



**IDTECH**<sup>®</sup>  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO  
idtech.org.br

## **AMBULATÓRIO MÉDICO ESPECIALIZADO -AME**

### **RELATÓRIO DE GESTÃO**

RELATÓRIO DE GESTÃO N.º 04 JANEIRO / 2010



APARECIDA DE GOIÂNIA / GO  
2010

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## RELATÓRIO DE GESTÃO N.º 04 – JANEIRO / 2010

### SUMÁRIO

1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	3
2. APRESENTAÇÃO .....	3
2.1. FINALIDADES.....	5
2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	5
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	6
3.1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL.....	6
3.1.1. SITUAÇÃO ATUAL / ANÁLISE TÉCNICA.....	6
3.1.1.1. DIFICULDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	6
3.1.1.2. SÍNTESE DAS VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS ÀS UNIDADES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA .....	7
3.2. ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE JANEIRO / 10 .....	16
3.2.1. Visitas técnicas de acompanhamento à obra .....	20
3.3. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	36
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS.....	36
3.3.2. RECURSOS MATERIAIS.....	36
3.3.3 RECURSOS HUMANOS.....	40
3.3.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	41
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO .....	44
4.1. FUNCIONAMENTO DO AME .....	44
4.2. FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE CONSULTAS .....	44
4.3. FLUXO DE ATENDIMENTO .....	44
4.4. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGENCIA .....	45
5. ANEXOS .....	45

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO DE GESTÃO N.º 04 – JANEIRO / 2010**

**REFERÊNCIA**

**Processo n.º 2009258397** CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

**1. OBJETIVO CONTRATUAL**

O objetivo geral do presente projeto é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o **desenvolvimento institucional através da organização e da hierarquização do Sistema Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia-Go.**, para que seja capaz de ofertar serviços especializados segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, além da organização da estrutura física, tecnológica, funcional e de recursos humanos.

**2. APRESENTAÇÃO**

A implantação do Ambulatório Médico Especializado - AME apresenta como proposta a organização do atendimento das especialidades na rede de serviços de saúde, com o objetivo principal de agendar através da Central de Marcação de consultas as consultas especializadas solicitadas pelas Unidades Básicas de Saúde, agilizando e facilitando o acesso dos usuários à atenção secundária e mantendo o princípio de equidade na distribuição das mesmas, ao mesmo tempo em que facilita e oferece maior comodidade ao usuário, que receberá a ligação contendo os dados da sua consulta para comparecimento em um ambulatório que concentrará os serviços nas diversas especialidades.

O AME possibilitará a otimização da oferta e a utilização de consultas especializadas, bem como elevará a qualidade do atendimento aos pacientes, a partir do momento em que reduz o o tempo gasto com deslocamento e reduzir os custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população.

Em visitas técnicas efetuadas pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH, foi constatado junto aos gestores, funcionários uma certa desorganização da referência e contra-referência. Observou-se encaminhamentos equivocados de parte a parte : existe ainda na rede uma cultura institucional de não responsabilização pelo referenciamento de pacientes, o que faz com que

exista um grande número de pacientes com acompanhamento periódico na atenção secundária e que poderiam estar sendo acompanhados e beneficiados na atenção básica. Se por um lado esta situação dificulta o acesso de novos pacientes ao sistema, por outro descaracteriza o papel dos especialistas no acompanhamento de pacientes portadores de casos clínicos mais complexos ou egressos de internações.

De acordo ainda com informações, foi possível constatar a inexistência de rotinas para agendamento de consultas especializadas, bem como para o quantitativo de consultas de acordo com a carga horária assumida pelo profissional especialista, além de que os especialistas se encontram distribuídos nas Unidades de Saúde e o usuário enfrenta a dificuldade do acesso, haja visto que a localização do profissional que atenderá em uma determinada especialidade, é de responsabilidade do usuário.

Frente as essas dificuldades, o AME foi projetado e revestido de intencionalidade institucional, bem como definido e construído para viabilizar a assistência à saúde tendo como princípios e diretrizes os preceitos constitucionais da saúde, para tanto serão estabelecidas novas regras em toda a rede, com a garantia de mudanças concretas para o usuários em cada unidade de saúde, de acordo com os atores/autores deste processo em nível local.

Esta proposta pressupõe novas relações entre quem encaminha e quem presta o atendimento (referência e contra-referência). Neste sentido fluxos históricos, rotinas, cultura institucionalizada e hábitos da clientela serão reorientados fazendo com que o seu funcionamento dependa de articulação de todo o sistema e da efetiva participação de usuários e dos responsáveis pelo atendimento e agendamento, bem no processo de organização e manutenção desta Central de Marcação de Consultas.

É preciso ressaltar que o acompanhamento do trabalho em todos os momentos do processo de marcação de consultas junto à Central, desde o momento da solicitação efetuada pelas Unidades da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida, até o comparecimento do usuário no AME será imprescindível, haja visto que a tecnologia que será utilizada permitirá a análise da oferta disponível, do tempo entre o encaminhamento e o agendamento, a priorização dos pacientes pela gravidade clínica, a organização do processo à nível local (organização da marcação, comunicação com o paciente, substituição em tempo hábil, esclarecimento aos pacientes e equipe sobre os problemas enfrentados na atenção secundária), o aumento da resolubilidade e da qualificação clínica dos profissionais, aprimoramento e adequação dos encaminhamentos às especialidades.

Diante dessa responsabilidade, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH no mês de Janeiro de 2010, através da Assessoria de Tecnologia da Informação trabalhou de forma

intensiva na implementação do software, de acordo com as necessidades do município para que as melhorias e a qualidade do serviço prestado, conforme descrito anteriormente sejam efetivadas.

Profissionais engenheiros e arquitetos supervisionados por técnicos do IDTECH prosseguiram com suas atividades quanto a reestruturação física e lógica do prédio que abrigará a Central para que possa funcionar de acordo com a capacidade prevista, a fim de que os serviços sejam operacionalizados de forma eficaz e eficiente.

Nesse mês de Janeiro/2010 muito foi feito para que o trabalho que será prestado pelo AME cumpra com os objetivos propostos, porém será necessário de que toda a rede se comprometa e se responsabilize em balizar o acesso do usuário ao sistema através da oferta do serviço, da forma humanizada, do fácil acesso e da redução do tempo de espera, bem como da utilização da tecnologia apropriada no momento apropriado, porque se assim o fizer, o AME será um efetivo instrumento de regulação do Sistema Único de Saúde.

Diante do exposto, o presente relatório oferecerá uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas no mês de Janeiro/09, descrevendo de forma sucinta o serviço prestado, conforme cronograma previsto em plano de trabalho.

### **2.1. Finalidades:**

Administrar e regular a oferta de serviços de saúde da rede secundária do sistema municipal de saúde de Aparecida de Goiânia-GO, por meio de um **Ambulatório Médico Especializado**, objetivando a otimização dos princípios do SUS: universalidade, equidade, hierarquização e territorialização e, conseqüentemente melhorando a eficácia do atendimento aos usuários e implantando a humanização em todas as frentes.

### **2.2. Benefícios Esperados:**

- Hierarquização e racionalização do Sistema Municipal de Saúde;
- Proporcionar a equidade dos serviços de saúde do Município;
- Permitir total transparência no agendamento de consultas dos usuários;
- Ser um instrumento de fortalecimento da gestão do Município;
- Adotar estratégia de desenvolvimento, implantação e operacionalização participativa, gradual e flexível;
- Adotar um Sistema de Informação desenvolvido por especialistas de informática na área da saúde;
- Redução no tempo gasto para o agendamento de consultas especializadas
- Permitir maior segurança no agendamento realizado;

- Melhorar a qualidade da assistência e satisfação dos usuários;
- Melhorar a relação médico / paciente;
- Permitir total transparência no agendamento de consultas especializadas, facilitando o acesso;
- Ser um instrumento para fortalecimento da Gestão do Município;
- Melhorar os resultados e impacto sobre a saúde da população.
- Aproveitamento total dos recursos disponíveis no Município;
- Integração das Unidades tornando o atendimento mais democrático e ágil.

### **3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**

#### **3.1. Diagnóstico da Situação Atual**

##### **3.1.1. Situação Atual / Análise Técnica**

A marcação de Consultas Especializadas é realizada nas Unidades CAIS Nova Era, CAIS Garavelo, Mini CAIS Colina Azul, Pronto Socorro e Centros de Saúde pelo próprio paciente mediante encaminhamento e / ou demanda espontânea.

##### **3.1.1.1. Dificuldades na Operacionalização dos Serviços**

- Estrutura física inadequada;
- Insuficiência de recursos humanos para operacionalização das atividades;
- Insuficiência de recursos tecnológicos (computadores, linha telefônica, intranet, etc);
- Ausência de um sistema de informação para o controle de marcação de consultas especializadas;
- Falta de fluxo adequado de atendimento na rede, ocasionando uma grande procura por atendimento especializado diretamente nas Unidades através de demanda espontânea;
- Inexistência de Protocolos Clínicos e Operacionais para todas as especialidades e programas específicos;
- Número reduzido de médicos para algumas especialidades, como: neuro-cirurgia, endocrinologia pediátrica, pneumologia pediátrica e outras;
- PPI incompatível com a oferta de serviços no município, sendo necessária readequação da mesma, dentro da realidade do município;

- Complementação da Tabela do SUS com recursos do Tesouro Municipal;
- Demanda de outros municípios na Atenção Básica;
- Funcionamento precário do Cartão SUS;
- Falta de veículo para supervisão e apoio.

O novo modelo de gestão é uma das formas encontradas para que o Município de Aparecida de Goiânia-GO consiga regular / otimizar a oferta e a demanda dos serviços de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, visto que o agendamento das consultas ocorrerá por meio de uma Central de Consultas específica para esse fim.

### **3.1.2. Síntese das Visitas Técnicas Realizadas às Unidades da Estratégia Saúde da Família**

- Em prosseguimento a operacionalização e o conhecimento da realidade da Rede Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Go, foram efetuadas visitas técnicas às Unidades que compõem a Estratégia Saúde da Família – PSF, a fim de concluir o levantamento do universo de pessoas que residem em áreas de cobertura do PSF e que irão utilizar o AME para realização de suas consultas especializadas, bem como da estrutura física de cada Unidade, haja visto que as mesmas deverão utilizar um sistema / computador / internet para solicitarem as consultas junto ao AME.



- As visitas foram feitas pela equipe da Coordenação Técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, com acompanhamento de representantes da Atenção Básica de Saúde / Supervisores Distritais.

- Vinte e duas (22) Unidades da Estratégia Saúde da Família foram visitadas, como se segue:

01 – Independência Mansões – Equipe 36

02 – Independência Mansões – Equipe 35

03 – Independência Mansões – Equipes 11 e 37

04 – Jardim Tiradentes

05 – Residencial Anhembi – Equipes 06 e 08

06 – Residencial Anhembi – Equipe 39

07 – Pontal Sul

08 – Boa Esperança

09 – Parque das Nações

10 – Campos Elísios

11 – Jardim Florença

12 – Aeroporto Sul

13 – Santa Luzia – Equipes 05, 16, 18 e 20

14 – Santa Luzia – Equipe 19

15 – Parque Flamboyant

16 – Jardim Bela Vista

17 – Parque Trindade

18 – Jardim dos Buritis

19 – Parque São Pedro

20 – Rosa dos Ventos

21 – Retiro dos Bosques

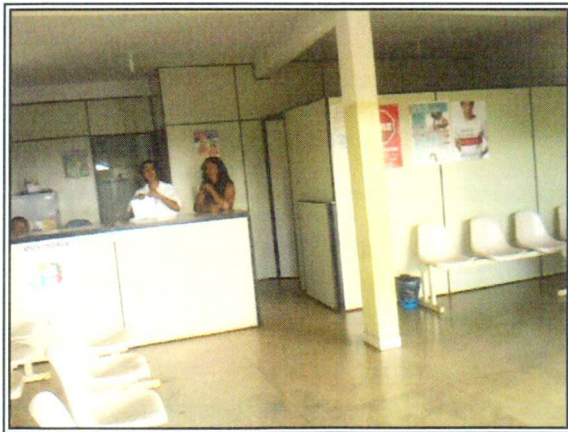
22 – Nova Olinda

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





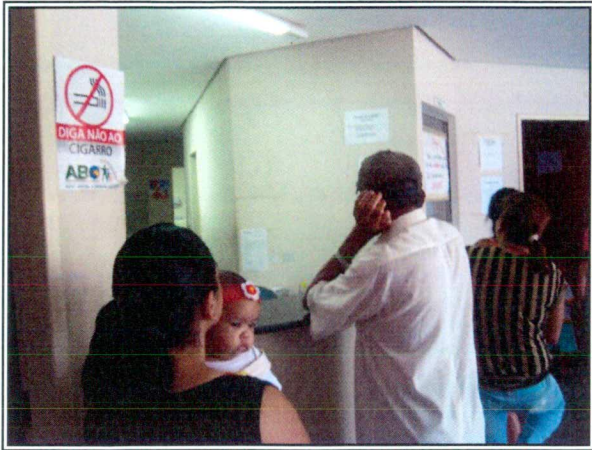
PSF- Independência Mansões



PSF- Residencial Anhenbi



PSF- Campos Elísios



PSF- Jardim Florença



PSF- Aeroporto Sul



PSF- Santa Luzia



PSF- Parque Flamboyant



PSF- Parque Trindade

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

Item	Profissionais Por Equipe
1	Agentes Comunitários de Saúde
2	Enfermeiros
3	Médicos
4	Técnicos em Enfermagem
5	Auxiliar de Enfermagem
6	Auxiliar de Consultório Dentário

7	Cirurgião Dentista
8	Psicólogo
9	Técnico em Higiene Dental

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

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

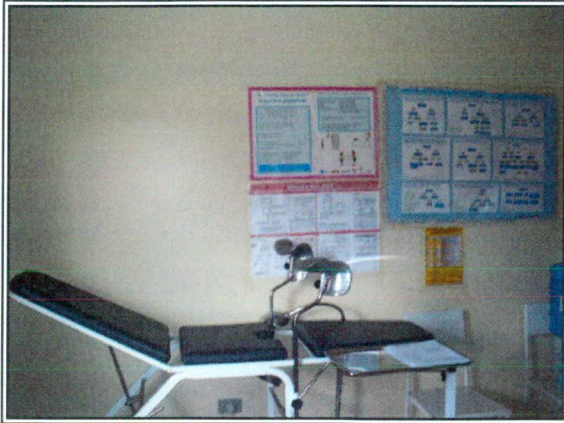
A título de exemplificação, seguem abaixo fotos de setores / salas que compõem as Unidades de Saúde



Recepção



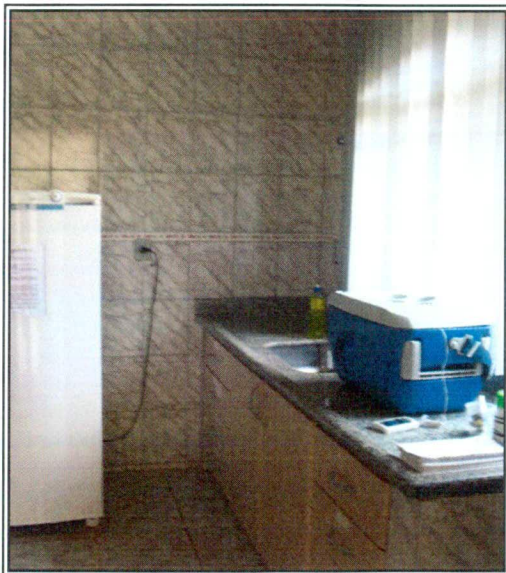
Sala de Espera



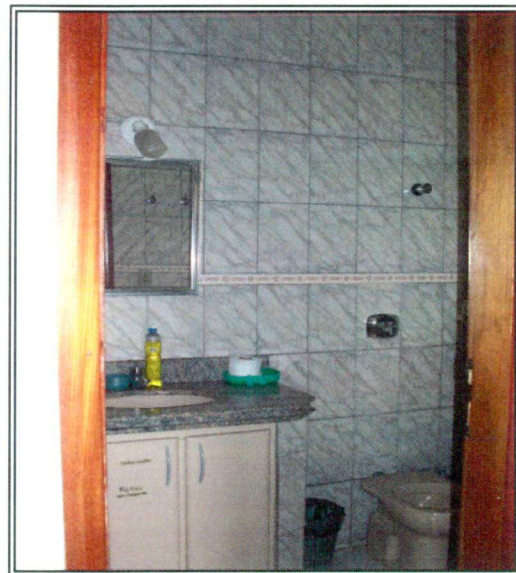
Consultório Clínico



Enfermagem



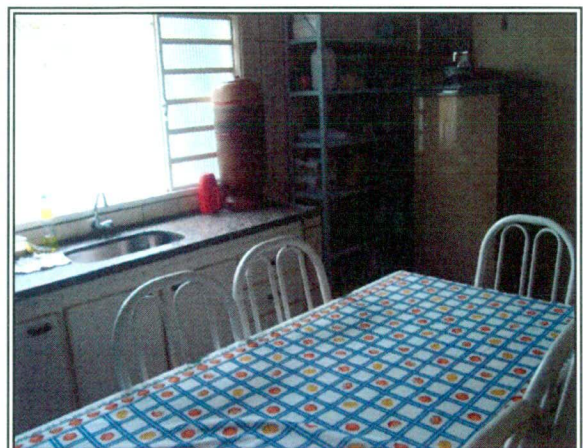
Sala de Vacina



Banheiro



Copa



Cozinha

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

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



Pronto Socorro Municipal



Mini CAIS Colina Azul



CAIS Nova Era



CAIS Garavelo



Centro de Saúde Papillon Park



Centro de Saúde de Vila Brasília



Centro de Saúde Madre Germana

- Foi realizado no mês de Novembro/09 o levantamento dos profissionais especialistas existentes no quadro de médicos das Unidades de Saúde da Rede Municipal, no que se refere a carga horária / horário de trabalho de cada profissional;
- Foi efetuado também no mês de Novembro/09 o levantamento do quantitativo de consultas efetuado / semana / Unidade de Saúde, como se segue:

<b>Quadro consolidado de consultas médicas especializadas por Unidade</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Consultas / Semana</b>
1	Pronto Socorro Municipal	690
2	Mini Cais Colina Azul	315
3	CAIS Garavelo	785

4	CAIS Nova Era	963
5	Maternidade Marlene Teixeira	126
6	Centro de Saúde Pabilon Park	30
7	C. S. Madre Germana	0
<b>Total</b>		<b>2909</b>

### 3.2. Atividades Gerais Realizadas no Mês de Janeiro/10

Para efeito de acompanhamento, segue abaixo, registro fotográfico do prédio que sediará o Ambulatório Médico Especializado - AME em sua situação original antes do início do processo de reforma.



- Foi realizada no dia 12 de Janeiro/10 reunião com o Secretário Dr. Rafael Gouveia Nakamura, na sede da Secretaria Municipal de Saúde, a qual contou com a presença da Coordenação Técnica e Assessoria de Tecnologia da Informação para tratar de assuntos referentes as medidas que deveriam ser tomadas em caráter de urgência, com vistas a implantação do serviço que será prestado pelo AME. Na oportunidade foi ressaltado que as Unidades da Estratégia Saúde da Família deveriam contar com linhas telefônicas e 01 (um)



computador com acesso a INTRANET para fechar o VPN para acesso aos referido postos de trabalho de DTI da Secretaria Municipal de Saúde;



- No dia 27 de Janeiro/10 foi realizada reunião na sala da Coordenação Técnica / sede do IDTECH, a qual contou com a participação da Coordenadora Técnica, Assessor Técnico, Assessor Administrativo e da Arquiteta, para identificação dos mobiliários previstos no plano de trabalho, com o projeto arquitetônico do AME;



- Ainda no dia 27 de Janeiro/10 a Coordenadora Técnica, o Assessor Técnico, o Assessor Administrativo e a Arquiteta apresentaram os itens previstos para a implantação do Teleconsulta às Coordenações Executiva e Administrativa do IDTECH;



- Foi realizada reunião entre as Coordenações do IDTECH, Assessoria de Tecnologia da Informação, Gerente de Compras e Licitação e Equipe de Engenharia, na sede do Instituto para avaliação do processo de construção / reestruturação física do AME;



- No dia 06 de Janeiro/2010 foi enviado ao Secretario Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura, Ofício de número 009/2010 informando o encaminhamento dos ofícios de números 1072/2009, 1073/2009 e 1074/2009 em 16/12/2009, referentes aos Relatórios de Gestão dos projetos Teleconsulta, AME e PRÓ-REG, mês de Outubro/09, cuja cópia se encontra em **Anexo 1**;
- No dia 06 de Janeiro/2010 foi enviado ao Secretario Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura, Ofício de número 013/2010-COEX encaminhando Relatórios de Gestão dos projetos Teleconsulta, AME e PRÓ-REG, mês de Novembro/2009, cuja cópia se encontra em **Anexo 1**;

- No dia 07 de Janeiro/2010 foi enviado ofício de número 021/2010-COEX encaminhando escala de trabalho dos profissionais médicos especialistas que se encontram atualmente na Rede Municipal de Aparecida de Goiânia, e que poderão compor o quadro de pessoal do AME, para análise das especialidades que forem convenientes para a atual realidade do Município, cuja cópia se encontra em **Anexo 1**;
- No dia 13 de Janeiro/2010 foi enviado ao Secretario Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura, Ofício número 044/2010-COEX o qual refere que conforme definido na reunião realizada no dia 12 de Janeiro/10, medidas deverão ser tomadas por parte dessa Secretaria com vistas a implantação dos projetos Teleconsulta, AME e PRÓ-REG, cuja cópia se encontra em **Anexo 1**;
- No dia 19 de Janeiro/2010 foi enviado ao Secretario Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura, Ofício de número 060/2010-COEX, encaminhando 01 (uma) mídia contendo o Clipping de TV “Dengue em Aparecida de Goiânia” apresentados no Jornal Anhanguera (TV Anhanguera) e no Jornal Brasil Central (TV Brasil Central) em 09 de Janeiro/2010, cuja cópia se encontra em **Anexo 1**;
- No dia 25 de Janeiro/2010 foi enviado ao Secretario Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura, Ofício ofício de número 070/2010-COEX solicitando articulação junto ao órgão responsável para providências quanto à recuperação da pavimentação asfáltica do trecho da Avenida São João, Qd. 05, Lt. 07, Jardim Nova Era onde o AME está sediado, conforme **Anexo 1**, e fotos que se segue:

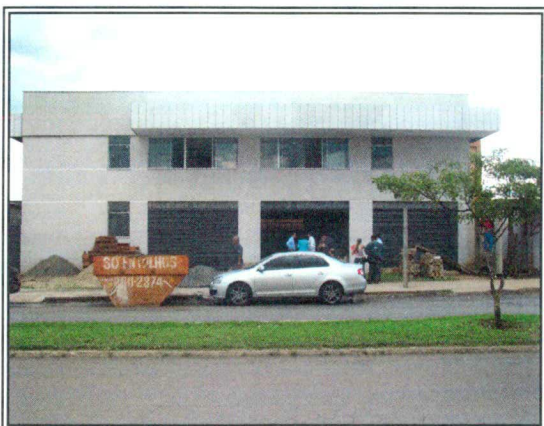


- No dia 25 de Janeiro/2010 foi enviado ao Secretario Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura, Ofício de número 072/2010-COEX encaminhado 01 (uma) mídia contendo o Clipping “Dengue em Goiás” apresentado no Jornal Bom Dia Brasil (TV Globo) no dia 19 de Janeiro/2010, conforme cópia em **Anexo 1**;

### 3.2.1. Visitas técnicas de acompanhamento à obra

- No dia 04 de Janeiro as Coordenações do IDTECH compareceram em visita à Obra / AME, a fim de verificar os avanços / cumprimento do previsto para as atividades que seriam realizadas nesse mês;



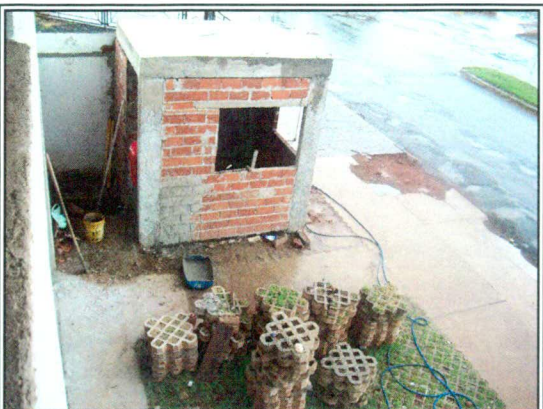
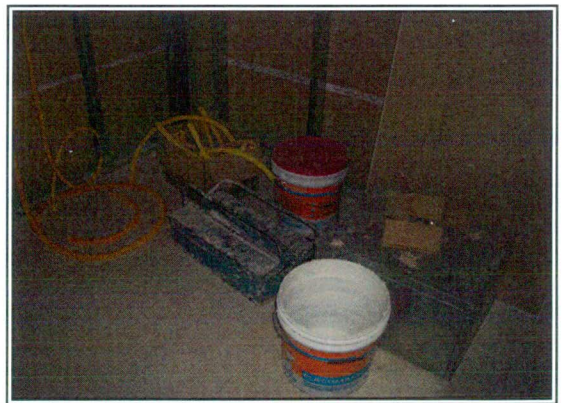


- No dia 07 de Janeiro/10 a equipe de engenharia e arquitetura juntamente com as Coordenações do IDTECH e Assessoria de Tecnologia da Informação, acompanharam o Secretário Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia Nakamura em visita à obra / prédio que abrigará o AME;





Nessa ocasião foi realizada a definição do espaço destinado ao CPD – Central de Processamento de Dados



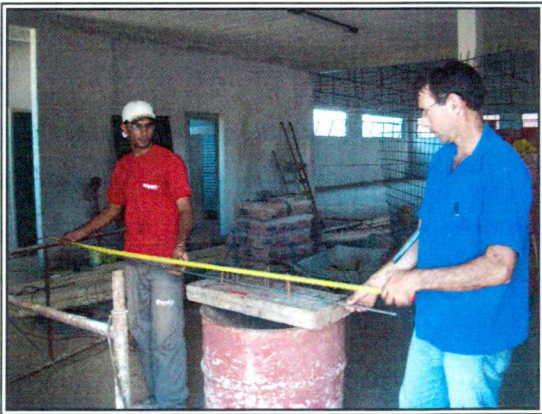
- No dia 13 de Janeiro/10, após visita ao CAIS Nova Era, a Coordenação Técnica juntamente com a Assessoria Técnica compareceram ao AME juntamente com a equipe da CANAL VÍDEO para realizar a filmagem da Obra em seu estado inicial, para efeito de comparação pós reestruturação física / adequações previstas;

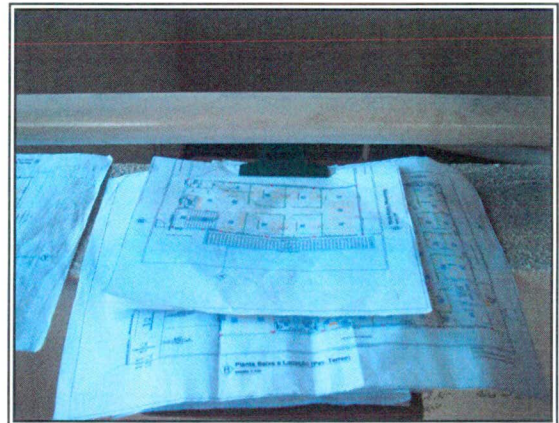


- No dia 20 de Janeiro/10 a Equipe de Tecnologia da Informação, composta por analistas, programadores, desenvolvedores e técnicos juntamente com as Coordenações do IDTECH compareceram ao AME para conhecer o espaço onde será implantado os serviços / sistema de realização de consultas especializadas;

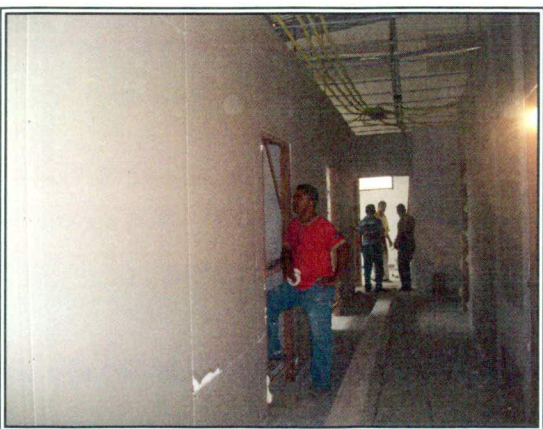






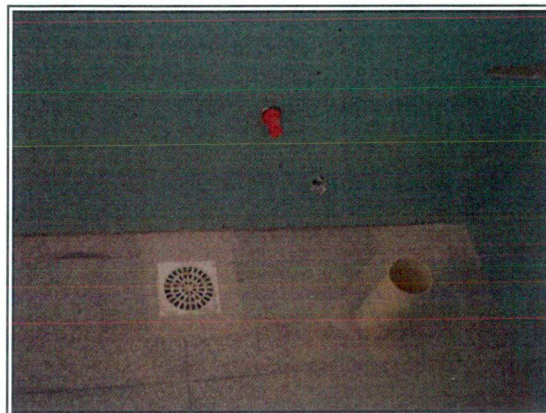


- No dia 25 de Janeiro/10 as Coordenações do IDTECH realizaram visita para acompanhamento da reestruturação física do AME;

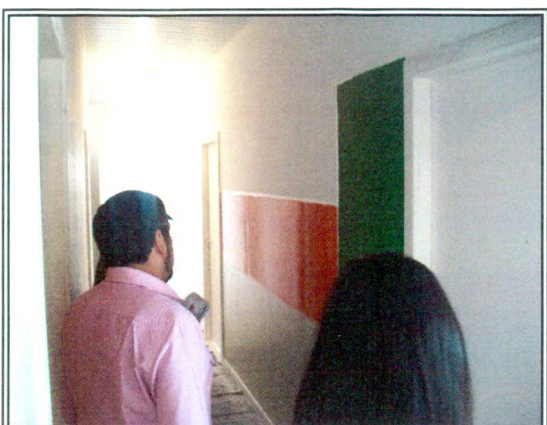


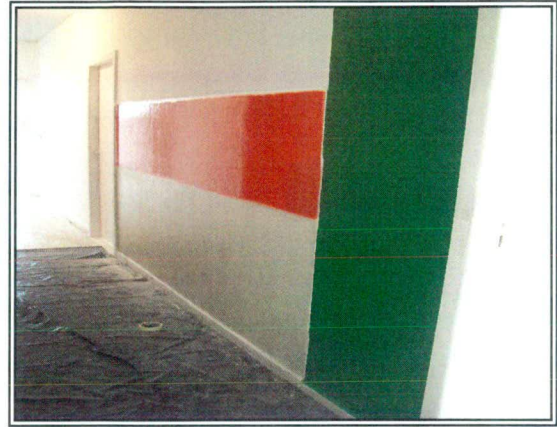
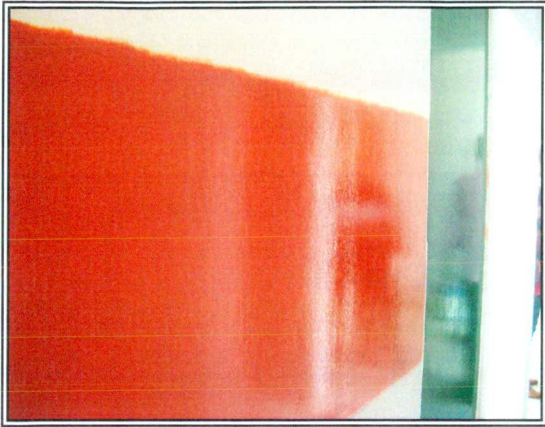


- No dia 27 de Janeiro/10 foi realizada reunião das Coordenações do IDTECH com a equipe de engenharia e arquitetura para avaliação do serviço, bem como para definição das cores / tintas que serão utilizadas no AME, segundo projeto arquitetônico / logomarca do município de Aparecida de Goiânia;



- Equipe de trabalho definindo as cores que serão utilizadas, conforme projeto arquitetônico.





- Mostra de parede após definição de cores. Na oportunidade foi constatada a necessidade de trocar a cor verde, haja visto que a aplicada não estava em consonância com o laranja escolhido;



- De acordo com a Assessoria de Tecnologia da Informação o desenvolvimento do sistema que atenderá as necessidades do AME teve prosseguimento no mês de Janeiro/10 pelos analistas/desenvolvedores.

No mês de Janeiro foi concluído o desenvolvimento do sistema de Acesso, passando para a fase de testes e correção do sistema;

A parte de Teste do sistema de acesso está sendo efetuado por analista de sistema e as correções estão sendo passadas para o programador e sendo corrigidas;

As funções do sistema de acesso que estão desenvolvidas são:

Cadastros de usuários e acessos aos sistemas;

Cadastros dos sistemas e de funções de cada um;

Cadastro de Pessoal (funcionário);

A parte de testes do sistema gerencial está sendo efetuadas pelos analistas de sistema e serão repassados ao programador e analista responsáveis pelo módulo;

Término do sistema gerencial, passando para a fase de testes e correção do sistema;

As funções do sistema Gerencial que estão desenvolvidas são:

- Cadastrros de Municipio;
- Cadastrros de Bairro;
- Cadastro de Logradouro;
- Cadastro de Profissional;
- Cadastro de CNES;
- Cadastro de CBO;
- Cadastro de CID;
- Cadastro de Especialidade;
- Cadastro de Paciente;
- Cadastro de Vínculo;
- Cadastro de CNES x Profissional;
- Cadastro de Especialidade x SubEspecialista.

As funções do sistema de agendamento que estão em fase de desenvolvimento são:

- Geração da grade do profissional e agenda;
- Pesquisa de grade e responsáveis pela geração;
- Agendamento de paciente e cancelamento;

Parte de atendimento: Recepção, Médicos, Odontologia, Vacina, Agente Comunitário;

Parte de consultas: Agenda profissional, paciente agendado, atendimento realizado, atendimento agente comunitário de saúde, gerencial de atendimento e fila de atendimento.

Início da parte de desenvolvimento de importação e exportação de consultas do sistema CallMed;

As funções do sistema do AME já estão desenvolvidas, passando agora para a parte de testes;

- Foi realizada reunião das Coordenações Executiva, Administrativa e Técnica com a Equipe de Tecnologia da Informação no dia 29 de Janeiro/10 para avaliação do serviço que está sendo desenvolvido para os postos de trabalho do município de Aparecida de Goiânia, como se segue:

- 1) Apresentação da situação atual do projeto;

Desenvolvimento do módulo de acesso: que permite controle dos sistemas, usuários os acessos pertinentes a cada um;

Desenvolvimento do módulo gerencial: Permite o gerenciamento de todos os cadastros necessários ao sistema (Município, Bairro, CNES, Profissional, Especialidade, entre outros);

Desenvolvimento do módulo de atendimento ambulatorial: Permite a recepção das consultas agendadas pelo Teleconsulta, bem como geração de grade de consultas. Para tanto se faz necessário providências quanto aos dados do município de Aparecida (tabela de profissionais, unidades de Saúde, CNES);

Necessidade em se definir a prioridade do desenvolvimento do restante dos módulos;

Para o término do desenvolvimento do sistema completo, será feito um cronograma junto com a equipe de desenvolvimento, para avaliar o que será desenvolvido, o tempo estimado e a equipe necessária.

Será necessário ainda a participação de um um profissional web designer, que será o responsável pela elaboração do projeto estético do sistema;

A previsão do término do sistema com os módulos básicos para o mês de Fevereiro/10, para em seguida ser iniciado os testes no sistemas / medidas para implantação do mesmo;

## 2) Referente ao serviço em Aparecida;

Falta a organização do georeferenciamento do município de Aparecida de Goiânia, onde será definido as área de abrangências de cada bairro. Esse georeferenciamento está sob responsabilidade / articulação da Coordenação Técnica. De acordo com informações o município de Aparecida de Goiânia já esta georeferenciado, caso seja confirmado esse fato, haverá maior agilização do serviço, bem como possibilitará maior segurança na indicação das Unidades de Saúde que estarão mais próximas da moradia do usuário / setores existentes no município, definindo assim as áreas de abrangências de atuação dos postos de trabalho;

Os diretores e funcionários da recepção / administrativo deverão ser treinados quanto a utilização do sistema, visto que os mesmos serão responsáveis por sua utilização nas Unidades de Saúde.. Tal procedimento se faz necessário, haja visto que a efetividade do serviço é que irá demonstrar com segurança o fluxo de atendimento na atenção básica do município.

### **Encaminhamentos**

Constatar junto a Secretaria Municipal de Saúde, se o município já se encontra Georeferenciado. Caso negativo, articular junto aos técnicos responsáveis o referido procedimento;

Planejar junto ao município o treinamento para colaboradores que atuam nas Unidades de Saúde de Aparecida de Goiânia e que utilizarão o sistema;

No mês de Janeiro/10 o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH prosseguiu com o recebimento de curriculuns bem como procedeu a análise dos mesmos, com vistas ao processo de seleção dos profissionais que irão compor o quadro de pessoal do AME, de acordo com o previsto no plano de trabalho;

- No mês de Janeiro/10 prosseguiu-se com a realização de procedimentos licitatórios para contratação de serviços e aquisição de móveis, equipamentos e demais materiais necessários à operacionalização e funcionamento do AME, conforme quadro descritivo atualizado que se segue:

- **MOBILIÁRIO DE ESCRITÓRIO**

<b>ITEM</b>	<b>UNID.</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
1	Unidade	Mesas delta (MDF) atendimento de 74 cm Alt X 135cmx135cm c/ gaveteiro volante
2	Unidade	Armário alto,
3	Unidade	Armário BAIXO
4	Unidade	ARMÁRIO DE AÇO,
5	Conjunto	ARQUIVO DESLIZANTE COM GAVETAS PARA FICHAS DE CADASTRO
6	Unidade	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (BAIA TELEATENDIMENTO),
7	Unidade	CADEIRA GIRATÓRIA
8	Unidade	CADEIRA FIXA SEM BRAÇOS,
9	Unidade	LONGARINA DE 04 LUGARES,
10	Unidade	MESA EM "L", Superfície de trabalho em "L", medindo aproximadamente 1350 x 1500
11	Unidade	ROUPEIRO DE AÇO - ESCANINHO COM 3 PORTAS,
12	Unidade	PRATELEIRAS, estante e, aço

- **MOBILIÁRIO MÉDICO HOSPITALAR**

<b>ITEM</b>	<b>UNID.</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
1	Unidade	NEGATÓSCOPIO 1 CORPO INOX
2	Unidade	ARMÁRIO VITRINE,
3	Conjunto	KIT APARELHO DE PRESSÃO, ESTETOSCÓPIO DUPLO BD
4	Unidade	ESFIGMOMANÔMETRO COM PEDESTAL (ADULTO),
5	Unidade	ESTETOSCOPIO BIAURICULAR ADULTO,



6	Unidade	ESCADINHA 02 DEGRAUS PINTANDO COM PISO ANTIDERRAPANTE
7	Unidade	DIVÃ PARA EXAME CLINICO DE 65 CM PINTADO
8	Unidade	BALANÇA ANTROPOMÉTRICA,
9	Unidade	BALANÇA ANTROPOMETRICA INFANTIL,
10	Unidade	MESA GINECOLÓGICA
11	Unidade	FOCO GINECOLÓGICO,
12	Unidade	OTOSCÓPIO
13	Unidade	DETECTOR FETAL SONAR DE MESA
14	Unidade	FITA MÉTRICA
15	Unidade	TERMÔMETRO CLINICO
16	Conjunto	MESA DE MAYO INOX COMPLETA COM BANDEJA E RODÍZIO

- EQUIPAMENTOS TECNOLÓGICOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO (ADMINISTRATIVOS, PA'S, MÉDICOS, ETCS)
2	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO TÉCNICOS INFORMÁTICA,
3	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO SUBSTITUIÇÃO, (incluindo 10 comput. para Unidades Aparecida)
4	Unidade	SWITCH 10/100/1000 24 PORTAS
5	Unidade	PATCH PANEL 24 PORTAS CAT 6
6	Unidade	CABO KVM P/ SERVER SWITCH CHAVEADOR TECLADO/MOUSE/MONITOR
7	Conjunto	RACK DE PISO PADRÃO, COM PORTA, DE 44U
8	Unidade	no-break profissional
9	Unidade	CHAVEADOR KVM (TECLADO, VÍDEO E MOUSE), número de Portas: 16
10	Unidade	CENTRAL TELEFÔNICA:- 40 ramais - Possibilidade de URA de atendimento
11	Unidade	PLACA AMPLIADORA PARA CENTRAL TELEFÔNICA - 12 RAMAIS
12	Conjunto	DVR AVETEC 16 CANAIS MPEG4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)
13	Unidade	PROJETOR DATASHOW
14	Unidade	<b>Estabilizador</b> (incluindo 10 comput. para Unidades Aparecida)
15	Unidade	<b>Router ADSL VPN</b> (para unidades Aparecida)

- SINALIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Conjunto	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE FILAS / ATENDIMENTO,
2	Rolo	<b>Papel Térmico / Boniba</b>

- MATERIAIS PERMANENTES DIVERSOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	BEBEDOURO ELÉTRICO DE PRESSÃO,

2	Unidade	REFRIGERADOR capacidade 240 L (Pedido de Compra - Fribgobar)
3	Unidade	CONDICIONADOR DE AR 9.000 BTU's (INCLUINDO INSTALAÇÃO)
4	Unidade	CONDICIONADOR DE AR 18.000 BTU's (INCLUINDO INSTALAÇÃO)
5	Unidade	CONDICIONADOR DE AR 60.000 BTU's (INCLUINDO INSTALAÇÃO)
6	Unidade	CORTINA DE AR
7	Serviço	Instalação de Condicionadores de Ar

- **DISPENSER'S E LIXEIRAS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	SUPORTE (DISPENSER) PARA PAPEL HIGIÊNICO em Rolo de 300 metros
2	Unidade	SUPORTE (DISPENSER) PARA PAPEL TOALHA INTERFOLHADO
3	Unidade	SUPORTE (DISPENSER) PARA SABONETE LÍQUIDO
4	Unidade	CESTOS PARA PAPÉIS, capacidade 12 litros, Cor preta.
5	Unidade	CONTÊINER DE 120LTS.
6	Unidade	<b>CONTÊINER Lixo Hospitalar</b>
7	Unidade	SUPORTES PARA LENÇÓIS
8	Rolo	<b>Rolo de Papel (Lençol p maca)</b>
9	Unidade	<b>Lixeira grande</b>
10	Unidade	<b>Lixeira com pedal</b>
11	Unidade	<b>Lixeira banheiro (tampa basculante)</b>

- **EQUIPAMENTOS ELETÔNICOS E ERGONÔMICOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Conjunto	UNIDADE DE HEAD-PHONE + HEAD-SET (BASE + FONE/MICROFONE DE CABEÇA)
2	Unidade	UNIDADE DE HEAD-PHONE
3	Unidade	APOIO PARA PÉ REGULÁVEL
4	Unidade	APOIO ERGONÔMICO DE PUNHO PARA USO DE TECLADO
5	Unidade	APOIO ERGONÔMICO DE PUNHO PARA USO DE MOUSE
6	Unidade	APARELHO TELEFÔNICO COM FIO
7	Unidade	TELEVISOR / MONITOR DE ALTA DEFINIÇÃO – LCD 40”
8	Unidade	SUPORTE DE PAREDE PARA TV/MONITOR DE LCD DE 40”
9	Unidade	<b>DVD Player</b>

- **SUPRIMENTOS DE ESCRITÓRIO**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unid.	Cartuchos/tonner's para Impressoras HP Color LaserJet CP 1215 (Cida e Lúcio - Relatórios de Gestão, etc)

- **UNIFORMES E ACESSÓRIOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	CONFECÇÃO DE CORDÕES PARA CRACHÁ PERSONALIZADOS
2	Unidade	SQUEEZE PERSONALIZADO – 500 ML

- **MEDICINA DO TRABALHO**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Colaborador	Medicina do Trabalho - 12 meses (Contratação Direta)

- **ESTRUTURA FÍSICA – REFORMA**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Serviço	REFORMA PREDIAL / ADEQUAÇÕES DA ESTRUTURA FÍSICA

- **VIGILÂNCIA E MONITORAMENTO, LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Mês	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS, ESPECIALIZADA EM VIGILÂNCIA E SEGURANÇA - 01 (um) Posto de Vigilância Armada 24h por dia, de segunda a segunda, incluindo feriados. Obs.: Envolvendo 01 vigilante em cada turno de 12 x 36h
2	Mês	<b>SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO PREDIAL.</b> (Deverão ser disponibilizados (as) 03 (três) auxiliares para fazer a limpeza e conservação predial, com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a segunda.)
3	Mês	<b>SERVIÇO DE COPEIRAGEM - 01 copeira</b>

- **SISTEMA DE CÓPIAS E IMPRESSÕES**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Cópias/	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE IMPRESSÃO, FORNECIMENTO DE INSUMOS (exceto papel) - 03 MULTIFUNCIONAIS MONOCROMÁTICAS + 15 IMPRESSORAS (consultórios médicos)

- Os demais itens previstos no plano de trabalho e que não se encontram listados no quadro ora mencionado, ainda estão em processo de tramitação para realização da licitação necessária a aquisição que serão utilizadas para a implantação do serviço;

### 3.3. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários

No mês de Janeiro/10 prosseguiu-se com as atividades voltadas para complementação de informações / levantamento de necessidades que nesta fase de execução do contrato

de gestão que visa compatibilizar os aspectos de identificados “in lócus” com a descrição dos recursos necessários elencados no Projeto Básico apresentado pela Secretaria Municipal de Saúde e, conseqüentemente descrito no Plano de Trabalho apresentado por este IDTECH e parte integrante do contrato de gestão, com a realidade vivenciada à partir das visitas técnicas realizadas.

### **3.3.1. Recursos Físicos**

Conforme previsto no Contrato de Gestão, o IDTECH deverá disponibilizar espaço físico em condições adequadas para o desenvolvimento das atividades, previstas para as frentes de trabalho, incluindo equipamentos, materiais necessários e a respectiva mão de obra para adaptação do prédio que abrigará o AME – Ambulatório Médico Especializado de Aparecida de Goiânia-Go.

Conforme relatado anteriormente, foi identificado e locado segundo os procedimentos legais no Município de Aparecida de Goiânia – Go, um prédio com área física adequada para abrigar o AME, localizado à Avenida São João Qd. 05, Lt. 07, Jardim Nova Era.



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

### **3.3.2. Recursos Materiais**

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

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

#### Mobiliário de Escritório

Item	Descrição	Quantidade
1	Armário alto,	5
2	Armário baixo	3
3	Armário de aço,	2
4	Arquivo deslizante com gavetas para fichas de cadastro	1
5	Posição de atendimento (baia teleatendimento),	12
6	Cadeira giratória	32
7	Cadeira fixa sem braços,	38
8	Longarina de 04 lugares,	24
9	Mesa em “I”, superfície de trabalho em “I”, medindo aproximadamente 1350 x 1500	21
10	Roupeiro de aço - escaninho com 3 portas,	12
11	Prateleiras, estante e, aço	4

#### Mobiliário médico hospitalar

Item	Descrição	Quantidade
1	Negatoscópio 1 corpo inox	2
2	Armário vitrine,	1
3	Kit aparelho de pressão, estetoscópio duplo bd	17
4	Esfígmomanômetro com pedestal (adulto),	1
5	Estetoscópio biauricular adulto,	1
6	Escadinha 02 degraus pintando com piso antiderrapante	15
7	Divã para exame clínico de 65 cm pintado	15
8	Balança antropométrica,	1
9	Balança antropométrica infantil,	1
10	Mesa ginecológica	1
11	foco ginecológico,	1
12	Otoscópio	2
13	detector fetal sonar de mesa	1
14	Fita métrica	5
15	Termômetro clínico	10
16	Mesa de mayo inox completa com bandeja e rodízio	1

### Equipamentos tecnológicos

Item	Descrição	Quantidade
1	Microcomputador completo (administrativos, pa's, médicos, etc)	18
2	Microcomputador completo técnicos informática,	1
3	Microcomputador completo substituição,	9
5	Switch 10/100/1000 24 portas	2
6	Patch panel 24 portas cat 6	2
7	Cabo kvm p/ server switch chaveador teclado/mouse/monitor	8
8	Rack de piso padrão, com porta, de 44u	1
9	No-break profissional	1
10	Chaveador kvm (teclado, vídeo e mouse), número de portas: 16	1
11	Central telefônica:- 40 ramais - possibilidade de ura de atendimento	1
12	Placa ampliadora para central telefônica - 12 ramais	
13	Dvr avetec 16 canais mpeg4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)	1
14	Projektor datashow	1
15	Estabilizador	18

### Sinalização e identificação

Item	Descrição	Quantidade
1	Sistema de gerenciamento de filas / atendimento,	2
2	Papel térmico / bobina	30

### Materiais permanentes diversos

Item	Descrição	Quantidade
1	Bebedouro elétrico de pressão,	3
2	Refrigerador capacidade 240 l	1

### Dispenser's e lixeiras

Item	Descrição	Quantidade
1	Suporte (dispenser) para papel higiênico em rolo de 300 metros	17
2	Suporte (dispenser) para papel toalha interfolhado	28
3	Suporte (dispenser) para sabonete líquido	28
4	Cestos para papéis, capacidade 12 litros, cor preta.	30
5	Contêiner de 120lts.	2
6	Contêiner lixo hospitalar	15
7	Suportes para lençóis	225

8	Rolo de papel (lençol p maca)	4
9	Lixeira grande	5
10	Lixeira com pedal	17
11	Lixeira banheiro (tampa basculante)	4

### Equipamentos eletrônicos e ergonômicos

Item	Descrição	Quantidade
1	Unidade de head-phone + head-set (base + fone/microfone de cabeça)	15
2	Unidade de head-phone	36
3	Apoio para pé regulável	30
4	Apoio ergonômico de punho para uso de teclado	30
5	Apoio ergonômico de punho para uso de mouse	30
6	Aparelho telefônico com fio	30
7	Televisor / monitor de alta definição – lcd 40”	2
8	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 40”	2
9	Dvd player	2

### Medicina do trabalho

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

### Vigilância e monitoramento, limpeza e conservação

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

### Serviços de Cópias e Impressões

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

### 3.3.3. Recursos Humanos

Para o funcionamento do AME – Ambulatório Médico de Especialidades de Aparecida de Goiânia – Go, será necessário o pessoal técnico e operacional descrito a seguir:

<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
<b>Item</b>	<b>CARGO</b>	<b>FUNÇÃO</b>	<b>CARGA HORÁRIA SEMANAL</b>	<b>TOTAL DE PROFISSIONAIS</b>
1	Agente de Atendimento I	Agente de Atendimento	25h	18
2	Agente de Atendimento I (Conte Comigo)	Agente de Atendimento	25h	9
3	Agente de Atendimento II (Central)	Agente de Atendimento	30h	12
4	Enfermeiro I	Enfermeiro	30h	5
5	Técnico de Enfermagem	Técnico de Enfermagem	30h	3
6	Auxiliar Administrativo II	Apoio Administrativo	44h	2
7	Auxiliar Administrativo I	Apoio Administrativo	44h	2
8	Assistente Administrativo III	Gerente Local	44h	1
9	Assistente Técnico III	Gerente Técnico Operacional	44h	1
10	Assistente Administrativo III	Gerente Administrativo	44h	1
11	Técnico de Informática I	Técnico de Informática	44h	1
12	Motorista I	Motorista	44h	1
<b>Total de Profissionais</b>				<b>56</b>

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

<b>SUORTE TÉCNICO OPERACIONAL E GESTÃO DE PROJETO</b>			
<b>Item</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>		<b>TOTAL DE PROFISSIONAIS</b>
	<b>CARGO</b>	<b>FUNÇÃO</b>	
01	Assessor Técnico IV	Gestor Executivo	01
02	Assessor Técnico I	Gestor Técnico	01
03	Assessor Técnico III	Gestor Administrativo-Financeiro	01
04	Assessor Técnico I	Suporte	01
05	Assistente Técnico III	Técnico/Assessoria/Tecnologia da	01
06	Assistente Técnico II	Informação	02
07	Assistente Administrativo II	Suporte Técnico/Assessoria de Controle Interno	01
08	Assistente Administrativo II	Suporte e Assessoria Administrativo/Pessoal, Logística, Compras e Licitação, Assessoria Técnica	05



09	Assistente Administrativo I	Suporte Financeiro / Contábil / Documentação/Assessoria Geral / Logística	05
10	Assistente Administrativo III	Suporte Administrativo/Documentação	03
11	Assistente Técnico II	Suporte Administrativo/Pessoal e Informatização	01
<b>TOTAL</b>			<b>22</b>

### 3.3.4. Recursos Tecnológicos

Visando a eficiência na gestão dos serviços em todas as frentes de trabalho o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizará uma gama de recursos tecnológicos que possibilitem a melhoria da qualidade e a humanização dos serviços prestados em todas as frentes de trabalho.

Nesta etapa inicial da gestão integrada com a Secretaria Municipal de Saúde, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano deverá promover o desenvolvimento das seguintes atividades:

- Implantação e/ ou revisão da Rede Lógica de Cabeamento;
- Implantação de Rede Telefônica;
- Revisão da Rede Elétrica;
- Suporte técnico do parque tecnológico do Ambulatório Médico de Especialidades – AME;
- Desenvolvimento de software aplicativo voltado para o controle e regulação das atividades desenvolvidas pela Central de Consultas e AME;
- Indicação de necessidades de readequação técnica dos Softwares atualmente utilizados;

#### **Quanto ao Ambulatório Médico Especializado – AME**

Para o AME o sistema obedecerá à ordem cronológica de abertura de usuários e pacientes "chamados" para efetivar o agendamento e dará prioridade para os "chamados" abertos há mais tempo, ou seja, um chamado aberto no dia 20/05/2009 às 09h00min terá prioridade sobre um aberto no mesmo dia às 10h00min.

Na tela que receberá as solicitações, os "chamados" serão apresentados também em ordem cronológica, facilitando assim a operação do usuário responsável por efetivar os agendamentos. Os "chamados" ficarão com um status de "pendente" até que o usuário

responsável pela efetivação dos agendamentos clique sobre o mesmo e confirme o agendamento, ou não, em caso negativo haverá necessidade de informar o motivo.

O "agendamento de consultas efetuado pelas unidades de saúde," será realizado através de telefonia convencional, com um link E1 (30 linhas), ligado à uma central telefônica, que atenderá inicialmente até 06 (seis) ligações simultâneas através dos Agentes de Atendimento do IDTECH. A Central deverá permitir a ampliação, não só em número de colaboradores, como em número de linhas disponíveis. A fila de espera de atendimento deverá permitir a inserção de mensagens institucionais.

#### **A CENTRAL TELEFÔNICA DEVERÁ POSSUIR:**

- **DAC - Distribuição Automática de Chamadas**

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

- **URA - Unidade de Resposta Audível**

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

- **PA - Posições de Atendimento**

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

- **Posição de Supervisão**

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

- **Estatística do Sistema**

O sistema possuirá 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 poderão\* ser emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade do operador, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

- **Atendimento Automático**

Em um primeiro momento as frentes de trabalho estarão interligadas às Unidades de Saúde através da internet convencional. Em um segundo momento, após o levantamento técnico realizado por este IDTECH serão sugeridas algumas melhorias, como a implantação de um sistema INTRANET para a referida interligação, entre outras que poderão surgir de acordo com as necessidades identificadas no levantamento ora mencionado.

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

- O serviço de telefonia será utilizado como uma ferramenta auxiliar ao sistema regulador, o qual deverá ser mantido em quantidade suficiente para o perfeito funcionamento do serviço prestado.
- A conexão banda larga (ADSL) deverá ser no mínimo de 1 Mbps com IP fixo para viabilizar a execução do processamento de todos os procedimentos realizados no AME de forma ágil e eficaz. A contratante será a responsável pelo acompanhamento da sua funcionalidade de acordo com o previsto para o fim a que se destina. Proxy + Firewall.
- Visando maior suporte / resolubilidade do serviço se faz necessário a disponibilização de linhas pela empresa Brasil Telecom / Oi, de acordo com a necessidade, devido ao numero de Agentes de Atendimento por turno de Trabalho.

## 4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

### 4.1. Funcionamento do AME

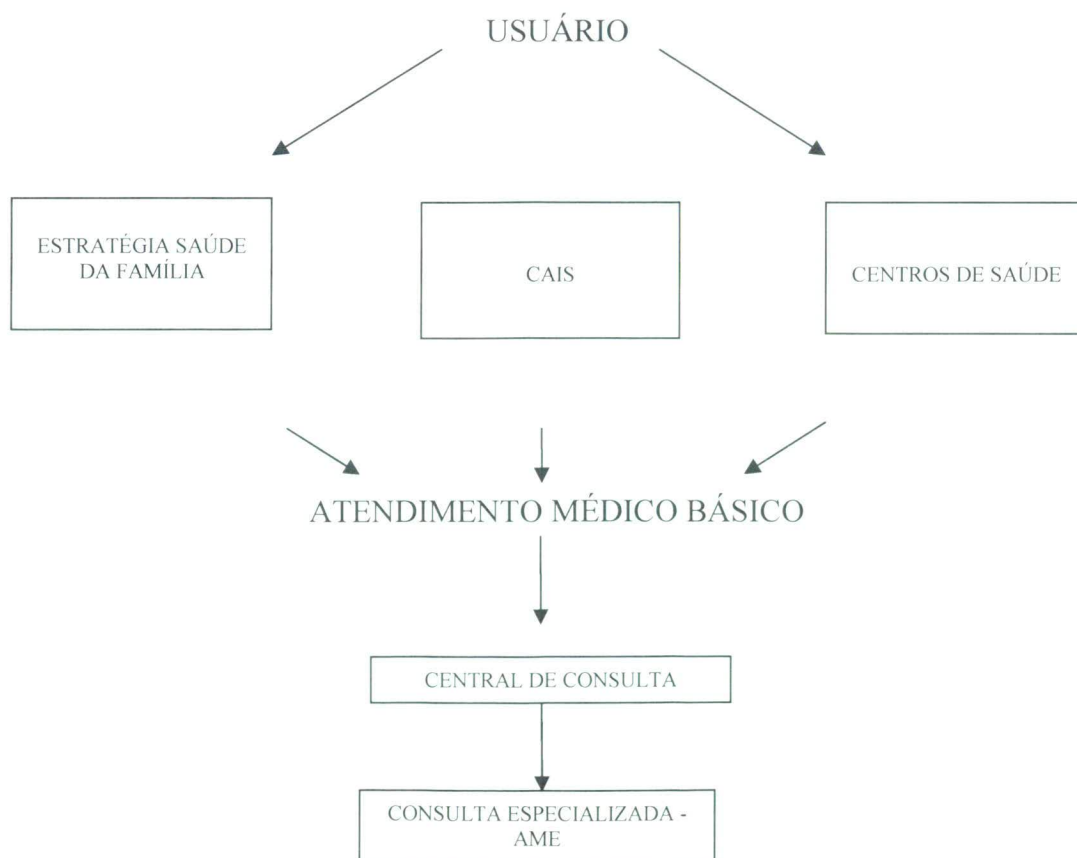
O Ambulatório Médico Especializado de Aparecida de Goiânia - GO funcionará de segunda a sexta-feira das 07h00min às 22h00min.

### 4.2. Funcionamento da Central de Consultas

Item	Horário	Número de PA's	Observação
01	07h às 13h	06	O funcionamento dessas PA's será de segunda às sextas – feiras
02	13h às 19h	06	
<b>TOTAL GERAL.....</b>		<b>12</b>	-

No caso das Posições de Atendimento – PA's da Central de Consultas caberá aos IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizar, enquanto instituição gestora, os recursos humanos necessários para cobertura das mesmas.

### 4.3. Fluxo do Atendimento



#### **4.4. Universo de Ação/Abrangência**

O Ambulatório Médico Especializado oferecerá consultas especializadas para a população do Município de Aparecida de Goiânia - GO, desde que caracterizada sua necessidade na atenção básica de saúde, ou seja para 100% das unidades de saúde da família (ESF), unidades básicas tradicionais (Centros de Saúde e Centros de Atenção Integrados de Saúde – CAIS).

#### **5. ANEXOS**

Anexo 1 – Cópias de Ofícios enviados ao Secretário Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia.

Goiânia-GO, 17 de Fevereiro de 2010.



**Daísa Pereira Lessa**

Gerente de Serviços de Saúde



**Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha**

Coordenadora Técnica

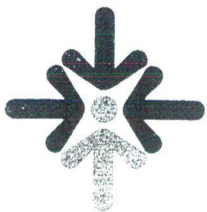


**Adonai Teles Andrade**

Assessor de Tecnologia da Informação

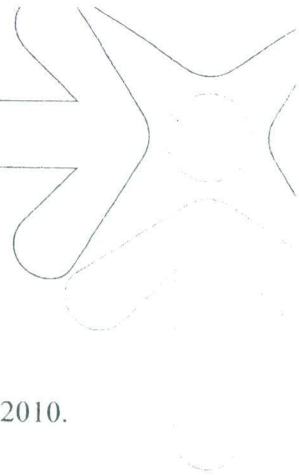
**Anexo 01**

**Cópias de Ofícios enviados ao Secretario Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia.**



**IDTECH**<sup>®</sup>  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR



Ofício nº 009/2010-COEX

Goiânia, 06 de Janeiro de 2010.

Prezado Senhor,

Cumpre-nos informar que em 16 de Dezembro do corrente ano, foram enviados Ofícios N.º 1072/2009, 1073/2009 e 1074/2009 - COEX ao então titular dessa secretaria, referentes aos Relatórios de Gestão relativos ao mês de Outubro/2009 dos projetos: Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, Ambulatório Médico Especializado – AME e Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, respectivamente.

À oportunidade, estamos reencaminhando os referidos relatórios à Vossa Senhoria para conhecimento e análise.

Atenciosamente,

  
**José Claudio Romero**  
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.  
**Dr. Rafael Gouveia Nakamura**  
Secretario Municipal de Saúde  
NESTA





**IDTECH**<sup>®</sup>  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 013/2010-COEX

Goiânia, 06 de Janeiro de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo, Relatórios de Gestão relativos ao mês de Novembro/2009 dos projetos: Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, Ambulatório Médico Especializado – AME e Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

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

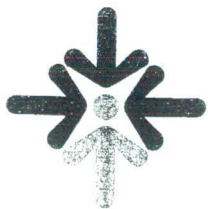
Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.  
**Dr. Rafael Gouveia Nakamura**  
Secretario Municipal de Saúde  
NESTA







**IDTECH**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO S.A. DO BRASIL

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 021/2010-COEX

Goiânia, 07 de Janeiro de 2010.

Prezado Senhor,

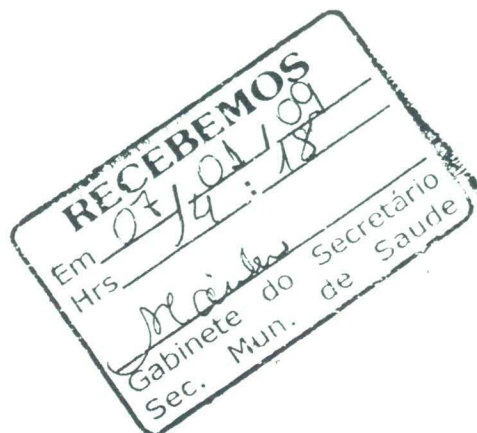
Conforme exposto em reunião realizada com Vossa Senhoria neste IDTECH, estamos encaminhando em anexo escala de trabalho dos profissionais médicos especialistas que se encontram atualmente na Rede Municipal de Aparecida de Goiânia, e que poderão compor o quadro de pessoal do Ambulatório Médico Especializado – AME, para que essa Secretaria proceda ao levantamento das especialidades que achar conveniente segundo a realidade do Município em caráter de urgência, com vistas a autorização para as contratações que se fizerem necessária.

Uma vez autorizada às referidas contratações dos especialistas, nos colocamos à disposição de Vossa Senhoria para a realização do processo de seleção.

Atenciosamente,

  
**José Claudio Romero**  
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.  
**Dr. Rafael Gouveia Nakamura**  
Secretario Municipal de Saúde  
NESTA





Ofício nº 044/2010-COEX

Goiânia, 13 de Janeiro de 2010.

Prezado Senhor,

Conforme exposto em reunião realizada com Vossa Senhoria, no último dia 12 de Janeiro do corrente ano, para avaliação a respeito das medidas necessárias à implantação dos Projetos Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, Ambulatório Médico de Especialidades – AME e Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria do Município de Aparecida de Goiânia- Go, ficou determinado que essa Secretaria será responsável pelas providências descritas no quadro que se segue:

Quantidade por Posto de Trabalho			
Providências / Aquisições	Teleconsulta	PRÓ-REG	AME
Feixes E1	3	2	2
Número 0800	1	0	0
Interlan com o DTI	1	1	1
Internet Administrativa	1	1	1

Cabe ressaltar, que as Unidades da Estratégia Saúde da Família deverão contar com linhas telefônicas e 01 computador com acesso à INTERNET para fechar VPN (provavelmente através de router) para acesso aos referidos postos de trabalho e DTI dessa Secretaria Municipal de Saúde.

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

Atenciosamente,

  
José Cláudio Romero  
Coordenador Executivo



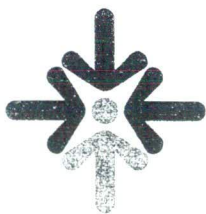
Ilmo. Sr.

**Rafael Gouveia Nakamura**

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

NESTA





**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 060/2010-COEX

Goiânia, 19 de Janeiro de 2010.

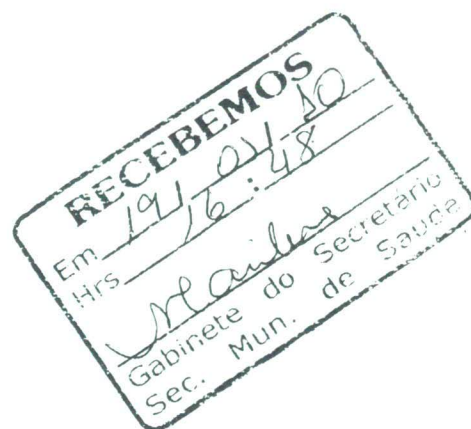
Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV “Dengue em Aparecida de Goiânia” no Jornal Anhanguera (TV Anhanguera) e no Jornal Brasil Central (TV Brasil Central) no dia 09 de Janeiro de 2010.

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

Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.

**Rafael Gouveia Nakamura**

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

NESTA





**IDTECH**  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 070/2010-COEX

Goiânia, 25 de Janeiro de 2010.

Prezado Senhor,

Tendo em vista a instalação em breve do **Ambulatório Médico Especializado – AME** e considerando que o mesmo irá agendar as consultas nas diversas especialidades bem como acolherá os usuários do Sistema Único de Saúde para a realização de suas consultas, são os motivos pelos quais solicitamos a Vossa Senhoria, articulação junto ao órgão responsável nesse município para providências quanto à **recuperação da pavimentação asfáltica** do trecho da Avenida São João, Qd.05, Lt.07, Jardim Nova Era, onde o AME está sediado.

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

Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo

RECEBI EM  
25/01/10  
Ass. Nakamura

Ilmo. Sr.

**Rafael Gouveia Nakamura**

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





**IDTECH**<sup>®</sup>  
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 072/2010-COEX

Goiânia, 25 de Janeiro de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV “Dengue em Goiás” no Jornal Bom Dia Brasil (TV Globo) no dia 19 de Janeiro de 2010.

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

Atenciosamente,

  
**José Claudio Romero**  
Coordenador Executivo

RECEBI EM  
25/01/10  
ASS: *Rafael*

Ilmo. Sr.

**Rafael Gouveia Nakamura**

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

NESTA

