA ROSA GODINHO 09/11/2009 16:50 CONSULTA Nº 3193266 (Enf. Fabiana)
2	28/11	RN ANA MARLETE LOPES DE CARVALHO	784160	26/11/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	RENATTA EGIDO VOLU UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE FAMA CONSULTA Nº: 3275305 DATA: 07/12/2009 - 14:30min (Daiane)
3	28/11	RN ANA PAULA BEZERRA MARTINS	784158	26/11/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	MARIA SUELY GOMES DE AZARA UNID. SAÚDE: CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ CONSULTA Nº: 3280199 DATA: 07/12/2009 - 12:30min (Daiane)
4	21/11	RN CARLA LOPES DE MIRANDA	781140	21/11/2009	Hospital São Judas Tadeu	Maria de Fatima Rodrigues de Ciqueira	Profissional de Saúde: VIVIANE ROSE GOMES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3254025

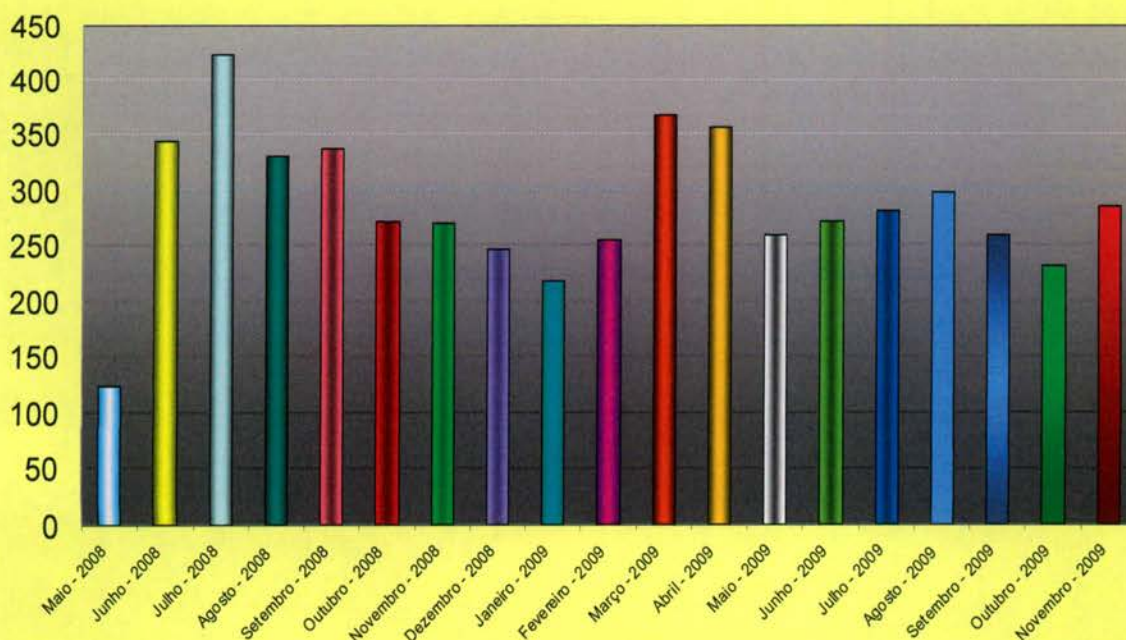
							Data: 25/11/2009 - 07:00 (Rômulo)
5	21/11	RN CLEBIA GOMES DOS SANTOS	781142	21/11/2009	Hospital São Judas Tadeu	Maria de Fatima Rodrigues de Ciqueira	Profissional de Saúde: JULIANA DE MELO MELGACO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE ESPLANADA DO ANICUNS Consulta Nº: 3270894 Data: 30/11/2009 - 11:30 (Rômulo)
6	3/11	RN DE ALCIONE LIMA DIAS	772825	01/11/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: SUSANA HAGE REYES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE AGUA BRANCA Consulta Nº: 3196993 Data: 13/11/2009 - 10:31 (Ester)
7	24/11	RN DE ALDA OLIVEIRA DA SILVA	782121	22/11/2009	Hospital Santa Lúcia	Maria da Conceição Ribeiro Rocha	Profissional de Saúde: MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3271931 Data: 3/12/2009 - 09:31 (Ester)
8	3/11	RN DE ALDENI FERREIRA DE CARVALHO	772828	03/11/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: ROSANE RASSI Unidade de Saúde: CAIS CAMPINAS Consulta Nº: 3201539 Data: 11/11/2009 - 07:30 (Ester)
...	...	...	...	...	...	...	...
140	7/11	RN MARIA APARECIDA DE SOUZA RIBEIRO	775057	06/11/2009	Hospital São Judas Tadeu	Maria de Fatima Rodrigues de Ciqueira	CAIS Candida de Moraes JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMELO 16/11/2009 15:40 CONSULTA Nº3236224 (Enf. Fabiana)
141	21/11	RN NUBIA MARCAL TEIXEIRA	781145	19/11/2009	Hospital São Judas Tadeu	Maria de Fatima Rodrigues de Ciqueira	Profissional de Saúde: VIVIANE ROSE GOMES Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 3271375 Data: 30/11/2009 - 07:00 (Rômulo)
142	21/11	RN RENATA DIAS COELHO	781113	19/11/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: MARIA GORETTI CASTRO DIAS Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:3267933 Data: 30/11/2009 - 10:30 (Rômulo)
143	9/11	RN ROSIANA AMORIM TORRES	775833	06/11/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Maria de Fatima Rodrigues de Ciqueira	Profissional de Saúde: Waldonez Rodrigues Cerqueira Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 3233324 Data: 19/11/2009 - 12:30(Severiano)
144	21/11	RN ROSILAINE DE JESUS PIMENTEL	781112	19/11/2009	Santa Casa de Misericórdia de Goiânia	Edna da Silva Tomazini	Profissional de Saúde: TANIT RIBEIRO CARMO Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 3260746 Data: 30/11/2009 - 07:00 (Rômulo)
145	7/11	RN VANESSA SILVA CORREIA	775044	07/11/2009	Hospital e Maternidade Vila Nova	Leidiane Miabara Cruz	CIAMS Urias Magalhães MARILDA DE FREITAS MACEDO 16/11/2009 07:49 CONSULTA Nº 33223464 (Enf. Fabiana)

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 11/2009		
Mês	Quantidade de Chamadas	Percentual
Maio - 2008	123	2 %
Junho - 2008	343	6 %
Julho - 2008	423	8 %
Agosto - 2008	329	6 %
Setembro - 2008	337	6 %
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	5 %
Setembro - 2009	259	5 %
Outubro - 2009	231	4 %
Novembro - 2009	285	5 %
TOTAL	5.418	100%



**Agendamentos realizados pelas visitadoras do Programa
Nascer Cidadão - Maio/2008 à Novembro/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 Novembro /2009 do corrente ano o agendamento de 2.801 (duas mil oitocentas e uma) consultas, utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.649 (duas mil seicentos e quarenta e nove) foram utilizadas como reserva técnica pelo Observatório e 152 (cento e cinquenta e duas) foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 30 de Novembro de 2009.

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	03/11	ROMARIO ALVES DOS SANTOS	714946	Clinico Entrega de resultados	Profissional de Saúde: LUCIO MAURO VASCONCELOS Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 3203800 Data: 09/11/2009 - 07h00min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Rosângela
02	03/11	NATHALIA SILVA ANANIAS	270336	Ginecologista Criança de 12 anos e 03 meses	Consulta agendada no Centro de Saúde Parque Anhanguera. Autorizada pela Cláudia a comparecer no dia 05/11 às 14h30min para ser atendida pela Dra. Rosimar Cândida. Avisada: Mãe – Luzinete Solicitante: Dra. Salma
03	03/11	MAGDA SILVA FERREIRA	738386	Clinico Erro de agendamento no Teleconsulta	Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta Nº: 3186581 Data: 04/11/2009 - 10h30min (Tatiane) Consulta solicitada pela Unidade: Rosana
04	03/11	ZELIO SINESIO DE MENESES	105300	Clinico	Profissional de Saúde: AFONSO RUFINO DE SOUSA Unidade de Saúde: CIAMS Urias Magalhães Consulta Nº: 3195145 Data: 10/11/2009 – 10h31min (Tatiane) Solicitante: Dra. Salma
05	03/11	CRISTIANY DA SILVA MEDEIROS	124233	Ginecologista Tentativas sucessivas de agendamento	Profissional de Saúde: JULIANA MODANEZ SILVA Unidade de Saúde: CS VILA REDENCAO Consulta Nº: 3202602 Data: 9/11/2009 -06:59 (Ester) Tabela de fim de semana: Enf Fabiana Consulta cancelada
06	03/11	RUTILEIA RODRIGUES DA SILVA	643537	Ginecologista Gestante 06 meses iniciar pré-natal	Profissional de Saúde: BENEDITO MONTEIRO Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 3197039 Data: 9/11/2009 -07:00 (Ester) Tabela de fim de semana: Dr. Cláudio Avisada: Rutileia
07	03/11	MARCIA FRANCISCA LIMA VIEIRA	764340	Ginecologista Tentativas sucessivas de agendamento	Profissional de Saúde: THELMA WALKIRIA SIRIO Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 3204241 Data: 9/11/2009 -07:00 (Ester) Tabela de fim de semana: Enf Fabiana Avisada: Márcia
08	03/11	WALKIRIA ARAUJO BOTELHO	476186	Clinico Geral Tentativas sucessivas de agendamento	Consulta marcada pelo 0800 dia 02/11 Profissional de Saúde: DANIEL RIBEIRO ALENCAR Unidade de Saúde: CS VILA MORAES Consulta Nº 3196007
3089	30/11	DERCELI CANDIDA CARNEIRO DE MELO	620092	PTE DIABETICA SEM MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3281093 Data: 7/12/2009 - 11:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Francinetta Pires
3090	30/11	AVERSONY RIBEIRO RODRIGUES	274834	PTE SEM MEDICAÇÃO CONTROLADA	Profissional de Saúde: CELSO TAVARES DOS REIS Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3281133 Data: 7/12/2009 - 11:30 [Zacarias]

					Solicitante: Drª. Francisnetta Pires
3091	30/11	MARIA JOSE DE MELO	785068	ENCAMINHAMENTO PARA DERMATOLOGISTA	Profissional de Saúde: TANIA MARA LOURENCO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO Consulta Nº: 3256893 Data: 1/12/2009 - 09:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Francisnetta Pires
3092	30/11	MILTON NASCIMENTO DOS SANTOS	679267	PTE COM LOMBALGIA	Profissional de Saúde: CELSO SANTOS Unidade de Saúde: CAIS FINSOCIAL Consulta Nº: 3269258 Data: 3/12/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Francisnetta Pires
3093	30/11	WANESSA ALVES DE OLIVEIRA	116171	INICIAR PRÉ-NATAL	Profissional de Saúde: HELIO ALVES CRUVINEL Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3264472 Data: 4/12/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Francisnetta Pires
3094	30/11	LILLIANY GOMES DA COSTA	481923	PTE COM SANGRAMENTO IRREGULAR	Profissional de Saúde: ARISMAR PEREIRA DE RESENDE Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 3284941 Data: 7/12/2009 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Francisnetta Pires
3095	30/11	MARIA DA CONCEICAO DA SILVA LEITE	723530	PTE COM MIALGIA	Profissional de Saúde: CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIGUES Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 3277946 Data: 7/12/2009 - 07:30 [Zacarias] Solicitante: Drª. Francisnetta Pires
3096	30/11	SARAH KAUENA SOARES CHAVES	165673	PTE COM DOR EM BAIXO VENTRE	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 3264478 Data: 4/12/2009 - 07:00 [Zacarias] Solicitante: Drª. Francisnetta Pires
3097	30/11	LUCIANA LOPES SOUSA	522720	VÁRIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA Consulta Nº: 3275584 Data: 7/12/2009 - 10:30 [Zacarias] Solicitante: Enf.: Daiane Lima

Total de reservas utilizadas pelas Unidades: 152

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos)	2801
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	152
RESERVAS UTILIZADAS PELO OBSERVATÓRIO	2649

- 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.

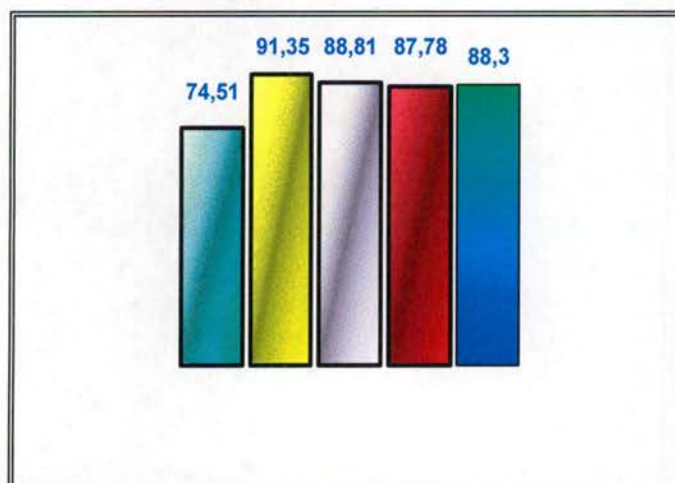
SEMANAS	AGENDA PADRÃO (NÚMERO DE CONSULTAS)	AGENDA GERADA (NÚMERO DE CONSULTAS)	PERCENTUAL
02 a 07/11	17287	12976	74,51%

09 a 14/11	17267	15790	91,35%
16 a 21/11	17321	15383	88,81%
23 a 28/11	17165	15068	87,78%
30/11 a 05/12	17405	15368	88,30%

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

Observatório - TELE-CONSULTA - Grades geradas no mês de Novembro de 2009.															
UNIDADES	02 a 07/11			09 a 14/11			16 a 21/11			23 a 28/11			30/11 a 05/12		
	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%	Padrão	Gerada	%
CAIS BAIRRO GOIA	668	414	61,96%	650	547	84,00%	650	536	82,46%	650	543	83,54%	650	539	82,92%
CAIS CAMPINAS	414	320	77,29%	414	302	70,40%	414	414	100,00%	366	346	94,54%	366	366	100,00%
CAIS CANDIDA DE MORAIS	1061	750	70,69%	1037	1037	100,00%	1091	940	86,16%	1091	854	78,28%	1121	951	84,83%
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR	822	595	72,38%	822	822	100,00%	822	783	95,26%	822	771	93,80%	822	798	97,08%
CAIS FINSOCIAL	281	203	72,24%	293	293	100,00%	293	293	100,00%	293	271	92,49%	287	245	85,37%
CAIS JARDIM CURITIBA	141	107	75,89%	141	141	100,00%	141	141	100,00%	141	141	100,00%	141	111	78,72%
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	436	327	75,00%	436	436	100,00%	436	497	113,99%	496	489	98,59%	496	497	100,20%
CAIS PARQUE DAS AMENDOERAS	454	350	77,09%	454	454	100,00%	454	454	100,00%	454	510	112,33%	510	510	100,00%
CAIS VILA NOVA	504	313	62,10%	504	440	87,10%	504	449	89,09%	504	449	89,09%	584	504	86,30%
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA	392	376	95,92%	392	392	100,00%	392	392	100,00%	392	392	100,00%	392	290	73,98%
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA	359	265	73,82%	359	359	100,00%	359	359	100,00%	359	359	100,00%	359	359	100,00%
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE	438	390	89,04%	438	390	89,04%	438	362	82,65%	438	390	89,04%	438	374	85,39%
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO	364	271	74,45%	364	296	81,32%	364	364	100,00%	364	292	80,22%	364	364	100,00%
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS	379	272	71,77%	379	341	89,97%	379	287	75,73%	379	341	89,97%	379	379	100,00%
CENTRO DE SAUDE FAMA	306	256	83,66%	306	268	87,58%	306	268	87,58%	306	268	87,58%	306	306	100,00%
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA	306	255	83,33%	306	306	100,00%	306	306	100,00%	306	306	100,00%	306	338	110,46%
CENTRO DE SAUDE ITATIAIA	168	96	57,14%	168	128	76,19%	168	128	76,19%	CONVERTIDA EM PSF			CONVERTIDA EM PSF		
CENTRO DE SAUDE JO BALNEARIO MEIA PONTE	429	353	82,28%	429	429	100,00%	429	383	89,28%	429	383	89,28%	429	419	97,67%
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS	439	381	86,79%	439	439	100,00%	439	346	78,82%	439	249	56,72%	439	280	63,78%
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS	302	236	78,15%	302	272	90,07%	302	273	90,40%	302	253	83,77%	302	302	100,00%
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO	381	195	51,18%	381	313	82,15%	381	313	82,15%	381	313	82,15%	381	256	67,19%
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA	586	370	63,14%	586	413	70,48%	586	413	70,48%	586	410	69,97%	586	445	75,94%
CENTRO DE SAUDE PARQUE ANHANGUERA	510	400	78,43%	510	428	83,92%	510	329	64,51%	510	428	83,92%	510	429	84,12%
CENTRO DE SAUDE PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ	345	293	84,93%	345	329	95,36%	345	329	95,36%	345	329	95,36%	345	345	100,00%
CENTRO DE SAUDE SAO FRANCISCO	355	283	79,72%	358	378	105,59%	358	378	105,59%	358	283	79,05%	358	358	100,00%
CENTRO DE SAUDE SETOR RODOVIARIO	372	236	63,44%	372	338	90,86%	372	325	87,37%	372	362	97,31%	372	372	100,00%
CENTRO DE SAUDE VILA BOA	556	462	83,09%	556	477	85,79%	556	453	81,47%	556	386	69,42%	556	542	97,48%
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA	265	265	100,00%	265	265	100,00%	265	265	100,00%	265	265	100,00%	265	265	100,00%
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE	367	266	72,48%	367	383	104,36%	367	383	104,36%	367	383	104,36%	367	391	106,54%
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA	424	370	87,26%	424	370	87,26%	424	337	79,48%	424	342	80,66%	504	267	52,98%
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES	384	296	77,08%	387	387	100,00%	387	407	105,17%	387	405	104,65%	387	403	104,13%
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO	368	270	73,37%	368	354	96,20%	368	354	96,20%	368	338	91,85%	368	384	104,35%
CENTRO DE SAUDE VILA REGINA	220	EM REFORMA		220	EM REFORMA		220	EM REFORMA		220	EM REFORMA		220	EM REFORMA	
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA	320	237	74,06%	320	307	95,94%	320	307	95,94%	320	307	95,94%	320	364	113,75%
CIAMS JARDIM AMERICA	914	573	62,69%	914	848	92,78%	914	848	92,78%	914	825	90,26%	914	775	84,79%
CIAMS NOVO HORIZONTE	748	689	92,11%	748	748	100,00%	748	682	91,18%	748	630	84,22%	748	629	84,09%
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO	713	511	71,67%	717	605	84,38%	717	521	72,66%	717	659	91,91%	717	470	65,55%
CIAMS URIAS MAGALHAES	796	730	91,71%	796	755	94,72%	796	764	95,98%	796	796	100,00%	796	741	93,09%
TOTAIS	17287	12976	74,51%	17267	15790	91,35%	17321	15383	88,81%	17165	15068	87,78%	17405	15368	88,30%

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 30 (trinta) 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

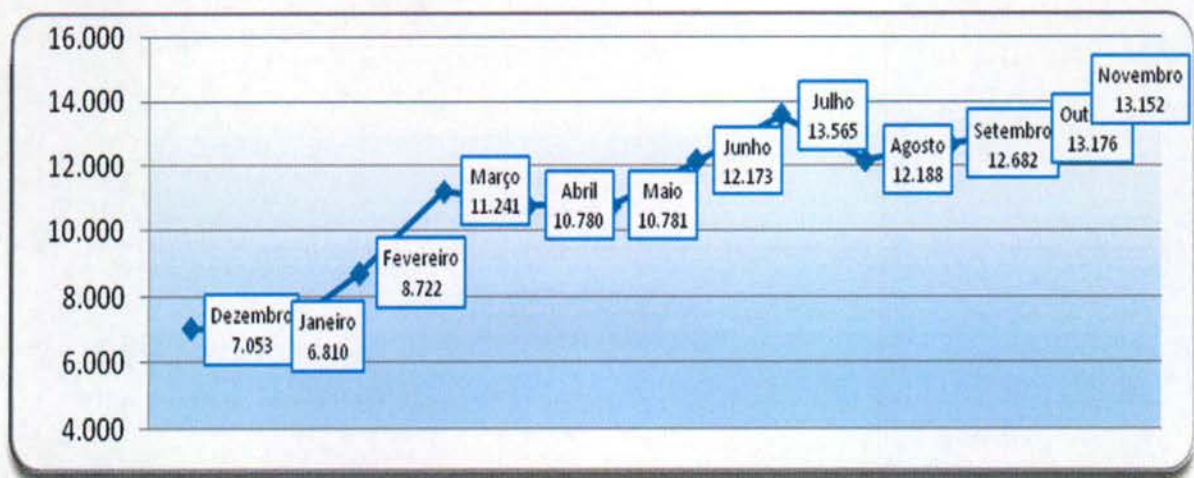
- Devido a efetivação dessa rotina, no mês de Maio/08 foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

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 Novembro/09 foi observado o agendamento de 13.152 (treze mil cento e cinquenta e dois) consultas, o que equivale a 20,70 % (vinte ponto setenta por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Se comparado ao mês de Setembro / 2009 houve um acréscimo de 24 (vinte e quatro) consultas.

Os valores do gráfico abaixo se referem ao percentual de retornos em relação ao total de consultas marcadas no mês de Novembro/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 Novembro/09 foram convertidas 1.733 (um mil setecentos e trinta 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 Novembro de 2009		
Data	Dia da Semana	Quantidade
1/11/2009	Domingo	0
2/11/2009	Segunda-feira	73
3/11/2009	Terça-feira	76
4/11/2009	Quarta-feira	87
5/11/2009	Quinta-feira	68
6/11/2009	Sexta-feira	0
7/11/2009	Sábado	0
8/11/2009	Domingo	77
9/11/2009	Segunda-feira	92
10/11/2009	Terça-feira	84
11/11/2009	Quarta-feira	87
12/11/2009	Quinta-feira	65
13/11/2009	Sexta-feira	0

14/11/2009	Sábado	0
15/11/2009	Domingo	80
16/11/2009	Segunda-feira	94
17/11/2009	Terça-feira	84
18/11/2009	Quarta-feira	93
19/11/2009	Quinta-feira	75
20/11/2009	Sexta-feira	0
21/11/2009	Sábado	0
22/11/2009	Domingo	79
23/11/2009	Segunda-feira	85
24/11/2009	Terça-feira	78
25/11/2009	Quarta-feira	91
26/11/2009	Quinta-feira	73
27/11/2009	Sexta-feira	0
28/11/2009	Sábado	0
29/11/2009	Domingo	85
30/11/2009	Segunda-feira	107
Total		1733

Sobras de Vagas

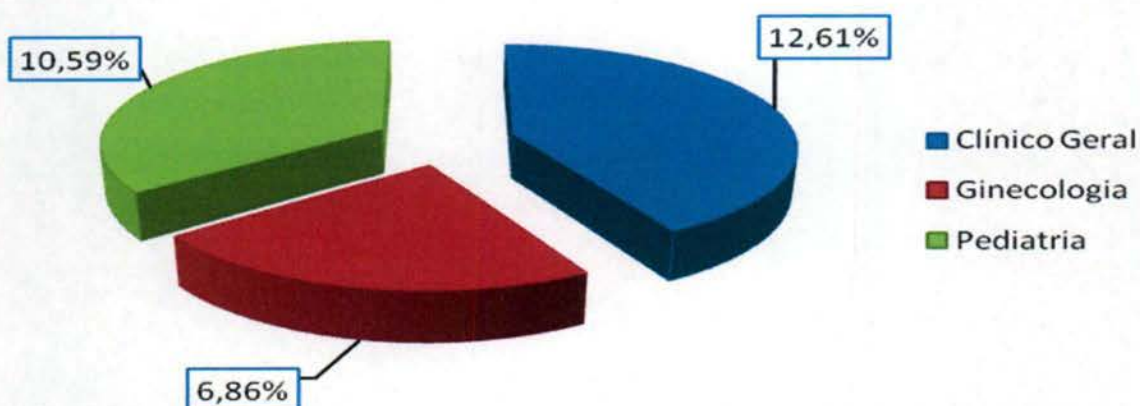
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 Novembro/09 houve um acréscimo total de 10,56% (dez ponto cinquenta e seis por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Demonstrativo Gráfico do Acréscimo de Número de Consultas Agendas pelo Retorno Programado



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	27.769	3.503	31.272	12,61%
Ginecologia	15.551	1.067	16.618	6,86%
Pediatria	14.141	1.498	15.639	10,59%
Total	57.461	6.068	63.529	10,56%

- 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

Devido a reunião realizada no Gabinete do Secretário 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;

o 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.

o 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 Novembro de 2009.


Daisa 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** Informativo CIPA
- Anexo 2** Informativo – Megafone realizado em Novembro/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 Informativo CIPA

INFORME CIPA



Informativo - Novembro de 2009

Comissão presta contas do trabalho realizado

talvez nem todos tenham percebido, mas durante o ano de 2009 a CIPA trabalhou para garantir que a saúde e a produtividade de todos os que compõem a equipe do Idtech fosse preservada. Mais que isso, a comissão promoveu intervenções no sentido de estimular a prevenção de doenças ocupacionais e laborais e de ambientes de trabalho. Como anjos da guarda dos colaboradores do Idtech, os membros da comissão estiveram presentes em todas as ações realizadas e apresentam, neste informativo, um relatório de sua atuação. É importante lembrar que a CIPA é responsável, entre outras atribuições, por

identificar os riscos do processo de trabalho; elaborar plano de ação preventiva de segurança e saúde laboral; além de realizar, periodicamente, verificações nos ambientes e condições de trabalho.

Mas, um ambiente de trabalho seguro, depende também da adesão de todos os integrantes do quadro de pessoal às medidas preventivas, como o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs). Além de garantirem a sua colaboração e obrigação individuais, é papel dos demais trabalhadores, acompanhar o trabalho da comissão. Assim, pare um minuto e confira o que tem sido feito pela CIPA.



Hugo Henrique Marques Silva, vice-presidente da CIPA; Daniel Régis de Oliveira Ribeiro, presidente, e Henrique Araújo Torres, suplente da presidência

As ações da CIPA



Campanha de Vacinação/Janeiro

3ª Campanha da Voz no Idtech/SMS



Campanha da Voz/Abril



Campanha pela Preservação do Patrimônio/Maio



Campanha pela ginástica laboral/Maio a Julho



Programa de Combate ao Tabagismo/Janeiro



Política Ambiental de Vizinhança/Junho



Verificação de validade e troca dos extintores/Junho



Campanha do Agasalho/Julho



Limpeza e higienização de fones e troca de equipamentos/Setembro



Participação em capacitações de novos colaboradores



Troca de equipamentos ergonômicos/Setembro



Campanha de prevenção à Gripe A/Agosto e Setembro

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

Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/ 20 de novembro de 2009 (Nº 21, Ano 02)

Idtech reedita campanha do Natal

O Natal está chegando e, para o Idtech, esta época do ano, como outras, é de solidariedade. Quem é bom observador deve ter notado que já estão nos postos de trabalho as caixas para arrecadação de brinquedos da Campanha Natal Criança Feliz, que, mais uma vez, será realizada pelo Instituto em parceria com a TV Serra Dourada.

A coordenação do Idtech pede a cooperação de todos os colaboradores. Podem ser doados brinquedos novos ou usados em bom estado de conservação. As doações já podem ser depositadas nas caixas. É importante lembrar que este ano, todos já estão ajudando desde o dia 6 de junho, Dia do Meio Ambiente, quando foi lançada a campanha de arrecadação de papel com o objetivo de angariar fundos para a compra dos brinquedos. Do início até agora, já foram acumuladas 1,44 mil quilos de papel, o que corresponde a praticamente uma tonelada e meia. O dinheiro arrecadado com a comercialização do material está sendo depositado em uma conta bancária especial.

Os resultados foram possíveis graças ao empenho dos colaboradores que usaram não só de esforço, mas de criatividade para



incrementar a coleta do material reciclável. A Central de Processamento de Dados, por exemplo, realizou uma gincana entre os agentes de processamento. A campanha do papel continua em curso e quem quiser ajudar pode continuar fazendo suas doações simultaneamente à arrecadação de brinquedos.

No ano passado a Campanha Natal Criança Feliz envolveu cerca de 300 instituições e conseguiu arrecadar 131 mil brinquedos, beneficiando igual número de crianças carentes.

Segunda tem eleição

Segunda-feira, dia 23 de novembro é dia de eleger os novos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA). Apenas um integrante da atual gestão da CIPA, Hugo Henrique Marques Silva, é candidato a reeleição. Os demais postulantes a integrantes da comissão são: Cleber Gonçalves Oliveira; Elias da Silva Fraga Filho; Larissa Pareira de Carvalho e Marcos Antonio do Carmo. A votação começará zero hora e se encerrará às 19 horas, com urnas em todos os postos de trabalho. Todos os colaboradores estão sendo conclamados a votar pela comissão eleitoral, que tem como coordenador Alexandro Jorge Lima e vice-coordenadora, Luana Mattos Lirio. Entre outras atribuições, a CIPA é responsável por identificar os riscos do processo de trabalho, elaborar o plano de ação preventiva de segurança e saúde laboral, além de realizar periodicamente as verificações nos ambientes e condições de trabalho. É importante que todos participem do processo eleitoral, que votem e depois fiscalizem o trabalho dos eleitos. A legislação prevê a eleição de dois componentes da comissão. Um vice-presidente e um suplente. Os outros dois, presidente e suplente são indicados pelo empregador.

Decoração de Natal e 13º salário



O espírito de Natal já alegria os postos do Idtech. A decoração foi montada esta semana, em cumprimento ao calendário de datas especiais que são comemoradas no Instituto, e está de encher os olhos. Para combinar com o clima de Natal, uma ótima notícia: A primeira parcela do 13º salário será paga nesta sexta-feira, dia 20 de novembro. A Gerência Financeira lembra a todos os colaboradores que esta primeira parcela não sofre nenhum desconto, mas sobre a segunda, incorrem tributos. Isso significa que ela será um pouco menor do que a primeira. Portanto, é bom ter cautela na hora de gastar esse dinheiro. É bom fazer os cálculos direitinho para evitar dívidas depois do Natal.



Cuidados com fones

A Gerência de Serviços de Saúde juntamente com a CIPA realizou na última Sexta-feira Informativa, dia 06 de novembro, a orientação aos colaboradores sobre o uso correto dos fones de ouvido. Todos foram alertados sobre a necessidade de alternância de ouvido de hora em hora e os problemas de saúde que o uso incorreto deste equipamento de trabalho pode causar. Na oportunidade foi providenciada a troca das espumas auriculares.



IDTECH

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

idtech.org.br

Seja criativo!

Dia 17 de novembro comemora-se o dia da criatividade e no Teleconsulta será realizado o concurso "Agente Criativo". Nesta data, vale tudo e para participar basta ser criativo. A melhor caracterização (fantasia), o melhor poema/poesia, o melhor desenho, a melhor invenção, o objeto mais antigo, o bichinho de pelúcia mais engraçado, a foto com a careta mais estranha, enfim a criatividade é de cada um. O "Agente Criativo" receberá uma premiação surpresa.

Mega FONE

Informativo para colaboradores do Idtech/ 24 de novembro de 2009 (Nº 22, Ano 02)

tech elege CIPA e faz semana contra acidentes

Em votação realizada nesta segunda-feira, dia 23 de novembro, foram eleitos a compor a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) os colaboradores Hugo Henrique Marques e Carissa Pereira de Carvalho (foto). Seis outros participaram do pleito (veja quadro abaixo). Na oportunidade foi realizada também a primeira Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Idtech.

Serão seis dias de atividades voltadas para a orientação dos colaboradores sobre a importância de cuidados com segurança laboral; da prevenção de doenças ocupacionais como os problemas coluna e voz; ergonomia e uso de equipamentos de proteção individual e incentivo a prática de esportes e à



preservação do meio ambiente. Estão previstas distribuição de panfletos, gincanas, palestras, e campanha sobre preservação do patrimônio (veja programação abaixo).



Resultado da eleição da CIPA

OME	VOTOS
Hugo Henrique M. Silva	102
Carissa Pereira de Carvalho	53
Leber Gonçalves Oliveira	31
Ílias da Silva Fraga Filho	16
Marcos Antonio do Carmo	16
Francisco	20
Paulo	22



PROGRAMAÇÃO

Apresentação da SIPAT pela CIPA e bate-papo informal com os colaboradores sobre a importância da conservação do Patrimônio e do uso dos EPIs;

Posição dos EPIs danificados;

Distribuição de panfletos com dicas de segurança, ergonomia e de cuidados com a voz;

Ilustração sobre Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST;

Gincanas Surpresas

Distribuição de tubinhos de protetor solar para Assistentes Sociais que realizam trabalho de

campo com exposição ao sol;

Palestra sobre saúde auditiva e sobre a voz com fonoaudiólogos do Centro de Referência de Saúde do Trabalho - Cerest.

Palestras sobre ergonomia, postura e riscos no ambiente de trabalho, ministradas pelas fisioterapeutas do CEREST

Entrega a Gerência de Logística / Gerência de Material e Patrimônio de carrinhos para transporte de caixas e outros objetos pesados;

Distribuição de bolinhas anti-stress para todos os colaboradores



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

Anexo 03 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade .

Grade de Consultas por Profissional

terça-feira, 1 de dezembro de 2009 às 09:41h.

Tipo de Consulta: Todas

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ANTONIO DE MELO ANES JUNIOR	263	13	2	278
		DALTON ANTONIO MOURAO	252	16	0	268
		JOSE GUEDES PEIXOTO	125	0	0	125
		SISENANDO FRANCISCO DE AZEVED	267	0	2	269
		WANDENBERG MONTE NEGRO V. PIT	577	25	2	604
		Total da Especialidade	1.484	54	6	1.544
	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	148	10	1	159
		ERWIN MOREIRA DA ROCHA	173	3	0	176
		EULI JOSE BRAGA	60	103	0	163
		MARIA RITA LOPES MAIA	146	1	1	148
		Total da Especialidade	527	117	2	646
	PEDIATRIA	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	66	15	89	170
		ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	263	0	5	268
		JOAO GOMES DO SACRAMENTO	129	0	186	315
		NIVALDO DAVID AMARAL	182	0	141	323
		ROSELI APARECIDA RESENDE	154	68	35	257
		Total da Especialidade	794	83	456	1.333
	Total da Unidade de Saúde		2.805	254	464	3.523
CAIS Campinas	CLINICO GERAL	BRUNO PASCOAL BORGES	225	100	0	325
		RAFEH ANDRAUS FILHO	337	0	1	338
		ROBERTO MARINHO	345	0	0	345
		Total da Especialidade	907	100	1	1.008
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	41	0	0	41
		HELOISA MARTINS SOARES	80	7	0	87
		Total da Especialidade	121	7	0	128
	PEDIATRIA	ROSANE RASSI	360	0	20	380

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Campinas	PEDIATRIA	SOLANGE INES HERNANDES BASTOS	179	24	29	232
		Total da Especialidade	539	24	49	612
	Total da Unidade de Saúde		1.567	131	50	1.748
CAIS Candida de Morais	CLINICO GERAL	CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA	650	30	1	681
		ERIKA PATRICIA NETO	342	19	0	361
		GLAUS MONTEIRO BORGES	100	0	0	100
		JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO	355	0	0	355
		LINCO FELIPE DA SILVA	341	0	0	341
		NILMAR FELICIANO DA SILVA	234	0	0	234
		Total da Especialidade	2.022	49	1	2.072
	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	220	29	1	250
		ELAINE BITES DE CARVALHO E FERR	409	17	0	426
		FLAVIO HENRIQUE CAETANO DE SOU	56	0	0	56
		JESSICA ALENCAR REZENDE	123	1	0	124
		MAURICIO CHATER	263	1	1	265
		PLINIO RIBEIRO BORGES	58	62	0	120
		Total da Especialidade	1.129	110	2	1.241
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	141	0	87	228
		JACQUELINE BATISTA VIEIRA CAMEL	263	0	0	263
		JANETE GUIMARAES ALVES	285	0	8	293
		MARLENE QUIMICO UMEMO SANTOS	42	128	3	173
		PEDRO DIMAS MACHADO FILHO	292	0	69	361
		VIVIANE ROSE GOMES DE H. CAVAL	229	0	17	246
		Total da Especialidade	1.252	128	184	1.564
	Total da Unidade de Saúde		4.403	287	187	4.877
CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	FABRICIA VIEIRA COSTA DE SANTAN	643	0	1	644
		FABRICIO VALTVILLE MONTIJO	332	0	1	333
		PEDRO HENRIQUE MACHADO CARDO	334	0	2	336
		RICARDO OLIVEIRA E SILVA	664	0	3	667
		VINICIUS GOMES BATISTA XAVIER	310	20	1	331
		Total da Especialidade	2.283	20	8	2.311

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Chácara do Governador	GINECOLOGIA	ANDRE IBRAHIM BAYEH	153	0	1	154
		LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	257	1	1	259
		PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAV	128	0	1	129
		Total da Especialidade	538	1	3	542
	PEDIATRIA	GILSON FENELON DAS NEVES	28	0	3	31
		MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	262	0	53	315
		PATRICIA EDWIRGES FIGUEIRA MARQ	249	20	45	314
		SILVIA DE PAULA UNGARELLI	215	20	77	312
		Total da Especialidade	754	40	178	972
	Total da Unidade de Saúde		3.575	61	189	3.825
CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	Celso Santos	64	0	0	64
		FLAVIO MARQUES DOS SANTOS	273	0	4	277
		SERGIO SPINDOLA MARIANO NUNES	180	0	4	184
		Total da Especialidade	517	0	8	525
	GINECOLOGIA	MARCELLO BRAGA VIGGIANO	101	0	15	116
		MAURICIO PINHEIRO POMPEU DE CAM	106	0	9	115
		MESSIAS ALVES VIEIRA	114	0	14	128
		NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO	99	0	17	116
		Total da Especialidade	420	0	55	475
	PEDIATRIA	CARLOS ROBERTO DOS SANTOS	33	0	80	113
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	73	36	51	160
		Total da Especialidade	106	36	131	273
	Total da Unidade de Saúde		1.043	36	194	1.273
CAIS Jardim Curitiba	GINECOLOGIA	DAVID GONCALVES DE MORAIS	193	1	42	236
		Total da Especialidade	193	1	42	236
	PEDIATRIA	MARCIO CAETANO QUEIROZ	132	0	83	215
		ORCIDIO ANTONIO DE TOLEDO	39	41	75	155
		Total da Especialidade	171	41	158	370
	Total da Unidade de Saúde		364	42	200	606
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	CARLOS AUGUSTO SANTOS RODRIG	271	0	0	271
		DANIEL RIBEIRO ALENCAR	235	0	0	235

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Jardim Novo Mundo	CLINICO GERAL	GRACYELLA PEDROSA NAVES	323	0	1	324
		LUIZ ANTONIO DE CAMPOS CHAVES	122	0	0	122
		Total da Especialidade	951	0	1	952
	GINECOLOGIA	BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JU	189	0	0	189
		JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	176	1	1	178
		PRISCILA RIBEIRO GUIMARAES	212	14	0	226
		Total da Especialidade	577	15	1	593
	PEDIATRIA	ANSELMO DE OLIVEIRA FRANCO	95	16	21	132
		ELIANE OLIMPIO DE SOUZA	191	20	2	213
		MARCELLE BRANDAO MARANHAO D	275	41	14	330
		TANIT RIBEIRO CARMO	300	0	23	323
		Total da Especialidade	861	77	60	998
	Total da Unidade de Saúde		2.389	92	62	2.543
CAIS Parque das Amendoeiras	CLINICO GERAL	ANTONIO ALESSANDRO PARIS	328	0	5	333
		FABRICIO QUEIROZ CORREIA	278	28	2	308
		MARCELO DE PAULA E SILVA	131	20	3	154
		OSWALDO BATISTA POFAHL	129	25	6	160
		WALER JOSE DE CAMPOS REIS	194	0	3	197
		Total da Especialidade	1.060	73	19	1.152
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	229	0	16	245
		Izelman de Oliveira	230	0	5	235
		RODRIGO RASMUSSEN DE LIMA	225	0	25	250
		Total da Especialidade	684	0	46	730
	PEDIATRIA	AMANDA CAMARGO PANTALEAO	10	0	116	126
		JOAO SERAFIM FILHO	7	0	55	62
		JONAS JOSE DE SOUZA	43	47	159	249
		LINCOLN MARQUES DA ROCHA JUNIO	33	0	89	122
		Total da Especialidade	93	47	419	559
	Total da Unidade de Saúde		1.837	120	484	2.441
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	ANDRE LUIZ VASCONCELOS BORGE	305	0	2	307
		CARLOS ALBERTO CASCAO	260	0	0	260

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CAIS Vila Nova	CLINICO GERAL	LORENA CRISTINA RODRIGUES DOS	213	0	0	213
		MICHELE RONCATO FRANCA	272	20	0	292
		ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	338	0	1	339
		Total da Especialidade	1.388	20	3	1.411
	GINECOLOGIA	JOAO LUIZ VINHAL JUNIOR	176	0	0	176
		Total da Especialidade	176	0	0	176
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	311	0	11	322
		JEANE LUSTOSA MACHADO DE ARA	155	35	9	199
		TANIA STEIN FISCHER	218	1	2	221
		Total da Especialidade	684	36	22	742
	Total da Unidade de Saúde		2.248	56	25	2.329
Centro de Saúde Água Branca	CLINICO GERAL	NILSON PEREIRA PINTO	257	62	1	320
		Nina Maria Cavalcanti de Polji	304	16	1	321
		Total da Especialidade	561	78	2	641
	GINECOLOGIA	ATENEVIR TELES DA SILVA	219	0	13	232
		LEANDRO MATOS	179	8	1	188
		Total da Especialidade	398	8	14	420
	PEDIATRIA	HELIO GONCALVES PINHO	140	63	28	231
		SUSANA HAGE REYES	168	50	74	292
		Total da Especialidade	308	113	102	523
	Total da Unidade de Saúde		1.267	199	118	1.584
Centro de Saúde Conjunto Riviera	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	525	35	1	561
		Total da Especialidade	525	35	1	561
	GINECOLOGIA	AZOR ALVES	185	18	27	230
		JOSE JANOS RAVEN NUNES	202	16	7	225
		Total da Especialidade	387	34	34	455
	PEDIATRIA	MARIA APARECIDA LOPES REIS	71	32	209	312
		OSMAR MATIAS DE ABREU	114	45	162	321
		Total da Especialidade	185	77	371	633
	Total da Unidade de Saúde		1.097	146	406	1.649
Centro de Saúde	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	511	104	0	615

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	TULIO CESAR MAGALHAES	363	16	0	379
		Total da Especialidade	874	120	0	994
	GINECOLOGIA	CRISTIANE PORTO CORTEZ BITTAR	0	8	0	8
		DIOLINDO DOS SANTOS FREIRE NETO	178	15	1	194
		Total da Especialidade	178	23	1	202
	PEDIATRIA	IRMA JULIANA PFRIMER CAPUZZO	235	16	25	276
		TANIA MOREIRA NOBREGA	136	48	113	297
		Total da Especialidade	371	64	138	573
	Total da Unidade de Saúde		1.423	207	139	1.769
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	CLINICO GERAL	JOSE MARCELO DE SOUSA	256	0	0	256
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	307	0	1	308
		Total da Especialidade	563	0	1	564
	GINECOLOGIA	LEONARDO ALVES FERREIRA	163	0	0	163
		VANESSA ROCHA DE OLIVEIRA	160	0	0	160
		Total da Especialidade	323	0	0	323
	PEDIATRIA	ELENILSON DE GODOY ALVES	160	0	161	321
		JULIANA DE MELO MELGACO	193	17	90	300
		Total da Especialidade	353	17	251	621
	Total da Unidade de Saúde		1.239	17	252	1.508
Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	DIVINA MARGARIDA FRANCO	307	0	1	308
		Marcus Vinicius Naves Carneiro	181	0	1	182
		Total da Especialidade	488	0	2	490
	GINECOLOGIA	CARLOS ANTONIO CARNEIRO	233	13	0	246
		ROSA MARIA NASCIMENTO GONCAL	216	0	1	217
		Total da Especialidade	449	13	1	463
	PEDIATRIA	RENATTA EGIDO VOLU	222	0	69	291
		Total da Especialidade	222	0	69	291
	Total da Unidade de Saúde		1.159	13	72	1.244
Centro de Saúde Itatiaia	CLINICO GERAL	RAUL ERNANE COSTA	130	47	0	177
		Total da Especialidade	130	47	0	177
	PEDIATRIA	JOAO GOMES DO SACRAMENTO	126	27	62	215

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Itatiaia	PEDIATRIA	Total da Especialidade	126	27	62	215
	Total da Unidade de Saúde		256	74	62	392
Centro de Saúde Jardim Baileário Meia Ponte	CLINICO GERAL	AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	264	0	1	265
		LUCIANO ELIAS SANTOS	550	34	1	585
		Total da Especialidade	814	34	2	850
	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	170	55	2	227
		WILSON RODRIGUES DOS SANTOS	201	0	0	201
		Total da Especialidade	371	55	2	428
	PEDIATRIA	ELISIO DE CASTRO	175	0	64	239
		MIRNA MARIANO LEAO	299	0	20	319
		Total da Especialidade	474	0	84	558
	Total da Unidade de Saúde		1.659	89	88	1.836
Centro de Saúde Maria Dilce	CLINICO GERAL	CARLOS REGO MARANHÃO FILHO	320	16	11	347
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	317	0	4	321
		Total da Especialidade	637	16	15	668
	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	211	12	7	230
		EVELLING LORENA CERQUEIRA DE O	222	0	12	234
		Total da Especialidade	433	12	19	464
	PEDIATRIA	MARDEN MARTINS DE FREITAS	151	37	137	325
		Total da Especialidade	151	37	137	325
	Total da Unidade de Saúde		1.221	65	171	1.457
Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	JULIANA SALVIANO MENDONÇA LOP	238	40	0	278
		Total da Especialidade	238	40	0	278
	GINECOLOGIA	ANITA ELIZABETH COURY	223	0	1	224
		GILSON MOURA DE BRITO	206	1	2	209
		Total da Especialidade	429	1	3	433
	PEDIATRIA	MARIA LUCIA DA SILVA	137	0	124	261
		WANIA MARCIA OLIVEIRA RABELO	108	0	182	290
		Total da Especialidade	245	0	306	551
	Total da Unidade de Saúde		912	41	309	1.262
Centro de Saúde	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	176	64	0	240

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	TANIA MARA LOURENCO	329	0	4	333
		Total da Especialidade	505	64	4	573
	GINECOLOGIA	EMIVALDO SOARES MARTINS	223	0	1	224
		Total da Especialidade	223	0	1	224
	PEDIATRIA	HELEN REGINA ROSA GODINHO	107	0	212	319
		LAIS SANTOS MONTEIRO	174	0	60	234
		Total da Especialidade	281	0	272	553
	Total da Unidade de Saúde		1.009	64	277	1.350
Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	239	40	0	279
		GUILHERME SPOSITO RIBEIRO	237	0	0	237
		HUMBERTO FERNANDES MARTINS SO	21	0	0	21
		LUCIO MAURO VASCONCELOS	232	43	0	275
		Total da Especialidade	729	83	0	812
	GINECOLOGIA	ARILUCI CRESCENCIO DE ALENCAR	164	17	0	181
		LEONEL GOMES LEITE	99	15	0	114
		MARIANGELA BATISTA DOS SANTOS	182	20	0	202
		Total da Especialidade	445	52	0	497
	PEDIATRIA	FLAVIA DUARTE SETUBAL NUNES DE	202	4	2	208
		MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	245	3	0	248
		ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	0	64	0	64
		Total da Especialidade	447	71	2	520
	Total da Unidade de Saúde		1.621	206	2	1.829
Centro de Saúde Parque Anhanguera	CLINICO GERAL	CEJANA ABRANDES FIGUEIREDO	223	32	0	255
		DARQUE MARIA DE ARAUJO	312	20	1	333
		SILMA BEATRIZ DA CUNHA	272	48	1	321
		Total da Especialidade	807	100	2	909
	GINECOLOGIA	DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS	171	0	1	172
		EROS DE SOUSA	219	0	1	220
		ROSIMAR CANDIDA FERNANDES COS	181	17	0	198
		Total da Especialidade	571	17	2	590
	PEDIATRIA	IVAN ISAAC	192	80	1	273

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Parque Anhanguera	PEDIATRIA	IVANETE MARIA SIQUEIRA LIMA	161	53	6	220
		Total da Especialidade	353	133	7	493
	Total da Unidade de Saúde		1.731	250	11	1.992
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	CLINICO GERAL	ADRIANA BATISTA RODRIGUES LUCA	257	0	0	257
		MARCO ANTONIO CORDEIRO	313	0	0	313
		PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES D	300	32	0	332
		Total da Especialidade	870	32	0	902
	GINECOLOGIA	HARLEY RICARDO RODRIGUES	195	21	0	216
		JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	119	10	1	130
		Total da Especialidade	314	31	1	346
	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	274	72	0	346
		Total da Especialidade	274	72	0	346
	Total da Unidade de Saúde		1.458	135	1	1.594
Centro de Saúde São Francisco	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	321	0	0	321
		TIAGO DE OLIVEIRA MAGALHAES	307	0	1	308
		Total da Especialidade	628	0	1	629
	GINECOLOGIA	JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA	450	0	12	462
		Total da Especialidade	450	0	12	462
	PEDIATRIA	EDNA MARIA FERREIRA	154	0	152	306
		VALQUIRIA MONTEIRO DE LIMA BORG	178	0	7	185
		Total da Especialidade	332	0	159	491
	Total da Unidade de Saúde		1.410	0	172	1.582
Centro de Saúde Setor Perim	CLINICO GERAL	ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	282	20	4	306
		TANIA REZENDE FERRAZ	323	16	1	340
		Total da Especialidade	605	36	5	646
	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	228	12	0	240
		EURIPEDES JOSE DE SOUZA I	238	15	13	266
		Total da Especialidade	466	27	13	506
	PEDIATRIA	RODRIGO CAETANO DE ALMEIDA	85	16	236	337
		TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIR	210	28	47	285
		Total da Especialidade	295	44	283	622

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde	Total da Unidade de Saúde		1.366	107	301	1.774
Centro de Saúde Setor Rodoviário	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LO	188	40	0	228
		TIAGO COSTA ANTUNES	227	19	0	246
		Total da Especialidade	415	59	0	474
	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES P	206	0	0	206
		MONICA DE FATIMA SILVA	111	0	1	112
		WALTER EUSTAQUIO RIBEIRO	239	34	2	275
		Total da Especialidade	556	34	3	593
	PEDIATRIA	DANUZIA MUNIZ CAMELO	216	0	29	245
		VERA MARIA CAETANO MENDES	163	53	108	324
		Total da Especialidade	379	53	137	569
	Total da Unidade de Saúde		1.350	146	140	1.636
Centro de Saúde Vila Boa	CLINICO GERAL	Nina Maria Cavalcanti de Polli	208	99	1	308
		PAULO RODRIGUES SIQUEIRA	283	20	0	303
		SUZANA NOVAIS TEIXEIRA	103	0	1	104
		Total da Especialidade	594	119	2	715
	GINECOLOGIA	JOSE AMELIO DE SOUSA	215	12	1	228
		SAULO GONCALVES DE MENDONCA	221	25	0	246
		SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA	219	1	1	221
		Total da Especialidade	655	38	2	695
	PEDIATRIA	KATIA MARIA CAVALCANTE C. DE M	247	64	0	311
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	279	40	6	325
		ORCENIR GONCALVES ITACARAMBI	321	16	4	341
		Total da Especialidade	847	120	10	977
	Total da Unidade de Saúde		2.096	277	14	2.387
Centro de Saúde Vila Canaã	CLINICO GERAL	DAYRA ELCIRA PENALBA DE MACHA	232	20	1	253
		HELDER NOVAIS CAMILO	304	17	0	321
		Total da Especialidade	536	37	1	574
	GINECOLOGIA	MARIA RITA LOPES MAIA	234	12	1	247
		OLIMPIO PEREIRA NETO	245	15	1	261
		Total da Especialidade	479	27	2	508

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Canaã	PEDIATRIA	MARIA SUELY GOMES DE AZARA	227	20	0	247
		Total da Especialidade	227	20	0	247
	Total da Unidade de Saúde		1.242	84	3	1.329
Centro de Saúde Vila Clemente	CLINICO GERAL	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	367	11	14	392
		JULIANA SAYURI SUGITA	215	56	7	278
		Total da Especialidade	582	67	21	670
	GINECOLOGIA	CARMEN LUCIA NERY ALVES	169	40	0	209
		EROS DE SOUSA	205	9	21	235
		Total da Especialidade	374	49	21	444
	PEDIATRIA	MARIA LUISA FARIA DE GODOI	142	56	377	575
		Total da Especialidade	142	56	377	575
	Total da Unidade de Saúde		1.098	172	419	1.689
Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	CEJANA ABRANDES FIGUEIREDO	194	0	2	196
		CELSO TAVARES DOS REIS	291	32	2	325
		MARCIO PEREIRA DE OLIVEIRA	242	37	0	279
		Total da Especialidade	727	69	4	800
	GINECOLOGIA	ARLENE RODRIGUES LYRA	224	20	0	244
		EULI JOSE BRAGA	59	161	0	220
		ROBERTO FERREIRA DA CUNHA	174	31	0	205
		Total da Especialidade	457	212	0	669
	PEDIATRIA	LINON ROSE ARANTES DE MIRANDA	269	30	1	300
		Total da Especialidade	269	30	1	300
	Total da Unidade de Saúde		1.453	311	5	1.769
Centro de Saúde Vila Moraes	CLINICO GERAL	DANIEL RIBEIRO ALENCAR	265	0	0	265
		GEHRY SILVA FERREIRA	340	0	0	340
		MARIA CLAUDIA SILVEIRA CASTRO N	392	0	0	392
		Total da Especialidade	997	0	0	997
	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	150	51	0	201
		ROZIMAR VITAL DE FREITAS	177	49	2	228
		Total da Especialidade	327	100	2	429
	PEDIATRIA	MONICA GONCALVES FERNANDES P	124	0	71	195

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila Moraes	PEDIATRIA	ROSAURA DINIZ PIMENTEL	207	0	24	231
		Total da Especialidade	331	0	95	426
	Total da Unidade de Saúde		1.655	100	97	1.852
Centro de Saúde Vila Redenção	CLINICO GERAL	GUTEMBERG DA SILVA FRAGA	278	29	1	308
		LUDMILLA QUEIROZ OLIVEIRA	250	0	0	250
		Total da Especialidade	528	29	1	558
	GINECOLOGIA	JULIANA MODANEZ SILVA	185	16	0	201
		TULIO ALVES SARDINHA	194	15	0	209
		Total da Especialidade	379	31	0	410
	PEDIATRIA	MARIA IVETE DE LIMA SANTOS	250	0	36	286
		SEBASTIAO MACEDO MACHADO	79	16	225	320
		Total da Especialidade	329	16	261	606
	Total da Unidade de Saúde		1.236	76	262	1.574
Centro de Saúde Vila Santa Helena	CLINICO GERAL	ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES	331	0	1	332
		WAGNER LUIZ DE OLIVEIRA	318	1	1	320
		Total da Especialidade	649	1	2	652
	GINECOLOGIA	CARLA PACHECO ELIAS	0	15	0	15
		CARLOS ANTONIO CARNEIRO	159	4	1	164
		Total da Especialidade	159	19	1	179
	PEDIATRIA	CARITAS DE OLIVEIRA	207	0	87	294
		MARIA ANGELA DE MIRANDA MELO B	196	30	67	293
		Total da Especialidade	403	30	154	587
	Total da Unidade de Saúde		1.211	50	157	1.418
Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ARNOLDO RIBEIRO HAMU	254	14	0	268
		MARIA LUIZA REBELO PINHEIRO DE L	282	48	0	330
		Waldonez Rodrigues Cerqueira	274	32	0	306
		Total da Especialidade	810	94	0	904
	GINECOLOGIA	IRISLENE FERREIRA DA SILVA	124	44	0	168
		MARCIA REGINA FREIRE	147	14	0	161
		Total da Especialidade	271	58	0	329
	PEDIATRIA	MARLENE MIGUEL DE LIMA	0	146	0	146

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
Centro de Saúde Vila União	PEDIATRIA	Waldonez Rodrigues Cerqueira	271	33	1	305
		Total da Especialidade	271	179	1	451
	Total da Unidade de Saúde		1.352	331	1	1.684
CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	ADRIANA FERNANDES CARDOSO FL	272	98	1	371
		AFONSO RUFINO DE SOUSA	332	0	2	334
		ANTONIO WILSON PORTO JUNIOR	287	9	0	296
		BERNARDO PAULA NETO	344	0	0	344
		FERNANDO CESAR SIQUEIRA DE PAD	345	0	0	345
		JOSE MARCIO SOCRATES GOMES PIN	238	12	0	250
		MARIA EDNA PEREIRA QUARESMA	210	0	0	210
		Total da Especialidade	2.028	119	3	2.150
	GINECOLOGIA	Doliana Martins Brasil	202	0	0	202
		FLORISBELA DIAS VASQUES	220	10	1	231
		JACINTO JOSE DE ALMEIDA	235	0	0	235
		KELLEN SEBBA DE ALENCAR	254	0	0	254
		VERA LUCIA NUNES DA SILVA	219	15	2	236
		Total da Especialidade	1.130	25	3	1.158
	PEDIATRIA	LUCIANA CUNHA BASTOS	186	0	2	188
		MARIA INES DA SILVA PIRES	19	0	0	19
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	194	12	0	206
		MARLY ARRUDA CAMARGO	281	48	0	329
		Total da Especialidade	680	60	2	742
	Total da Unidade de Saúde		3.838	204	8	4.050
CIAMS Novo Horizonte	CLINICO GERAL	ALANO CARVALHO DE SOARES	197	0	0	197
		ANTONINHO CRUVINEL DE OLIVEIRA	306	16	0	322
		CELSO TAVARES DOS REIS	304	16	0	320
		JOAO CRUVINEL DE OLIVEIRA FILHO	83	4	0	87
		LUIZ VIEIRA DA PAIXAO	289	0	0	289
		RICARDO DANTAS DE SOUSA	304	20	0	324
		ROGERIO DE OLIVEIRA SANTIAGO	201	10	0	211
		Total da Especialidade	1.684	66	0	1.750

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Novo Horizonte	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	106	10	0	116
		FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAM	165	14	0	179
		HELIO ALVES CRUVINEL	157	20	0	177
		LUCINETE FARIA DUARTE ROSIQUE	195	22	0	217
		VAUVENARQUES FERNANDES DA SI	273	0	0	273
		Total da Especialidade	896	66	0	962
	PEDIATRIA	ADRIANA HELENA DE MATOS ABE	155	20	0	175
		MARIA DA CONCEICAO MATOS MAC	3	113	0	116
		MARIA INES BARBOSA	201	0	0	201
		MARIA SUELY GOMES DE AZARA	209	10	0	219
		Total da Especialidade	568	143	0	711
	Total da Unidade de Saúde		3.148	275	0	3.423
CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	ANGELICA LOMAZZI	100	46	0	146
		VICENTE JOSE VITA	263	16	0	279
		VILMAR PIRES DE PAIVA	299	0	2	301
		Total da Especialidade	662	62	2	726
	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	199	11	1	211
		DIVINO PEREIRA DE MIRANDA	186	0	0	186
		EBERTH FRANCO VENCIO	146	0	0	146
		MARIA ELIZABETH DE MORAES TAVA	113	0	0	113
		THELMA WALKIRIA SIRIO GUIRADO	132	0	0	132
		Total da Especialidade	776	11	1	788
	PEDIATRIA	HILTON STIVAL GONCALVES	180	20	137	337
		JADER LEONEL DE PAULA	245	15	76	336
		MARIA GORETTI CASTRO DIAS	174	0	145	319
		MARILU CELESTE CARVALHO MOREI	222	16	50	288
		Total da Especialidade	821	51	408	1.280
	Total da Unidade de Saúde		2.259	124	411	2.794
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	280	16	0	296
		AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGU	323	16	0	339
		JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	341	27	1	369

			Marcada	Cancelada	Outros	Total
CIAMS Urias Magalhães	CLINICO GERAL	MARIZE WAILLANT CANELLAS DE CA	225	18	0	243
		VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO	305	0	0	305
		Total da Especialidade	1.474	77	1	1.552
	GINECOLOGIA	DIVALDO MATOS SANTANA	0	60	0	60
		MUSBAH NADER KOLAILAT	158	146	0	204
		SERGIO RAUL AQUINO E SILVA	199	14	0	213
		Total da Especialidade	357	120	0	477
	PEDIATRIA	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGE	111	20	206	337
		EDSON ALVES RIBEIRO	88	20	230	338
		MARA RUBIA DE PAIVA	74	40	219	333
		MARILDA DE FREITAS MACEDO	428	109	118	655
		Total da Especialidade	701	189	773	1.663
	Total da Unidade de Saúde		2.532	386	774	3.692
Total Geral		63.529	5.228	6.527	75.284	

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: Novembro / 2009 (FÉRIAS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
06/11	Ciams Setor Pedro Ludovico	Heleusa	Angélica Lomazzi	2810	Férias (Período: 28/12 a 11/01). Agenda não gerada. (Maxilley)	NO PRAZO
06/11			Divino Pereira de Miranda	6093	Férias (Período: 01/12 a 15/12). Agenda não gerada. (Maxilley)	
06/11			Afonso Rufino de Sousa	2510	Férias (Período: 14/12 a 12/01). Agenda não gerada. (Maxilley)	
06/11	Ciams Jardim América	Marly	Fernando César Siqueira	4641	Férias (Período: 23/12 a 21/01). Agenda não gerada. (Maxilley)	NO PRAZO
06/11			Jacinto José de Almeida	3145	Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Maxilley)	
06/11			Doliana Martins Brasil	8956	Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Maxilley)	
06/11			Florisbela Dias Vasques	3358	Férias (Período: 04/01 a 02/02). Agenda não gerada. (Maxilley)	
06/11			Marly Arruda Camargo	2611	Férias (Período: 04/01/10 a 02/02/10). Agenda não gerada. (Severiano)	
06/11			Maria Edna Pereira Quaresma	4653	Férias (Período: 04/01/10 a 18/01/10). Agenda não gerada. (Severiano)	
06/11			Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	Férias (Período: 11/01/10 a 09/02/10). Agenda não gerada. (Severiano)	
06/11			Vera Lucia Nunes Da Silva	4041	Férias (Período: 25/01/10 a 08/02/10). Agenda não gerada. (Severiano)	
06/11			Jose Marcio Sócrates Gomes	1863	Férias (Período: 17/02/10 a 18/03/10). Agenda não gerada. (Severiano)	
09/11	Ciams Setor Pedro Ludovico	Heleusa	Jader Leonel de Paula	2652	Férias (Período: 28/12 a 06/01). Agenda não gerada. (Maxilley)	NO PRAZO
12/11	Cais Bairro Goia	Izadora	Elidia Célia Santillo Gomes	5291	Férias (Período: 10/12 a 08/01/01). Foram canceladas 98 vagas geradas. (Maxilley)	NO PRAZO
12/11	CS Perim	Marly	Tereza Cristina Rocha	4558	Férias (No período de 01/12 a 30/12). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)	NO PRAZO
12/11	CS Norte Ferroviário	Juracy	Leonildo de Freitas Negretto	3981	Férias (dias 01/12 a 30/12). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)	NO PRAZO
13/11	CS Vila Morais	Shirley	____ Rozimar Vital	2188	Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Agenda não gerada pela unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
13/11	Cais Finsocial	E-mail	Flávio Marques dos Santos	11103	Férias (Período: 10/12/09 a 09/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Carlos Roberto Santos	3619	Férias (Período: 25/11 a 23/12/09). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Glaus Monteiro	2432	Férias (Período: 16/11 a 15/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
16/11	Cais Cândida de Morais	Alessandra	Jacqueline Batista Vieira	6342	Férias (Período: 01 a 30/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Viviane Rose Gomes	6878	Férias (Período: 21/12 a 19/01). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Carlos Roberto dos Santos	3619	Férias (Período: 24/11 a 23/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**

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

Referência: Novembro / 2009 (**FÉRIAS**)

16/11	CS Setor Perim	Marly	Eurípides José de Souza	3652	Férias (14/12/09 a 13/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
17/11	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Flávia Duarte de Carvalho	8890	Férias (Período: 08/12/09 a 06/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
17/11	CS Vila União	Paola	Irislene Ferreira da Silva	4384	Férias (Período: 01 a 30/12). Foram canceladas 45 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
17/11			Arnoldo Ribeiro Hamu	4224	Férias (Período: 01 a 30/12). Foram canceladas 64 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
17/11	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Adriana Helena de Matos	8572	Férias (Período: 14/12/09 a 12/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
19/11	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Hilton Stival Gonçalves	2840	Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Maria Gorette de Castro	3659	Férias (Período: 18/01/2010 a 01/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Thelma Wakiria Sínio	4835	Férias (Período: 18/01 a 16/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Maria Elizabeth Tavares	4805	Férias (Período: 11 a 25/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
23/11	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Jacqueline Batista	6342	Férias – Alteração (Período: 15/12/09 a 13/01/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
23/11	Cais Finsocial	-----	Orcídio Antônio	1753	Férias (Período: 01 a 30/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
23/11	Cais Id. Curitiba	-----	Orcídio Antônio Tavares	1753	Férias (Período: 01 a 30/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
24/11	Cais Vila Nova	Íris	Jeane Lustosa	2638	Férias (17 a 31/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Leandro Matos	4891	Férias (Período: 15/12/09 a 13/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
			Nilson Pereira Pinto	2986	Férias (Período: 28/12/09 a 27/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
24/11	CS Norte Ferroviário	Juraci	Leonildo de Freitas Negroto	3981	Férias (Período: 01 a 30/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane) -	FORA DO PRAZO
25/11	CS Marinho Lemos	Amarilda	Maria Lúcia da Silva Costa	3708	Férias (Período: 14/12/09 a 12/01/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	NO PRAZO
			Gilson Moura de Brito	6313	Férias (04/01a 02/02/2010). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)	
26/11	CS Vila Redenção	-----	Gutemberg da Silva Fraga	4348	Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	
			Juliana Modanez	8918	Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
			Sebastião Macedo	5329	Férias (Período: 04/01 a 02/02/2010). Agenda não gerada. (Tatiane)	
27/11	Ciams Urias Magalhaes	Heleuza	Edson Alves Ribeiro	987	Férias (Período: 28/12 a 11/01/2010). Foram canceladas 60 vagas geradas. (Maxilley)	NO PRAZO

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

		Maria Rubia de Paiva	4271	<i>Férias (Período: 15/12 a 24/12/2009). Foram canceladas 140 vagas geradas. (Maxilley)</i>	
27/11	CS Parque Amazonia	Carlos	8057	<i>Férias (Período de 21/12 a 04/01/2010). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	NO PRAZO
27/11	CS Parque Industrial João Braz	Jose Tavares de Moraes Filho	4467	<i>Férias (Período de 04/01/10 a 02/02/10). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	NO PRAZO
		Carina Barbosa Bullamah Meneghini	8695	<i>Férias (Período de 23/12/09 a 21/01/10). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	
30/11	Cais Bairro Goia	Izadora	5803	<i>Férias (Período 07/12/2009 a 21/12/2009). Foram canceladas 28 vagas disponíveis e 66 vagas geradas. (Severiano)</i>	FORA DO PRAZO
30/11	Cais Candida de Moraes	Alessandra	5326	<i>Férias (período de 07/01/10 a 18/01/10). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	NO PRAZO

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



IDTECH[®]
idtech.org.br

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

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/11	Ciams Novo Horizonte	Neemias	Maria da Conceição Matos	5173	Licença Prêmio (03/11 a 31/12). Foram canceladas 68 vagas disponíveis e 234 vagas geradas. Foram remanejadas 40 consultas agendadas, da seguinte forma: - Para Dra. Maria Suely: - 01 consulta do dia 03 para o dia 04/11; - Para Dra. Maria Inês: - 11 consultas do dia 04 para o dia 05/11; - Para Dra. Adriana Helena: - 03 consultas do dia 04 para o dia 06/11; - 04 consultas do dia 05 para o dia 09/11; - 05 consultas do dia 05 para o dia 10/11; - 07 consultas do dia 06 para o dia 11/11; - 08 consultas do dia 09 para o dia 13/11. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
03/11	CS Vila Mauá	Ciala	Euli José Braga	5803	Licença Médica (29/10 a 18/11). Foram canceladas 61 vagas disponíveis e 36 vagas geradas. Foram remanejadas 33 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 03 para o dia 05/11; - 05 consultas do dia 03 para o dia 06/11; - 03 consultas do dia 03 para o dia 09/11; - 05 consultas do dia 04 para o dia 09/11; - 04 consultas do dia 04 para o dia 10/11; - 07 consultas do dia 05 para o dia 10/11; - 06 consultas do dia 06 para o dia 12/11; - 01 consulta do dia 12 para o dia 13/11. - Consultas remanejadas para Dr. Roberto Ferreira. (Tatiane)	***
03/11	CS Vila União	-----	Marlene Miguel	2373	Licença Médica por tempo indeterminado. Foram canceladas 144 vagas geradas. (Tatiane)	***
05/11	Cais Cândida de Moraes	Deila	Marlene Quimico Umeno	2818	Licença Médica (A partir de 06/11 – por tempo indeterminado). Foram canceladas 68 vagas disponíveis e 192 vagas geradas. Foram remanejadas 28 consultas agendadas, da seguinte forma: - 11 consultas do dia 06/11 para o mesmo dia; - 03 consultas do dia 06 para o dia 09/11; - 08 consultas do dia 10 para o mesmo dia; - 05 consultas do dia 10 para o dia 11/11; - 01 consulta do dia 11 para o dia 12/11. - Consultas remanejadas pra Dra. Janete. (Tatiane)	***
09/11	Cais Bairro Goiá	Izadora	Ana Paula Pereira	6060	Licença Matrimonial (16 a 25/11). Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO

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

17/11	Ciams Urias Magalhães	Sirlene	Divaldo Matos Santana	1477	<i>Licença Médica (19 a 24/11).</i> Foram canceladas 27 vagas disponíveis e 144 vagas geradas. Foram remanejadas 26 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas do dia 19 para o dia 23/11; - 03 consultas do dia 19 para o dia 24/11; - 04 consultas do dia 19 para o dia 25/11; - 04 consultas do dia 23 para o dia 25/11; - 04 consultas do dia 23 para o dia 26/11; - 07 consultas do dia 24 para o dia 26/11. Todas as consultas foram remanejadas para o Drº Sérgio Raul. (<i>Zacarias</i>)	***
18/11	CS Vila Mauá	Ciala	Euli José Braga	5803	<i>Licença Médica (18 a 29/11).</i> Foram canceladas 42 vagas disponíveis e remanejadas 32 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 19 para o dia 20/11; - 03 consultas do dia 19 para o dia 23/11; - 03 consultas do dia 20 para o dia 23/11; - 03 consultas do dia 20 para o dia 24/11; - 03 consultas do dia 23 para o dia 24/11; - 05 consultas do dia 23 para o dia 26/11; - 07 consultas do dia 24 para o dia 26/11; - 02 consultas do dia 25 para o dia 27/11. - Consultas remanejadas para o Dr. Roberto Ferreira. (<i>Tatiane</i>)	***
20/11	Cais Cândida de Moraes	Grazielle	Plínio Ribeiro Borges	4799	<i>Licença Médica (a partir do dia 20/11 por tempo indeterminado).</i> Foram canceladas 126 vagas geradas e remanejadas 48 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 23/11; - 10 consultas para o dia 24/11; - 10 consultas para o dia 25/11; - 07 consultas para o dia 26/11. Para a Dra. Elaine Bites de Carvalho. - 07 consultas para o dia 23/11; - 07 consultas para o dia 24/11. Para o Dr. Mauricio Chater. (Maxilley)	***
23/11	Cais Finsocial	-----	Orcídio Antônio	1753	<i>Licença Médica (a partir de 23/11).</i> Foram canceladas 36 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento das 16 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	***
23/11	Cais Jd. Curitiba	-----	Orcídio Antônio Tavares	1753	<i>Licença Médica (19 a 30/11).</i> Foram canceladas 41 vagas disponíveis e a Unidade ficou responsável pelo remanejamento de 09 consultas agendadas. (<i>Tatiane</i>)	***
23/11	Cais Bairro Goiá	Isadora	Euli Jose Braga	5431	<i>Licença Médica (dia 18 a 27/11).</i> Foram canceladas 18 vagas disponíveis e remanejadas 61 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Para o mesmo profissional:</u>	***

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

					- 04 consultas do dia 18/11 para o dia 30/11; - 07 consultas do dia 18/11 para o dia 01/12; - 05 consultas do dia 19/11 para o dia 02/12; - 05 consultas do dia 19/11 para o dia 03/12; - 01 consulta do dia 20/11 para o dia 03/12; - 03 consultas do dia 20/11 para o dia 04/12. Para a Dra. Maria Rita Lopes: - 05 consultas do dia 20/11 para o dia 30/11; - 02 consultas do dia 20/11 para o dia 01/12; - 07 consultas do dia 23/11 para o dia 01/12; - 02 consultas do dia 23/11 para o dia 03/12; - 02 consultas do dia 24/11 para o dia 03/12. Para Dr. Alfredo Puppini Farias: - 03 consultas do dia 24/11 para o dia 30/11; - 05 consultas do dia 25/11 para o dia 01/12; - 01 consulta do dia 26/11 para o dia 01/12; - 04 consultas do dia 26/11 para o dia 02/12; - 01 consulta do dia 27/11 para o dia 02/12; - 04 consultas do dia 27/11 para o dia 03/12. <i>(Severiano)</i>	***
24/11	CS Água Branca	Maria Cláudia	Nina Cavalcanti de Poli	9567	Licença Médica (05 a 31/12). Agenda não gerada pela Unidade. <i>(Tatiane)</i>	***
24/11	Cais Cândida de Moraes	Neuza	Marlene Químico Umeno Santos	2818	Licença Médica (De 24/11 a 02/01/2010). Foram canceladas 59 vagas disponíveis e 376 vagas geradas. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: Para o Dr. Pedro Dimas Machado: - 03 consultas do dia 01/12 para o dia 26/11; - 03 consultas do dia 01/12 para o dia 30/11; - 03 consultas do dia 03/12 para o dia 30/11. <i>(Severiano)</i>	***
25/11	CS Norte Ferroviário	Juraci	Helen Regina	6232	Licença Médica para acompanhar o filho (14 a 31/12). Agenda não gerada pela Unidade. <i>(Tatiane)</i>	***
30/11	Ciams Jardim America	Nilzelei	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	Licença Médica (30/11 a 04/12). Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 63 consultas agendadas da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 07/12; - 18 consultas para o dia 08/12; - 16 consultas para o dia 09/12; - 12 consultas para o dia 11/12. Para a Dra. Adriana Fernandes. - 05 consultas para o dia 07/12; - 04 consultas para o dia 08/12. Para o Dr. Afonso Rufino. <i>(Maxilley)</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: Novembro / 2009 (FALTAS)

					canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)			
04/11	Cais Vila Nova	Íris	Jeane Lustosa	2638	Capacitação em Hanseníase (Dias 11, 18 e 25/11). Foram canceladas 02 vagas geradas. (Tatiane)	FORA DO PRAZO		
			Carlos Alberto Cascão	2621	Capacitação em Hanseníase (Dias 11, 18 e 25/11). Foram canceladas 02 vagas geradas. (Tatiane)	Já informado		
04/11	CS Criméia Leste	Dulciana	Tânia Moreira Nóbrega	9470	Folga de Aniversário (Dia 09/11). Foram canceladas 16 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO		
04/11	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Divino Pereira de Miranda	6093	Consulta Médica (Dia 30/11). Foram canceladas 22 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO		
			Celso Tavares dos Reis	3047	Folga de Aniversário (Dia 27/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO		
04/11	CS Vila Mauá	Thaynara	Roberto Ferreira da Cunha	3500	Reunião c/ a Divisão Ambulatorial (Dia 13/11). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada, para o dia 12/11. (Tatiane)			
			Celso Tavares dos Reis	3047	Reunião c/ a Divisão Ambulatorial (Dia 13/11). Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Tatiane)	FORA DO PRAZO		
			Linon Rose Arantes	4212	Reunião c/ a Divisão Ambulatorial (Dia 13/11). Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Tatiane)			
			Márcio Pereira	4873	Reunião c/ a Divisão Ambulatorial (Dia 13/11). Foram canceladas 18 vagas disponíveis. (Tatiane)			
04/11	CS Vila Redenção	Rúbia	Gutemberg da Silva Fraga	4348	Participação em Processo seletivo da PUC-GO (Dia 23/11). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO		
04/11	CS Vila Canaã	Paulo César	Helder Novais Camilo	2797	Congresso de Clínica Médica (Dias 05 e 06/11). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 37 consultas agendadas da seguinte forma: <u>Drº Helder Novais Camilo</u> - 06 consultas do dia 05 para o dia 10/11; - 06 consultas do dia 05 para o dia 11/11; - 08 consultas do dia 05 para o dia 12/11; - 05 consultas do dia 06 para o dia 12/11. <u>Drª. Dayra Elcira Penalba</u> - 07 consultas do dia 06 para o dia 09/11; - 05 consultas do dia 06 para o dia 10/10. (Zacarias)	FORA DO PRAZO		
04/11	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Ketlem	Luciano Elias Santos	13460	Capacitação em Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 12 vagas disponíveis e 78 vagas geradas. Foram remanejadas 22 consultas agendadas, da seguinte forma: - 16 consultas para o dia 11/11; - 06 consultas para o dia 12/11. (Tatiane)	FORA DO PRAZO		

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

			Cirene Cristina Borges	4448	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e 32 vagas geradas. Foram remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 11/11; - 03 consultas para o dia 12/11. (Tatiane)</i>	
04/11	CS Vila Redenção	Clóvis	Sebastião Macedo	5329	<i>Atestado Médico (04/11). Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 05/11. (Tatiane)</i>	***
04/11	Cais Bairro Goiá	Izadora	Wandenberg Monte Negro	3602	<i>Falta (03 e 04/11). Foram remanejadas 20 consultas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 03 para o dia 06/11; - 01 consulta do dia 04 para o dia 09/11; - 10 consultas do dia 04 para o dia 09/11; - 04 consultas do dia 04 para o dia 10/11. (Tatiane)</i>	***
05/11	CS Marinho Lemos	Andréa	Anita Elizabeth Coury	14016	<i>Reunião com o grupo de gestantes (Dia 06/01). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
05/11	CS Pq. Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa Bulamarque	8695	<i>Falta (05/11 – por motivo de doença). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 09/11; - 07 consultas para o dia 10/11. (Tatiane)</i>	***
05/11	CS Esplanada do Anicuns	Leila	Juliana de Melo Melgaço	8335	<i>Falta (05/11). Foram remanejadas 17 consultas agendadas, todas para o dia 09/11. (Zacarias)</i>	***
05/11	CS Vila Boa	Paula	Todos os Profissionais		<i>Reunião com a Coordenação Ambulatorial (Dia 26/11). Foram canceladas 131 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
06/11	Cais Vila Nova	Iris	Jeane Lustosa Machado de Araujo	2638	<i>Capacitação em Hanseníase (Dias 11, 18 e 25/11). Foram remanejadas 02 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas do dia 11 para o dia 12/11. (Maxilley)</i>	***
06/11	Centro de Saúde Parque Amazônia	Lucia	Leonel Gomes Leite	5026	<i>Atestado Médico (09/11). Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 10/11; - 04 consultas para o dia 11/11; - 02 consultas para o dia 12/11. Para o Dr. Leonel Gomes Leite</i>	***
06/11	Ciams Jardim América	Nilzelei	Marly Arruda Camargo	2611	<i>- 01 consulta para o dia 12/11. Para a Dra. Ariluci Crescencio de Alencar. (Maxilley)</i>	***
06/11	Centro de Saúde Parque	Vera	Florisbela Dias Vasques	3358	<i>Atestado Médico (09 à 11/11). Foram canceladas 20 vagas disponíveis. (Maxilley)</i>	***
06/11	Centro de Saúde Parque		Carina Barbosa Bullamah	8695	<i>Atestado Médico (13/11). Foram canceladas 04 vagas disponíveis. (Maxilley)</i> <i>Atestado Médico (06/11). Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte</i>	***

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

	Industrial João Braz				forma: - 05 consultas para o dia 11/11; - 06 consultas para o dia 12/11; - 03 consultas para o dia 13/11. (Esterliane)
06/11	Ciams Jardim América	Fátima	Marly Arruda Camargo	2611	Atestado Médico (09 a 11/11). Foram remanejadas 28 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas do dia 09 para o dia 12/11; - 04 consultas do dia 09 para o dia 13/11; - 01 consulta do dia 09 para o dia 16/11; - 10 consultas do dia 10 para o dia 16/11; - 05 consultas do dia 11 para o dia 16/11; - 03 consultas do dia 11 para o dia 17/11. (Zacarias)
06/11	Ciams Jardim América	Fátima	Florisbela Dias	3358	Atestado Médico (13/11). Foram remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 16/11. (Zacarias)
06/11	Centro de Saúde Água Branca	Lucimar	Nilson Pereira Pinto	2986	Congresso de Urologia (09 a 11/11). Foram canceladas 15 vagas disponíveis e remanejadas 33 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 pacientes do dia 09 para o dia 12/11; - 04 pacientes do dia 09 para o dia 13/11; - 03 pacientes do dia 09 para o dia 16/11; - 12 pacientes do dia 10 para o dia 16/11; - 01 paciente do dia 11 para o dia 16/11; - 08 pacientes do dia 11 para o dia 17/11. (Zacarias)
09/11	CS Conjunto Riviera	Célia Tânia	Geovane José de Lima	5923	Atestado Médico (19/11 – vespertino). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)
09/11	Cais Chácara do Governador	Vanessa	Silvia de Paula Ungarelli	11041	Consulta Médica (10/11). Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Maxilley)
09/11	Cais Bairro Goia	Izadora	Elidia Célia Santillo Gomes	5291	Problema de Saúde na Família (dias 23 e 24/11) Agenda não gerada. (Maxilley)
09/11	Centro de Saúde Vila Boa	Paula	Maria Goretti de Castro Dias	3659	Capacitação de Notificação de Violência (02/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Maxilley)
09/11	Ciams Setor Pedro Ludovico	Heleusa	Maria Goretti de Castro Dias	3659	Capacitação de Notificação de Violência (02/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Maxilley)
09/11	Cais Chácara do Governador	Vanessa	Silvia de Paula Ungarelli	11041	Consulta Médica (10/11). Foram remanejadas 10 consultas agendadas todas para o dia 12/11. (Esterliane)
09/11	Ciams Novo Horizonte	Neemias	Helio Alves Cruvinel	3094	Motivo particular (11/11). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma:

FORA DO
PRAZO

NO PRAZO

NO PRAZO

FORA DO
PRAZO

FORA DO
PRAZO

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

09/11	CS Água Branca	Maria Cláudia	Susana Hage Reyes	14112	- 02 consultas para o dia 13/11; - 04 consultas para o dia 16/11; - 01 consulta para o dia 17/11. (Maxilley) Atestado Médico (09/11 e 10/11). Foram canceladas 21 consultas disponíveis e remanejadas 17 consultas agendadas da seguinte forma: - 16 consultas para o dia 16/11; - 01 consulta para o dia 17/11. (Esterliane)	***
09/11	CS Parque Amazônia	Mara Rúbia	Lúcio Mauro Vasconcelos	8498	Capacitação em Hanseníase (Dias 11, 18 e 25/11). Foram canceladas 17 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas do dia 11 para o dia 12/11; - 07 consultas do dia 11 para o dia 16/11; - 04 consultas do dia 11 para o dia 17/11. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
09/11	CS Vila Boa	Marta	Kátia Maria Mendonça	6320	Atestado Médico. (10 a 13/11). Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejadas 49 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas do dia 10 para o dia 11/11; - 16 consultas do dia 10 para o dia 12/11; - 06 consultas do dia 10 para o dia 13/11; - 10 consultas do dia 12 para o dia 13/11; - 09 consultas do dia 13 para o dia 16/11. - Consultas remanejadas para Dra. Maria Goretti. (Tatiane)	***]
10/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Silma Beatriz da Cunha	11742	Audiência Particular (10/11). Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 13/11; - 11 consultas para o dia 19/11. (Maxilley)	***
10/11	Cais Vila Nova	Íris	Jeanne Lustosa Machado de Araujo	2638	Capacitação em Hanseníase (Dias 10, 17 e 24/11). Foram canceladas 02 vagas geradas, 08 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada da seguinte forma: - 01 consulta do dia 17 para o dia 19/11. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
10/11	CS Vila Clemente	Vanilda	Maria Luisa Faria de Godoi	3401	Atestado Médico (10/11). Foram canceladas 21 consultas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas todas para o dia 13/11. (Esterliane)	***
10/11	Centro de Saúde Crimeia Leste	Dulciana	Tânia Moreira Nobrega	9470	Atestado Médico (10/11). Foram canceladas 02 consultas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas todas para o dia 12/11. (Maxilley)	***
10/11	CS Parque Amazônia	Iraci	Mariângela Batista dos Santos	5517	Atestado Médico (10/11). Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 16/11; - 04 consultas para o dia 17/11; - 04 consultas para o dia 18/11; (Esterliane)	***



IDTECH
Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Científico

idtech.org.br

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

10/11	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Elaine Bites de Carvalho e Ferreira	10807	Consultas Médica (16/11). Foram canceladas 04 vagas disponíveis. (Maxilley)	***
10/11	Centro de Saúde Vila Clemente	Vanilda	Carmen Lucia Nery Alves	11110	<i>Congresso Brasileiro de Ginecologia e Obstetrícia (16 e 17/11)</i> . Foram canceladas 08 vagas disponíveis e remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas do dia 16 para o dia 18/11; - 01 consulta do dia 16 para o dia 19/11; - 06 consultas do dia 17 para o dia 19/11. Para a Dra. Carmen Lucia Nery Alves. - 01 consulta do dia 17 para o dia 17/11. Para o Dr. Eros de Sousa. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
10/11	Ciams Setor Pedro Ludovico	Heleusa	Arismar Pereira Rezende	3498	<i>Capacitação sobre Notificação sobre Violências (02/12)</i> . Foram canceladas 14 vagas geradas. (Maxilley)	NO PRAZO
10/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivan Isaac	2213	<i>Capacitação em Violência (16/11)</i> Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas todas para o dia 17/11. (Esterliane)	FORA DO PRAZO
			Ivanete Maria Siqueira Lima	3629	<i>Capacitação em Violência (16/11)</i> Foram canceladas 14 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada para o dia 17/11. (Esterliane)	
			Rosimar Cândida Fernandes Costa	6793	<i>Capacitação em Violência (16/11)</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma; - 04 consultas para o dia 17/11; - 05 consultas para o dia 19/11; (Esterliane)	
			Cejana Abrantes Figueiredo	14109	<i>Capacitação em Violência (16/11)</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma; - 07 consultas para o dia 16/11; - 03 consultas para o dia 17/11; Todas para Dr ^a . Darque (Esterliane)	
			Silma Beatriz da Cunha	11742	<i>Capacitação em Violência (16/11)</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma; - 03 consultas para o dia 17/11; - 08 consultas para o dia 19/11; Todas para Dr ^a . Darque (Esterliane)	
10/11	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Patrícia Edwirges Figueira Marques	9482	<i>Falta (dia 10/11 – Motivos Familiares)</i> . Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 08 consultas para o dia 12/11; - 08 consultas para o dia 13/11. (Severiano)	FORA DO PRAZO
10/11	Ciams Urias Magalhães	Sirlene	Marilda de Freitas Macedo	4195	<i>Atestado Médico (dia 10/11 – só no período da tarde)</i> . Foram canceladas 10 consultas disponíveis e remanejadas 06 consultas agendadas, todas para o dia 11/10 no período da tarde. (Severiano)	***
			Musbah Nader Kolailat	5953	<i>Atestado Médico (dia 16/11)</i> . Foram canceladas 05 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma:	***

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

					<u>Para o Dr. Sergio Raul de Aquino:</u> - 05 consultas para o dia 16/10; - 01 consulta para o dia 17/10. <u>Para o Dr. Musbah Nader Kolailat:</u> - 05 consultas para o dia 17/10. (Severiano)				
10/11	CS Vila Mauá	Maria Cristina	Marcio Pereira de Oliveira	4873	<i>Capacitação de notificação em violência (dia 23/11). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Severiano)</i>				FORA DO PRAZO
10/11	CS Vila União	Suzete	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968	<i>Atestado Médico (dia 19/11). Foram canceladas 26 vagas disponíveis e remanejadas 01 consulta agendada para o dia 18/11, com o mesmo profissional. (Severiano)</i>				***
10/11	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Cláudia Cássia de Almeida	9164	<i>Atestado Médico (10/11). Foram remanejadas 30 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 12/11; - 14 consultas para o dia 16/11; - 10 consultas para o dia 17/11. (Zacarias)</i>				***
11/11	CS Criméia Leste	Dulciana	Diolindo dos Santos Freire	7392	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>				NO PRAZO
11/11	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Vilmar Pires Paiva	3168	<i>Acompanhamento Médico (04/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>				NO PRAZO
11/11	CS Vila União	-----	Irislene Ferreira da Silva	4384	<i>Capacitação de notificação em violência (Dias 16, 23 e 27/11). Foram canceladas 30 vagas geradas. (Tatiane)</i>				FORA DO PRAZO
			Márcia Regina Freire	7500	<i>Capacitação de notificação em violência (Dias 16, 23 e 27/11). Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)</i>				
			Edmar Rodrigues Alves	2826	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>				
11/11	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Ariluci Crescencio de Alencar	7275	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>				NO PRAZO
			Rosely Rosa de Castro	5983	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>				
			Humberto Fernandes Soares	8057	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada pela Unidade. (Tatiane)</i>				
11/11	CS Setor Rodoviário	Martinha	Walter Eustaquio Ribeiro	4114	<i>Motivo de Doença (dias 12 e 13/11). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 31 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas do dia 12 para o dia 16/11; - 04 consultas do dia 12 para o dia 17/11; - 04 consultas do dia 12 para o dia 18/11; - 06 consultas do dia 12 para o dia 19/11. Para o Dr. Walter Eustaquio Ribeiro. - 06 consultas do dia 13 para o dia 17/11; - 04 consultas do dia 13 para o dia 18/11; - 04 consultas do dia 13 para o dia 19/11. Para a Dra. Christiane Caetano Lima Lopes Pontes. (Maxilley)</i>				***

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

11/11	Ciams Jardim América	Fátima	Adriana Fernandes Cardoso Fleury	5710	<i>Motivo de Doença (11/11).</i> Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 13/11; - 06 consultas para o dia 16/11; - 07 consultas para o dia 17/11; - 04 consultas para o dia 18/11. (<i>Maxilley</i>)	***
11/11	Cais Campinas	Matianá	Rosane Rassi	3133	<i>Folga de Aniversário (23/11).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Maxilley</i>)	FORA DO PRAZO
11/11	Cais Cândida de Moraes	Deila	Elaine Bites de Carvalho e Ferreira	10807	<i>Consulta Médica (16/11).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 17/11; - 01 consulta para o dia 18/11. (<i>Maxilley</i>)	FORA DO PRAZO
11/11	CS Vila Boa	Lurdes	Nina Maria Cavalcanti de Poli	9567	<i>Consulta Médica (dia 12/11).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 18 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 12 para o dia 16/11; - 07 consultas do dia 12 para o dia 17/11; - 06 consultas do dia 12 para o dia 18/11. (<i>Severiano</i>)	FORA DO PRAZO
12/11	CS Parque Amazônia	Lucia	Arluci Crescencio de Alencar	7275	<i>Atestado Médico (12/11).</i> Foram remanejadas 07 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 16/11; - 02 consultas para o dia 17/11. (<i>Maxilley</i>)	***
12/11	CS Santa Helena	Cida	Maria Ângela de Miranda	5244	<i>Doença familiar (12/11).</i> Foram canceladas 09 consultas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 17/11. (<i>Esterliane</i>)	***
12/11	CS Perim	Marly	Antonio Wilson Porto Junior	11617	<i>Falta (dias 01, 02 e 03/12 – Motivos Particulares).</i> Foram canceladas 60 vagas geradas. (<i>Severiano</i>).	NO PRAZO
13/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivanete Maria Siqueira	3629	<i>Capacitação em Violência (20/11).</i> Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
13/11	Centro de Saúde Vila Clemente	Ronice	Carmen Lucia Nery Alves	11110	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 17/11 para o Dr. Eros de Sousa. (<i>Maxilley</i>)	***
13/11	Ciams Jardim América	Nilzeley	Marily Celeste Carvalho	2507	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 16/11; - 04 consultas para o dia 17/11; - 04 consultas para o dia 18/11. (<i>Maxilley</i>)	***
			Adriana Fernandes Cardoso	5710	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte	***

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

			Fleury Passos	forma:	
				- 01 consulta para o dia 18/11; - 14 consultas para o dia 20/11. Restaram 04 consultas para serem remanejados na próxima transmissão de grade. (Maxilley)	
13/11	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Marilu Celeste Carvalho	<i>Atestado Médico (13/11). A Unidade efetuou o remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)</i>	2507
13/11	CS Água Branca	Maria Cláudia	Hélio Gonçalves Pinho	<i>Capacitação do Projeto Humanização (24/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	3393
			Nina Cavalcanti de Poli	<i>Capacitação do Projeto Humanização (24/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	9567
			Suzana Hage Reyes	<i>Capacitação do Projeto Humanização (24/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	14112
			Leandro Matos	<i>Capacitação do Projeto Humanização (24/11). Foram canceladas 12 vagas geradas. (Tatiane)</i>	4891
			Atenevir Teles	<i>Capacitação do Projeto Humanização (25/11). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>	3024
			Nilson Pereira Pinto	<i>Capacitação do Projeto Humanização (25/11). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	2986
			Rozimar Vital de Freitas	<i>Congresso de Ginecologista (13/11 a 18/11). Foram canceladas 09 vagas disponíveis e remanejadas 39 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 19/11; - 04 consultas para o dia 20/11; - 12 consultas para o dia 23/11; - 11 consultas para o dia 24/11; - 09 consultas para o dia 25/11; - 01 consulta para o dia 26/11. (Severiano)</i>	2188
			Shirley		
13/11	CS Vila Morais		Aline de Almeida e Souza	<i>Congresso de Ginecologista (13/11 a 18/11) Foram canceladas 10 consultas disponíveis e remanejadas 29 consultas agendadas, da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 19/11; - 13 consultas para o dia 23/11; - 12 consultas para o dia 24/11; - 02 consultas para o dia 25/11. (Severiano)</i>	10416
13/11	Cais Bairro Goiá	Isadora	Alfredo Puppini Farias	<i>Simpósio (dia 20/11). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejada 02 consultas agendadas, todas para o dia 23/11, com o mesmo profissional. (Severiano)</i>	5431

**FORA DO
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: Novembro / 2009 (FALTAS)

13/11	Centro de Saúde Vila Clemente	Ronice	Carmen Lucia Nery Alves	11110	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 17/11 para o Dr. Eros de Sousa. (<i>Maxilley</i>)	***
13/11	Ciams Jardim América	Nilzeley	Marilu Celeste Carvalho Moreira	2507	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 16/11; - 04 consultas para o dia 17/11; - 04 consultas para o dia 18/11. (<i>Maxilley</i>)	***
			Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	5710	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 18/11; - 14 consultas para o dia 20/11. Restaram 04 pacientes para serem remanejados na próxima transmissão de grade para a mesma profissional. (<i>Maxilley</i>)	***
13/11	Centro de Saúde Setor Perim	Hozana	Tereza Cristina da Rocha Medeiros	4558	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas para o dia 16/11; - 02 consultas para o dia 17/11. (<i>Maxilley</i>)	***
13/11	Cais Bairro Goiá	Edna	Antônio de Melo	9868	<i>Falta (13/11 – Motivo de Doença).</i> Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 16/11; - 03 consultas para o dia 17/11; - 04 consultas para o dia 18/11; - 01 consulta para o dia 19/11. Todas as consultas foram remanejadas para o Drº Antônio de Melo. (<i>Zacarias</i>)	FORA DO PRAZO
			Dalton Antônio Moura	6602	<i>Atestado Médico (13/11).</i> Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: <i>Drº Dalton Antônio Moura</i> - 10 consultas para o dia 18/11; - 02 consultas para o dia 19/11; - 02 consultas para o dia 20/11. <i>Drº Wandenberg Monte</i> - 02 consultas para o dia 16/11. (<i>Zacarias</i>)	***
13/11	Ciams Urias Magalhães	Sirlene	Sérgio Raul Aquino	6715	<i>(Transferência de remanejamento - 16/11).</i> Foram remanejadas 3 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 19/11. Todas as consultas foram remanejadas para o Drº Sérgio Raul. (<i>Zacarias</i>)	***
13/11	Ciams Novo Horizonte	Vanessa	Adriana Helena de Matos	8572	<i>Motivos Pessoais (16/11).</i> Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma:	FORA DO PRAZO

**TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO**



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

Referência: Novembro / 2009 (FALTAS)

				- 01 consulta para o dia 17/11; - 03 consultas para o dia 18/11; - 06 consultas para o dia 20/11. (<i>Zacarias</i>)		
16/11	CS Jd. Balneário Meia Ponte	Ketlen	Cirene Cristina Borges	4448	<i>Atestado Médico (16/11)</i>. Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 18/11; - 02 consultas para o dia 19/11; - 11 consultas para o dia 23/11. (<i>Maxilley</i>)	***
16/11	Centro de Saúde Vila União	Paola	Maria Luiza Rebelo Pinheiro	7997	<i>Atestado Médico (16/11)</i>. Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 18/11; - 07 consultas para o dia 19/11; - 03 consultas para o dia 20/11; - 01 consulta para o dia 23/11. (<i>Maxilley</i>)	***
16/11	CLAMS Setor Pedro Ludovico	Heleusa	Marily Celeste Carvalho	2507	<i>Atestado Médico (16/11)</i>. Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas, todas para o dia 18/11 com o mesmo profissional. (<i>Esterliane</i>)	***
16/11	Centro de Saúde Vila Redenção	Rubia	Juliana Modanez Silva	8918	<i>Atestado Médico (16/11)</i>. Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 19/11; - 05 consultas para o dia 23/11; - 07 consultas para o dia 24/11. (<i>Maxilley</i>)	***
16/11	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	<i>Capacitação em Asma (07/12)</i>. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			José Janos Raven Nunes	4048	<i>Palestra para o grupo de tabagismo (10/12)</i>. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	
			Maria Aparecida Lopes	5203	<i>Capacitação do Projeto Humanização (24/11)</i>. Foram canceladas 11 vagas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO
			Osmar Matias	3743	<i>Capacitação do Projeto Humanização (24/11)</i>. Foram canceladas 14 vagas. (<i>Tatiane</i>)	
			Azor Alves	2789	<i>Capacitação do Projeto Humanização (25/11)</i>. Foram canceladas 09 vagas. (<i>Tatiane</i>)	
			Geovane José de Lima	5923	<i>Capacitação do Projeto Humanização (25/11)</i>. Foram canceladas 12 vagas. (<i>Tatiane</i>)	
16/11	Cais Campinas	Reniza	Bruno Pascoal Borges	12898	<i>Atestado Médico (16/11 a 20/11)</i>. Foram canceladas 13 vagas disponíveis e	***

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

				remanejadas 80 consultas agendadas da seguinte forma: - 16 consultas do dia 16 para o dia 23/11; - 10 consultas do dia 16 para o dia 24/11; - 13 consultas do dia 17 para o dia 24/11; - 09 consultas do dia 17 para o dia 25/11; - 12 consultas do dia 18 para o dia 25/11; - 10 consultas do dia 18 para o dia 26/11; - 10 consultas do dia 19 para o dia 26/11. Restaram 07 pacientes para serem remanejados na próxima transmissão de grade para o mesmo profissional. (<i>Maxilley</i>)			
16/11	Cais de Campinas	Matianá	Solange Inês Hernandez	3349	<i>Atestado Médico (dia 17/11 - Cirurgia)</i>. Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 18/11; - 01 consulta para o dia 19/11. (<i>Severiano</i>)	***	
16/11	CS Parque Amazônia	Iracy	Ariluci Crescencio	7275	<i>Atestado Médico (12/11)</i>. Foram remanejadas 03 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 20/11. Todas as consultas foram remanejadas para Dr^a. Ariluci Crescencio. (<i>Zacarias</i>)	***	
16/11	CS Setor Rodoviário	Francisca	Patricia Barbosa	8007	<i>Capacitação sobre doenças crônico-degenerativas (07/12)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO	
16/11	Ciams Novo Horizonte	Livia	Adriana Helena Abe	8572	<i>Audiência Judicial (Dia 30/11)</i>. Foram canceladas 10 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***	
17/11	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa	Maria Gorette de Castro Dias	3659	<i>Capacitação sobre Evento cuidando do cuidador (Dia 11/12)</i>. Foram canceladas 20 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO	
17/11	CS Fama	Cláudia	Rosa Maria do Nascimento	3360	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12)</i>. Agenda não gerada. (<i>Tatiane</i>)	NO PRAZO	
17/11	Cais Bairro Goia	Izadora	Alfredo Pupini Farias	5431	<i>Participação em Simpósio (20/11)</i>. Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas todas para o dia 25/11. (<i>Maxilley</i>)	FORA DO PRAZO	
			Irislene Ferreira da Silva	4384	<i>Atestado Médico (20/11)</i>. Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 12 consultas agendadas todas para o dia 23/11. (<i>Maxilley</i>)	***	
17/11	Centro de Saúde Vila União	Paola	Waldonez Rodrigues Cerqueira	968	<i>Palestra de Gestante (25/11)</i>. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas agendadas todas para o dia 23/11. Restaram 02 pacientes que serão remanejados pela Unidade. (<i>Maxilley</i>)	FORA DO PRAZO	
					<i>Atestado Médico (19 e 20/11)</i>. Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 23/11; - 09 consultas para o dia 25/11. (<i>Maxilley</i>)	***	
17/11	Ciams Jardim América	Nilzeley	Vera Lúcia Nunes da Silva	4041	<i>Seminário de DST (Dia 23/11)</i>. Foram canceladas 06 vagas disponíveis e	FORA DO PRAZO	

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

				remanejadas 09 consultas agendadas, todas para o dia 25/11. (Tatiane)	PRAZO
		Doliana Martins Brasil	8956	<i>Capacitação da rede de apoio – violência (Dia 02/12). Foram canceladas 15 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
		Marly Arruda Camargo	2611	<i>Capacitação da rede de apoio – violência (Dia 02/12). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
17/11	Ciams Novo Horizonte	Alano de Carvalho	10566	<i>Falta por motivo particular (Dia 24/12). Foram canceladas 30 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
		Rogério Santiago	9879	<i>Congresso (Dias 10 e 11/12). Foram canceladas 40 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
		Ricardo Dantas	11350	<i>Congresso (Dias 02 e 03/12). Foram canceladas 31 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
		Francisco Batista de Paula	6579	<i>Curso (Dia 10/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
		Eros de Sousa	1973	<i>Capacitação em Humanização (GTH (Dia 26/11 – Redução em 50% da grade). Foram canceladas 11 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	
17/11	CS Vila Clemente	Juliana Sugita	11716	<i>Capacitação em Humanização (GTH (Dia 26/11 – Redução em 50% da grade). Foram canceladas 06 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
		Carmem Lúcia Nery	11110	<i>Capacitação em Humanização (GTH (Dia 26/11 – Redução em 50% da grade). Foram canceladas 07 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	
		Maria Luisa Faria	3401	<i>Capacitação em Humanização (GTH (Dia 26/11 – Redução em 50% da grade). Foram canceladas 04 vagas disponíveis. (Tatiane)</i>	
		Célio da Silva Rocha Vidal	6349	<i>Capacitação em Humanização (GTH (Dia 26/11 – Redução em 50% da grade). Foram canceladas 12 vagas disponíveis para o 2º horário. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
17/11	Cais Cândida de Moraes	Plínio Ribeiro Rocha	4799	<i>Atestado Médico (17/11). Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 23/11; - 05 consultas para o dia 24/11; - 03 consultas para o dia 25/11. (Esterliane)</i>	FORA DO PRAZO
17/11	Centro de Saúde Vila Moraes	Aline de Almeida e Souza	10416	<i>Intercorrências Pessoais (13/11). Foram remanejadas 10 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 24/11; - 06 consultas para o dia 27/11. (Esterliane)</i>	***
				<i>Atestado Médico (19/11). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 25/11; - 08 consultas para o dia 26/11. (Zacarias).</i>	



IDTECH[®]
idtech.org.br

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

18/11	CS Esplanada do Anicuns	Rilmon	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
18/11	CS Setor Rodoviário	Martinha	Vera Maria Caetano Mendes	5924	Atestado Médico (dias 19/11 e 20/11). Foram canceladas 33 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 23/11 com o mesmo profissional. (Esterliane)	***
18/11	Ciams Urias Magalhães	Sirlene	Musbah Nader Kolailat	5953	Curso sobre Cooperativa de Saúde (20/11). Foram remanejadas 14 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 23/11; - 05 consultas para o dia 24/11; - 05 consultas para o dia 27/11. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
18/11	CS Parque Amazônia	-----	Edmar Rodrigues Alves	2826	Atestado Médico (18 a 20/11). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 38 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas do dia 18 para o dia 23/11; - 02 consultas do dia 18 para o dia 25/11; - 04 consultas do dia 19 para o dia 25/11; - 12 consultas do dia 19 para o dia 26/11; - 03 consultas do dia 20 para o dia 26/11; - 12 consultas do dia 20 para o dia 27/11. (Tatiane)	***
18/11	Ciams Setor Pedro Ludovico	Porcina	Vicente Jose Vita	5669	Falta (dia 20/11 – Motivo de doença). Foram canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 23/11; - 05 consultas para o dia 24/11; - 03 consultas para o dia 25/11. (Severiano)	***
18/11	Centro de Saúde Vila União	Suzete	Maria Luiza Rebelo	7997	Atestado Médico (19/11). Foram remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 pacientes para o dia 23/11; - 06 pacientes para o dia 25/11; - 06 pacientes para o dia 26/11. (Zacarias)	***
19/11	CS Maria Dilce	Maria Francisca	Carlos César Borges	3475	Atestado Médico (19/11). Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 23/11; - 06 consultas para o dia 24/11. (Esterliane)	***
19/11	Cais Vila Nova	Íris	Jeane Lustosa Machado	2638	Atestado Médico (19/11 e 20/11). Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 23/11; - 14 consultas para o dia 25/11. (Esterliane)	***
19/11	CS Parque Amazônia	Lucia	Arluci Crescencio de Alencar	7275	Atestado Médico (19/11). Foram remanejadas 04 consultas agendadas todas para o	***

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

				dia 27/11. (Maxilley)	
19/11	CS Vila Redenção	Rúbia	Tulio Alves Sardinha	5865	<i>Atestado Médico (19/11).</i> Foram remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 20/11; - 05 consultas para o dia 23/11; - 03 consultas para o dia 24/11; - 02 consultas para o dia 26/11. (Tatiane) ***
19/11	Cais Bairro Goiá	Izadora	Roseli Aparecida	3671	<i>Ausência por motivo de doença (23/11 a 04/12).</i> Foram canceladas 46 vagas disponíveis e 70 vagas geradas. Foram remanejadas 06 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas do dia 23 para o dia 25/11; - 01 consulta do dia 24 para o dia 26/11. Todas as consultas foram remanejadas para Dr^a. Elídia Célia. (Zacarias) ***
19/11	Cais Jardim Novo Mundo	Sonia	Priscila Ribeiro Guimarães	4311	<i>Falta por motivos pessoais (19/11).</i> Foram remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 23/11; - 04 consultas para o dia 24/11; - 05 consultas para o dia 25/11. (Severiano) FORA DO PRAZO
19/11	CS Vila Mauá	Maria Cristina	Cejana Abrantes	14109	<i>Capacitação (Dias 04 e 11/12).</i> Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane) NO PRAZO
19/11	CS Setor Rodoviário	Francisca	Patrícia Gonçalves Barbosa	8007	<i>Palestra p/ o grupo de Hipertensão (Dia 27/11).</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 03 consultas, todas para o dia 25/11. (Tatiane) FORA DO PRAZO
19/11	CS Parque Amazônia	Roberto Cotrim	Martha Lorena Zeledom Guilherme Sposito	3588 12763	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12).</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane) <i>Capacitação em Asma (Dia 07/12).</i> Agenda não gerada. (Tatiane) NO PRAZO
19/11	CS Vila Boa	Paula	Maria Goretti de Castro	3659	<i>Capacitação – Cuidando do cuidador – Dia 11/12.</i> Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane) NO PRAZO
19/11	CS Vila Redenção	Rúbia	Gutemberg da Silva Maria Ivete de Lima	4348 3717	<i>Atestado Médico (Período: 28/12/2009 a 01/01/2010).</i> Agenda não gerada. (Tatiane) <i>Atestado Médico (Dia 31/12).</i> Agenda não gerada. (Tatiane) ***
19/11	Centro de Saúde Criméia Leste	Fábio	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Problemas de saúde (19/11).</i> Foram remanejadas 12 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 20/11; - 10 consultas para o dia 23/11; - 01 consulta para o dia 24/11. (Zacarias) ***
20/11	CS Setor Rodoviário	Maria José	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	<i>Motivo de Saúde (20/11).</i> Foram remanejas 20 consultas agendadas, da seguinte ***



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

				forma: - 07 consultas para o dia 23/11; - 03 consultas para o dia 24/11; Dr ^a . Patrícia Barbosa Gonçalves Lobo - 04 consultas para o dia 23/11; - 05 consultas para o dia 24/11; - 01 consulta pra o dia 25/11; Dr. Tiago Costa Antunes. <i>(Esterliane)</i>	
20/11	Ciams Setor Pedro Ludovico	Eleusa	Hilton Stival Gonçalves	2840	<i>Atestado Médico (20/11)</i> . Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas todas para o dia 23/11. <i>(Maxilley)</i>
20/11	Cais Chácara do Governador	Rocifran	Vinicius Gomes Batista	9078	<i>Falta (Dia 23/11 – Acompanhar a sogra em cirurgia Médica)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 14 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas para o dia 25/11; - 06 consultas para o dia 26/11; - 02 consultas para o dia 27/11. <i>(Tatiane)</i>
20/11	CS Água Branca	Maria Claudia	Susana Hage Reyes	14112	<i>Falta (20/11 – sem justificativa)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. Todas as consultas agendadas foram remanejadas pela própria unidade. <i>(Severiano)</i>
20/11	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas Macedo	4195	<i>Atestado Médico (20/11)</i> . Foram canceladas 13 vagas disponíveis e remanejada 01 consulta agendada para o dia 23/11. <i>(Esterliane)</i>
20/11	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Priscilla Florêncio Vaz Alves	12788	<i>Problema de saúde na família (20/11)</i> . Foram remanejadas 16 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 23/11; - 05 consultas para o dia 24/11; - 06 consultas para o dia 25/11: <i>(Esterliane)</i>
20/11	CS Água Branca	Maria Claudia	Susana Hage Reyes	14112	<i>Falta (20/11 – sem justificativa)</i> . Foram canceladas 12 vagas disponíveis. Todas as consultas agendadas foram remanejadas pela própria unidade. <i>(Severiano)</i>
20/11	Cais Parque Amendoeiras	Simone	Marcelo de Paula e Silva	8836	<i>Palestras e Oficinas do MOPESCO (23/11)</i> . Foram canceladas 07 vagas disponíveis e remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 24/11; - 06 consultas para o dia 25/11. <i>(Maxilley)</i>
23/11	Cais Jardim Novo Mundo	Joselita	Anselmo de Oliveira Franco	6451	<i>Motivo de Saúde (23/11)</i> . Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 10 consultas agendadas todas para o dia 30/11; <i>(Esterliane)</i>
			Eliane Olimpio de Souza	4794	<i>Motivo de Saúde (23/11)</i> . Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 25/11; - 05 consultas para o dia 27/11; - 05 consultas para o dia 30/11. <i>(Esterliane)</i>

FORA DO
PRAZO

FORA DO
PRAZO

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

						<i>Motivo de Saúde (20/11).</i> Foram remanejadas 05 consultas, que haviam sido transferidas pela Unidade para o dia 23/11, da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 24/11; - 04 consultas para o dia 30/11. <i>(Tatiane)</i>	***
				Flávio Marques dos Santos	11103	<i>Falta (Dia 27/11).</i> Foram canceladas 32 vagas no dia 01/12, para que a Unidade efetue o remanejamento das consultas agendadas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
				Luciano Elias Santos	13460	<i>Reunião do Programa de Humanização (Dia 04/12).</i> Foram canceladas 12 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	
				Mirna Mariano Leão	1461	<i>Reunião do Programa de Humanização (Dia 04/12).</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Ketlen	Elísio de Castro	13237	<i>Reunião do Programa de Humanização (Dia 04/12).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	
				Augusto César Pereira	4915	<i>Reunião do Programa de Humanização (Dia 04/12).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	
23/11	Cais Campinas	Kelly		Bruno Pascoal Borges	12898	<i>Atestado Médico (16/11 a 20/11- Continuação).</i> Foram remanejadas 07 consultas do dia 19/11, todas para o dia 30/11. <i>(Tatiane)</i>	***
23/11	CS Vila Clemente	Hudson		Juliana Sayuri Sugita	11716	<i>Atestado Médico (23 a 25/11).</i> Foram canceladas 06 vagas disponíveis e remanejadas 43 consultas agendadas da seguinte forma: - 10 consultas do dia 23/11 para o dia 30/11; - 08 consultas do dia 23/11 para o dia 01/12; - 09 consultas do dia 24/11 para o dia 01/12; - 05 consultas do dia 24/11 para o dia 02/12; - 09 consultas do dia 25/11 para o dia 02/12; - 02 consultas do dia 25/11 para o dia 03/11. <i>(Zacarias)</i>	***
23/11	Ciams Úrias Magalhães	Sirlene		Marilda De Freitas Macedo	4195	<i>Atestado Médico (24/11).</i> Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas, todas para o dia 25/11, no período matutino. <i>(Severiano)</i>	***
24/11	CS Vila Boa	Paula		Nina Maria Cavalcanti	9567	<i>Viagem (04/12/09 a 02/01/2010).</i> Foram canceladas 80 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
24/11	CS Setor Rodoviário	Francisca		Danuzia Muniz Camelo	4510	<i>Folga de Aniversário (Dia 14/12).</i> Foram canceladas 16 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
				Cristiane Caetano	9574	<i>Folga de Aniversário (Dia 16/12).</i> Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	NO PRAZO
				Mônica de Fátima Silva	11088	<i>Folga de Aniversário (Dia 30/12).</i> Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	
24/11	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Anaides		Cirene Cristina Borges	4448	<i>Atestado Médico (25/11 e 26/11).</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis e remanejadas 22 consultas agendadas da seguinte forma; - 05 consultas do dia 25/11 para o dia 30/11;	***

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

					- 04 consultas do dia 25/11 para o dia 01/12; - 03 consultas do dia 25/11 para o dia 02/12; - 10 consultas do dia 26/11 para o dia 02/12; A unidade ficou responsável pela marcação de 01 paciente do dia 26/11. <i>(Esterliane)</i>	
24/11	CS Criméia Leste	Luciana	Humberto Pereira Maia	1938	<i>Falta (24/11).</i> Foram remanejadas 32 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 26/11; - 13 consultas para o dia 27/11; - 08 consultas para o dia 30/11. <i>(Esterliane)</i>	FORA DO PRAZO
24/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivanete Maria Siqueira	3629	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12).</i> Foram canceladas 15 vagas geradas. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
24/11	Ciams Jd. América	Nilzeley	Antônio Wilson Porto	11617	<i>Prova de Concurso (De 01 a 03/12).</i> Foram canceladas 41 vagas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 06 consultas do dia 01 para o dia 02/12; - 01 consulta do dia 02 para o mesmo dia. - 02 consultas do dia 03 para o mesmo dia. - Consultas remanejadas para Dr. Fernando César. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
24/11	CS Vila Redenção	Rúbia	Gutemberg da Silva	4348	<i>Atestado Médico (25/11).</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas, da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 27/11; - 05 consultas para o dia 30/11; - 02 consultas para o dia 01/12. <i>(Tatiane)</i>	***
24/11	CS Pq. Industrial João Braz	-----	José Tavares	4467	<i>Capacitação em Humanização (Dia 03/12).</i> Foram canceladas 03 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
			Marco Antônio Cordeiro	2449	<i>Capacitação em Humanização (Dia 03/12).</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	
			Priscilla Florêncio Vaz	12788	<i>Capacitação em Humanização (Dia 03/12).</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	
			Harley Ricardo	6652	<i>Capacitação em Humanização (Dia 04/12).</i> Foram canceladas 05 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	
			Adriana Batista	9305	<i>Capacitação em Humanização (Dia 04/12).</i> Foram canceladas 08 vagas disponíveis. <i>(Tatiane)</i>	
24/11	CS Norte Ferroviário	Samara	Leonildo de Freitas Negroto	3981	<i>Atestado Médico (24 a 26/11).</i> Foram canceladas 05 consultas disponíveis e remaneçadas 45 consultas agendadas da seguinte forma:	***



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

				- 03 consultas do dia 24/11 para o dia 26/11; - 07 consultas do dia 24/11 para o dia 27/11; - 03 consultas do dia 24/11 para o dia 30/11; - 03 consultas do dia 24/11 para o dia 01/12; - 03 consultas do dia 25/11 para o dia 01/12; - 12 consultas do dia 25/11 para o dia 03/12; - 02 consultas do dia 25/11 para o dia 04/12; - 12 consultas do dia 26/11 para o dia 04/12. Todas as consultas foram remanejadas para Dr ^a . Tânia Mara Lourenço. (Zacarias)	
		Valquíria Monteiro	3608	<i>Capacitação sobre violência (Dia 08/12). Foram canceladas 14 vagas geradas. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
		Gilmar Sisterolli	5457	<i>Capacitação sobre violência (Dia 08/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
		José Gonçalves de Oliveira	2889	<i>Capacitação sobre violência (Dia 08/12). Foram canceladas 24 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
		Tiago de Oliveira Magalhães	13727	<i>Capacitação sobre violência (Dia 08/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	
		Edna Maria Ferreira	4853	<i>Capacitação sobre violência (Dia 09/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
				<i>Atestado Médico (dia 24/11). Foram remanejadas 15 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 26/11; - 06 consultas para o dia 30/11; - 06 consultas para o dia 01/12; - 01 consulta para o dia 02/12. (Severiano)</i>	
		Carlos Antônio Carneiro	3054	<i>Capacitação prática em hanseníase (De 16 a 23/12). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
		Lúcio Mauro Vasconcelos	8498	<i>Capacitação em Hanseníase (Dia 25/11). Foram remanejadas 13 consultas agendadas, da seguinte forma: - 05 consultas para o dia 30/11; - 05 consultas para o dia 01/12; - 03 consultas para o dia 02/12. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
		Anita Elizabeth Coury	14016	<i>Falta por motivo de saúde (25/11). A Unidade ficou responsável pelo remanejamento das consultas agendadas. (Tatiane)</i>	***
		Anita Elizabeth Coury	14016	<i>Palestra para gestantes (Dia 06/01/2010). Foram canceladas 15 vagas geradas.</i>	

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

					(Tatiane)	
25/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Cejana Abrantes	14109	Capacitação prática em hanseníase (Dias 16 e 23/12). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
25/11	CS Vila Mauá	-----	Cejana de Abrantes	14109	Capacitação em hanseníase (Dias 16 e 23/12). Foram canceladas 32 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
25/11	Ciams Jd. América	Maria de Fátima	Florisbela Dias Vasques	3358	Palestra para o grupo de Gestante (Dia 02/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	FORA DO PRAZO
			Jacinto José de Almeida	3145	Palestra para o grupo de Gestante (Dia 16/12). Agenda não gerada. (Tatiane)	NO PRAZO
25/11	Cais Vila Nova	Stela	Michele Roncato Franca	11751	Falta (dia 25/11). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 30/11; - 06 consultas para o dia 01/11; - 08 consultas para o dia 02/11; - 02 consultas para o dia 03/11. (Severiano)	FORA DO PRAZO
25/11	Ciams Setor Pedro Ludovico	Rosangela	Arismar Pereira de Resende	3498	Consulta Médica (26/11). Foram remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 30/11; - 02 consultas para o dia 01/12; - 05 consultas para o dia 03/12. (Maxilley)	FORA DO PRAZO
25/11	Ciams Urias Magalhães	Heleusa	Marilda de Freitas	4195	Consulta Médica (27/11). Foram canceladas 20 consultas disponíveis e remanejadas 11 consultas agendadas da seguinte forma: - 11 consultas para o dia 30/11. (Zacarias)	***
25/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Cejana Abrantes	14109	Residência em SP (Dia 11/12). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Tatiane)	NO PRAZO
25/11	Ciams Jardim América	Fátima	José Márcio Sócrates	1863	Audiência Judicial (30/11). Foram canceladas 03 consultas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas da seguinte forma: - 03 consultas para o dia 01/12; - 03 consultas para o dia 02/12; - 03 consultas para o dia 03/12. (Zacarias)	***
26/11	CS Criméia Leste	Raimunda	Humberto Pereira Maia	1938	Falta Injustificada matutino (26/11). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma; - 03 consultas para o dia 30/11; - 04 consultas para o dia 01/12; - 04 consultas para o dia 02/12; - 04 consultas para o dia 03/12; - 05 consultas para o dia 04/12; (Esterliane)	FORA DO PRAZO
26/11	CS Parque Amazônia	Carlos	Mariângela Batista S. Bayer	5517	Capacitação sobre rede de apoio a violência contra criança (02/12). Foram	FORA DO PRAZO

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



					canceladas 03 vagas disponíveis e remanejadas 07 consultas agendadas, todas para o dia 04/12, com a mesma profissional. (<i>Severiano</i>)		PRAZO
				Guilherme Sposito R. Goiano	12763	<i>Capacitação sobre rede de apoio a violência contra criança (02/12). Agenda não gerada pela unidade. (Severiano)</i>	
26/11	Cais Bairro Goiá	Isadora		Wandemberg Monte Negro	3602	<i>Falta (19/11 – Motivo de Doença). Foi cancelada 01 vaga disponível e remanejadas 16 consultas agendadas da seguinte forma: - 02 consultas para o dia 27/11; - 12 consultas para o dia 30/11; - 02 consultas para o dia 01/12. (Zacarias)</i>	***
26/11	CS Parque Anhanguera	Cláudia		Rosimar Cândida Fernandes	6793	<i>Ausência por interesse particular (21 a 31/12). Foram canceladas 120 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
27/11	CS Vila Boa	Rose		Maria Goretti Castro Dias	3659	<i>Atestado Médico (27/11). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma; - 10 consultas para o dia 30/11; - 10 consultas para o dia 03/12; (Esterliane)</i>	***
27/11	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Carmelita		Marco Antonio Cordeiro	2449	<i>Capacitação sobre preenchimento ficha de notificação de Violência (08/12). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Maxilley)</i>	FORA DO PRAZO
				Adriana Batista Rodrigues Lucas	9305	<i>Capacitação sobre preenchimento ficha de notificação de Violência (08/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Maxilley)</i>	
				Carina Barbosa Bullamah Meneghini	8695	<i>Capacitação sobre preenchimento ficha de notificação de Violência (08/12). Foram canceladas 16 vagas geradas. (Maxilley)</i>	
				Harley Ricardo Rodrigues	6652	<i>Falta (dia 23/12/09 a 08/01/2010 – Sem Justificativa). Foram canceladas 75 vagas geradas. (Severiano)</i>	
30/11	CS Vila União	-----		Waldonez Rodrigues	968	<i>Capacitação em Asma (Dia 07/12). Agenda não gerada. (Tatiane)</i>	FORA DO PRAZO
30/11	CS Parque Anhanguera	Ivana		Ivan Isaac	2213	<i>Atestado Médico (30/11). Foram remanejadas 20 consultas agendadas da seguinte forma: - 04 consultas para o dia 02/12; - 07 consultas para o dia 03/12; - 09 consultas para o dia 07/12. (Maxilley)</i>	***
30/11	Ciams Pedro Ludovico	Eleusa		Maria Goretti Castro	3659	<i>Consulta Médica pré-agendada (Dia 28/12). Foram canceladas 20 vagas geradas. (Tatiane)</i>	NO PRAZO
30/11	Ciams Urias Magalhães	Heleusa		Humberto Pereira Maia	1938	<i>Falta (30/11 – pela manhã). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma:</i>	FORA DO PRAZO

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

					- 03 consultas para o dia 02/12; - 06 consultas para o dia 03/12; - 03 consultas para o dia 04/12; - 08 consultas para o dia 07/12. - Consultas remanejadas para o Dr. Túlio César Magalhães. (Tatiane)				
30/11	CS Setor Rodoviário	Martinha	Patrícia Gonçalves	8007	Palestra em Confraternização do grupo de Hipertensos e Diabetes (Dia 11/12). Foram canceladas 10 vagas disponíveis. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
30/11	Cais Amendoeiras	-----	João Serafim Filho	5362	Congresso fora de Goiânia (Dia 10/12). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
30/11	CS Vila Santa Helena	Glória	Cáritas de Oliveira	4590	Consulta agendada (Dia 11/12). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Tatiane)				FORA DO PRAZO
30/11	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ivana	Rosimar Candida Fernandes Costa	6793	Reunião Solicitada pela Diretoria Técnica do Distrito (10/12). Foram canceladas 06 vagas disponíveis. (Maxilley)				FORA DO PRAZO
30/11	CS Fama	Denise	Carlos Antonio Carneiro	3054	Motivo de Doença (30/11). Foram remanejadas 13 consultas agendadas da seguinte forma: - 03consultas para o dia 03/12; - 01 consulta para o dia 04/12; - 06 consultas para o dia 07/12; - 03 consultas para o dia 09/12; (Esterliane)				***
30/11	Cais Campinas	Maria Carla	Solange Inês Hernandez Bastos	3349	Motivo de Saúde (30/11). Foi cancelada 01 consulta disponível e remanejadas 11 consultas agendadas todas para o dia 03/12 com o mesmo profissional; (Esterliane)				***
30/11	CS Marinho Lemos	Amarilda	Anita Elizabeth Coury	14016	Falta (dia 30/11 – Motivo de Doença). Todos os 15 paciente forma remanejados pela unidade. (Severiano)				***
30/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Diógenes Junqueira de Morais	2801	Falta (dia 14 a 18/12 – Interesse Particular). Foram canceladas 60 vagas geradas. (Severiano)				NO PRAZO
30/11	Cais Candida de Morais	Alessandra	Janete Guimarães Alves	5326	Falta (dia 22/12 – Consulta Médica). Foram canceladas 14 vagas geradas. (Severiano)				***
30/11	Ciams Novo Horizonte	Lívia	Lucinete Faria Duarte	4123	Atestado Médico (dia 07/12). Foram canceladas 03 consultas disponíveis e remanejadas 09 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 08/12; - 02 consultas para o dia 09/12. (Severiano)				***
30/11	CS Perim	Marly	Tânia Rezende Ferraz	6559	Falta (Dias 14/12 a 17/12 – Motivos particulares). Foram canceladas 64 vagas geradas. (Severiano)				NO PRAZO
30/11	CS Agua Branca	Maria Claudia	Helio Gonçalves Pinho	3393	Capacitação do Projeto Humanização Da Unidade. (Dia 08/12 – Só período				FORA DO PRAZO

TELE-CONSULTA
OBSERVATÓRIO

TABELA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÃO DE REMANEJAMENTO E
CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Referência: Novembro / 2009 (FALTAS)

			matutino). Foram canceladas 14 vagas disponíveis. (Severiano)	PRAZO
	Susana Hage Reyes	14112	Capacitação do Projeto Humanização Da Unidade. (Dia 08/12 – Só período matutino). Foram canceladas 12 vagas disponíveis. (Severiano)	
	Leandro Matos	4891	Capacitação do Projeto Humanização Da Unidade. (Dia 08/12 – Só período matutino). Foram canceladas 08 vagas disponíveis. (Severiano)	
	Atenevir Teles da Silva	3024	Capacitação do Projeto Humanização Da Unidade. (Dia 08/12 – Só período vespertino). Foram canceladas 11 vagas disponíveis. (Severiano)	
	Nilson Pereira Pinto	2986	Capacitação do Projeto Humanização Da Unidade. (Dia 08/12 – Só período vespertino). Foram canceladas 13 vagas disponíveis. (Severiano)	

**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: Novembro / 2009 (MOTIVOS DIVERSOS)

Data	Unidade de Saúde / Solicitante	Solicitante	Médico	CRM	Motivo / Resolução da Solicitação	STATUS
03/11	Cais Amendoeiras	Simone	Fabriceiro Queiroz Correia	8825	<i>Alteração em grade (03 e 10/11).</i> Informa que o profissional não atenderá às 3 ^{as} feiras. Foram canceladas 10 vagas disponíveis e remanejadas 23 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas do dia 03 para o dia 05/11; - 04 consultas do dia 03 para o dia 06/11; - 07 consultas do dia 03 para o dia 09/11; - 04 consultas do dia 03 para o dia 12/11; - 01 consulta do dia 10 para o dia 12/11. (<i>Tatiane</i>)	FORA DO PRAZO
05/11	CS da Vila Santa Helena	Daniela	Maria Ângela de Miranda Melo Borges	5244	<i>Óbito em família (Dia 06/11).</i> Foram canceladas 11 vagas disponíveis e remanejadas 05 consultas agendadas do dia 06 para o dia 09/11, com a mesma profissional. (<i>Severiano</i>)	***
06/11	Cais Campinas	Matuana	Heloisa Martins Soares	9549	<i>Afastamento.</i> Informa que a partir do dia 21/11 a profissional não atenderá mais na Unidade. Foram canceladas 60 vagas geradas. (<i>Maxilley</i>)	***
09/11	Cais Amendoeiras	Geisa	Fabriceiro Queiroz Correia	8825	<i>Alteração em grade (10/11).</i> Informa que o profissional não atenderá às 3 ^{as} feiras. Foram remanejadas 04 consultas agendadas todas para o dia 13/11. (<i>Maxilley</i>)	FORA DO PRAZO
09/11	Centro de Saúde Vila Clemente	Ronice	Carmen Lucia Nery Alves	11110	<i>Bloqueio de vaga p/ realizar cauterização.</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 13/11. (<i>Maxilley</i>)	***
10/11	Centro de Saúde Vila Clemente	Ronice	Carmen Lucia Nery Alves	11110	<i>Bloqueio de vaga p/ realizar cauterização.</i> Foram canceladas 04 vagas disponíveis para o dia 18 e 19/11. (<i>Maxilley</i>)	***
10/11	Cais Cândida de Moraes	Alessandra	Flavio Henrique Caetano de Sousa	11258	<i>Afastamento.</i> Informa que a partir do dia 21/11 o profissional não atenderá mais na Unidade. Foram canceladas 27 vagas geradas. (<i>Maxilley</i>)	***
11/11	CS Itatiaia	Juliana	Raul Ernane Costa	3793	<i>Conversão de Unidade em PSF (A partir de 18/11).</i> Foram canceladas 34 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
11/11	Cais Campinas	Matuana	Heloisa Martins	3315	<i>Conversão de Unidade em PSF (A partir de 19/11).</i> Foram canceladas 26 vagas disponíveis e 160 vagas geradas. (<i>Tatiane</i>)	***
11/11				9549	<i>Bloqueio de vaga para agendamento de retorno.</i> Foram canceladas 07 vagas disponíveis para o dia 18/11, para que a Unidade efetue o remanejamento dos retornos agendados para os dias 12 e 13/11. (<i>Tatiane</i>)	***
16/11	CS Parque Industrial João Braz	Carmelita	Carina Barbosa Bulamarque	8695	<i>Óbito em família (16/11 a 18/11..)</i> Foram canceladas 02 vagas disponíveis e remanejadas 41 consultas agendadas da seguinte forma; - 04 consultas para o dia 20/11; - 06 consultas para o dia 23/11;	***



IDTECH
idtech.org.br

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

16/11	CS Setor Perim	Marly	Tereza Cristina Rocha	4558	- 13 consultas para o dia 24/11; - 13 consultas para o dia 25/11; - 05 consultas para o dia 26/11. (Esterliane)	***
19/11	CS Vila Santa Helena	Glória	Carlos Antônio Carneiro	3054	Grade Equivocada- profissional de férias (Período: 01 a 30/12). Foram canceladas 70 vagas geradas. (Tatiane)	***
23/11	CS Parque Anhanguera	Ivana	Ivan Isaac	2213	Alteração em grade. Informa que o profissional não mai atenderá às 5 ^{as} feiras. (01, 08, 15 e 22/12). Foram canceladas 30 vagas geradas. (Tatiane) Óbito em família (23/11). Foram remanejadas 20 consultas agendadas, da seguinte forma: - 07 consultas para o dia 26/11; - 13 consultas para o dia 30/11. (Esterliane)	***
23/11	CS Vila Santa Helena	Glória	Carla Pacheco Elias	11539	Grade equivocada (30/11). Foram remanejadas 05 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 25/11; - 02 consultas para o dia 26/11; - 02 consultas para o dia 30/11. Todas as consultas foram remanejadas para o Drº Carlos Antônio. (Zacarias)	***
24/11	Centro de Saúde Criméia Leste	Dulciana	Cristiane Porto Cortez	11029	Grade Equivocada (01 a 04/12). Foram canceladas 40 vagas remanejadas 08 consultas agendadas da seguinte forma: - 01 consulta para o dia 26/11; - 04 consultas para o dia 30/11; - 03 consultas para o dia 01/12. Todas as consultas foram remanejadas para o Drº Diolindo dos Santos. (Zacarias)	***
27/11	Centro de Saúde Vila Clemente	Geny	Carmen Lucia Nery Alves	11110	Bloqueio de vaga p/ realizar cauterização. Foram canceladas 02 vagas disponíveis para o dia 03/12. (Maxilley)	***