



**SERVIÇOS DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E  
AUDITORIA  
-PRÓ-REG-**

RELATÓRIO DE GESTÃO  
RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – FEVEREIRO / 2010



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – FEVEREIRO / 2010**

**SUMÁRIO**

1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	3
2. APRESENTAÇÃO .....	3
2.1. FINALIDADES.....	6
2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	6
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	7
3.1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL.....	7
3.1.1. SITUAÇÃO ATUAL / ANÁLISE TÉCNICA.....	7
3.1.1.1. DIFICULDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	8
3.1.2. SÍNTESE DAS VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS AO DEPARTAMENTO DE CONTROLE , AVALIAÇÃO, REGULAÇÃO E AUDITORIA .....	9
3.2. ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE FEVEREIRO/10 .....	18
3.2.1 VISITAS TÉCNICAS DE ACOMPANHAMENTO A OBRA .....	21
3.3. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	30
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS.....	30
3.3.2. RECURSOS MATERIAIS.....	31
3.3.3 RECURSOS HUMANOS.....	34
3.3.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	36
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO .....	38
4.1. FLUXO DO ATENDIMENTO .....	39
4.1.1. INTERNAÇÕES .....	39
4.1.1.1. URGÊNCIA.....	39
4.1.1.2. ELETIVAS.....	39
4.1.1.3. CONSULTAS ESPECIALIZADAS .....	40
4.2. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGENCIA .....	40
5. ANEXOS .....	40

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – FEVEREIRO/ 2010**

**REFERÊNCIA**

**Processo n.º 2009267889** CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE APARECIDA DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

**1. OBJETIVO CONTRATUAL**

O objetivo geral do presente projeto é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para apresentar estratégias, que nortearão o processo para a implementação dos serviços de controle, regulação, avaliação e auditoria, como também a organização da estrutura física, tecnológica, funcional e de recursos humanos.

Irá também, implementar com recursos tecnológicos, equipamentos e mobiliários adequados ergonomicamente para a função dos profissionais envolvidos, garantindo assim a implantação da política de humanização, através da valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção da saúde: usuários, trabalhadores, gestores e prestadores.

**2. APRESENTAÇÃO**

A saúde é, acima de tudo, um direito universal e fundamental do ser humano, firmado na Declaração Universal dos Direitos Humanos e assegurado pela Constituição Federal de 1988. A efetivação da saúde como direito universal – ou seja, de todos – é um desafio que só pode ser alcançado por meio de políticas sociais e econômicas que reduzam as desigualdades sociais e regionais em nosso País, assegurando a cidadania e o fortalecimento da democracia.

Conhecer o Sistema Único de Saúde (SUS), seus benefícios, limitações, saber quais os direitos dos usuários, entender que o SUS promove a inclusão social, pois atende a todos sem distinções, são os objetivos da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia. A Prefeitura Municipal, através da Secretaria Municipal de Saúde, fortalece suas políticas públicas, tendo como premissa básica a participação de todos os segmentos da sociedade na construção de uma rede de saúde democrática, eficiente e com qualidade.

O município é responsável pela saúde de sua população integralmente, ou seja, deve garantir que ela tenha acessos à atenção básica e aos serviços especializados (de média e alta complexidade), mesmo



quando localizados fora de seu território, controlando, racionalizando e avaliando os resultados obtidos. Só assim estará promovendo saúde integral, como determina a legislação.

A regulação está inserida no componente de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria do SUS, atuando ao mesmo tempo pelo lado da oferta – otimizando os recursos assistenciais disponíveis – e pelo lado da demanda – na busca de garantir a melhor alternativa assistencial em face das necessidades de atenção e assistência à saúde da população. Opera sobre todo o encaminhamento e seguimento do paciente no sistema de saúde, desde o acesso à oportunidade de diagnóstico até o desfecho, com a adoção da alternativa terapêutica adequada. Especialmente no caso do câncer, o diagnóstico precoce e o tratamento oportuno são condições para uma ação de saúde eficaz. A regulação assume, assim, um papel importante, com impacto em sobrevida e em qualidade

A Política de Regulação da Atenção à Saúde tem como objetivo implementar uma gama de ações meio que incidam sobre os prestadores, públicos e privados, de modo a orientar uma produção eficiente, eficaz e efetiva de ações de saúde, buscando contribuir para a melhoria do acesso, da integralidade, da qualidade, da resolubilidade e da humanização dessas ações.

O acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde é um acesso regulado e não um acesso anárquico e que a integralidade da assistência terapêutica deve pautar-se por um padrão técnico científico, definido pelos órgãos.

- O indivíduo tem direito aos serviços públicos de saúde, desde que observe o acesso regulado e se disponha a respeitá-lo. O tratamento, no SUS, pressupõe uma integralidade de atendimento para um paciente que está inteiramente no SUS. Do contrário, teríamos um SUS complementar ao setor privado;
- O acesso ao SUS é universal, mas pressupõe a entrada regulada do paciente na sua rede de serviços, ou seja, há que ser regulamentada para todas as portas de entrada do sistema público de saúde, não sendo admitido que, aqueles que não estão sob tratamento no SUS, possam nele obter assistência terapêutica de forma fracionada;

No município de Aparecida de Goiânia a Central de Regulação terá seus serviços implementados e será responsável pela movimentação dos pacientes de urgência na rede municipal de saúde e do gerenciamento das vagas para consultas especializadas tanto para usuários da capital como também do interior (municípios pactuados), fazendo aproveitamento racional da capacidade de atendimento de urgência ofertado pelas unidades da rede pública e privada.

Além da circulação do paciente na rede, atuará com eficiência na busca de vagas a fim de garantir que o usuário seja transferido da unidade de origem já com a vaga assegurada no hospital para onde



será encaminhado, reduzindo assim o risco de seqüelas e/ou morte, desde o atendimento inicial até a internação do mesmo.

O atendimento à população e aos serviços de saúde deverá ser feito de forma ágil e segura além de humana e digna, pois o serviço exige interesse / competência na profissão. O diálogo entre o profissional e o usuário deverá ser priorizado, bem como o aperfeiçoamento dos conhecimentos que visam dar maior agilidade / prestação de serviço humanizado.

Os Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, deverá assegurar o acesso integral, de forma hierarquizada e regionalizada, dos usuários aos serviços de saúde, visando garantir de forma ordenada a integridade do atendimento ao cidadão através do estabelecimento de fluxos que levam em conta o encaminhamento racional dos usuários de saúde aos diversos níveis de atenção, privilegiando o fluxo de informações em detrimento do deslocamento dos usuários.

Os serviços de média e alta complexidade, apoio diagnóstico e terapêutico de média e alta complexidade, leitos hospitalares, tratamento fora do domicílio, consultas especializadas, urgência e emergência, apoio e informação ao usuário serão totalmente regulados.

O gerenciamento das vagas é o que permite compatibilizar com precisão a oferta e a demanda dos serviços de saúde em todo o Município. As vagas das consultas especializadas serão centralizadas e marcadas na Central de Consultas do Ambulatório Médico Especializado - AME como forma de garantir melhor atendimento ao usuário. As vagas de internações serão gerenciadas e direcionadas para as Unidades de Referência de acordo com o diagnóstico / encaminhamento efetuado pelo profissional da atenção básica ao usuário. O Agente de Atendimento não interfere neste processo, sendo de total responsabilidade do Médico Regulador a definição da prioridade do atendimento.

O gerenciamento das vagas permitirá compatibilizar com precisão a oferta e a demanda dos serviços de saúde. Desta forma, a regulação do Sistema combina melhoria no atendimento ao usuário com economia de recursos financeiros.

Os ganhos serão positivos com a organização / efetivação do processo regulatório. Vale ressaltar que a Central de Regulação é uma ferramenta meio e o seu desempenho está diretamente relacionado com a resolutividade da rede de saúde, que por sua vez está relacionado aos processos de Cadastramento, Contratualização, Avaliação, Programação Pactuada Integrada-PPI e, em última instância, com a gestão de saúde do município e suas diretrizes de ação.

Frente ao compromisso assumido junto a Prefeitura Municipal / Secretaria Municipal de Saúde este IDTECH no mês de Fevereiro de 2010, prosseguiu com as atividades que visam a implementação do serviço dentro da qualidade almejada para os usuários que utilizam o Sistema Único de Saúde de Aparecida de Goiânia.

A Assessoria de Tecnologia da Informação realizou reuniões com técnicos da tecnologia e com os técnicos da Diretoria de Tecnologia da Informação a fim de determinar o acesso ao sistema SISREG, que efetuará o controle dos procedimentos ora mencionados.

Profissionais engenheiros e arquitetos supervisionados por técnicos do IDTECH deram continuidade às atividades voltadas para a reestruturação física e lógica do prédio que abrigará o PRÓ-REG para que o mesmo possa operar de acordo com a capacidade instalada, a fim de que os serviços sejam realizados de forma eficaz e eficiente.

Diante do exposto, e considerando que a Gestão dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, irá dotar a Secretaria Municipal de Saúde de maior capacidade gestora para realizar a administração de toda a rede de assistência à saúde de forma eficiente, com maior controle e melhorando conseqüentemente, a resolutividade dos serviços, além de propiciar a busca de novas tecnologias de informações, o presente relatório oferecerá uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas no mês de Fevereiro/10, descrevendo de forma sucinta o serviço prestado, conforme cronograma previsto em plano de trabalho.

### **2.1. Finalidades:**

Administrar e regular a oferta de serviços de saúde do Sistema Municipal de Aparecida de Goiânia–GO, especialmente as internações hospitalares, consultas especializadas, procedimentos eletivos, exames de baixa, média e alta complexidade, objetivando a otimização dos princípios do SUS: universalidade, equidade, hierarquização e territorialização e, conseqüentemente melhorando a eficácia de 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;
- Garantir a alocação de recursos terapêutica e propedêutica mais adequada a cada situação clínica considerada;
- Melhorar a qualidade da assistência e satisfação dos usuários;
- Melhorar a relação com os prestadores de serviço;
- Permitir total transparência no agendamento de consultas especializadas, facilitando o acesso;



- Permitir total transparência na realização de procedimentos eletivos e na disponibilização dos leitos hospitalares aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS;
- Ser um instrumento para fortalecimento da Gestão do Município;
- Adotar melhores condições para a operacionalização dos serviços de Controle, Avaliação e Auditoria da Central de Regulação de Vagas;
- Permitir maior segurança na avaliação dos profissionais envolvidos na regulação;
- Readequar o sistema de informação existente com vistas a maior funcionalidade e rapidez;
- Melhorar os resultados e impacto sobre a saúde da população.
- Oferecer suporte às equipes de auditoria em visitas às unidades de saúde do município;
- Receber, controlar e avaliar a fatura SIA/SUS das Unidades Municipais de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia;
- Consolidar o faturamento ambulatorial através do sistema SIA/SUS e envio do mesmo para a Secretaria Estadual de Saúde e DATASUS/MS;
- Realizar o cadastramento e acompanhamento cadastral dos estabelecimentos de saúde localizados no município, através do CNES;
- Aproveitamento total dos recursos disponíveis no Município;
- Interligação 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**

O serviço de controle, regulação, avaliação e auditoria está voltado para a regulação de exames de média e alta complexidade utilizando o sistema SISREG. Os exames oferecidos pela rede municipal de saúde, tanto os de baixa, média e alta complexidade são efetuados mediante autorização onde se encontra funcionando os serviços de controle e avaliação, bem como a autorização dos exames de baixa e média complexidade. A equipe de auditoria, efetua auditorias analíticas e operativas. A Marcação de Consultas Especializadas é realizada nas Unidades CAIS Nova Era, CAIS Garavelo Colina Azul, Centros de Saúde, Pronto Socorro Municipal 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 a central de regulação que efetue o controle de marcação de consultas e exames especializados, garantindo o acesso para a população residente e referenciada no município, conforme pactuado na PPI;
- Falta de fluxo adequado de atendimento na rede, ocasionando uma grande procura por atendimento especializado diretamente nas Unidades através de demanda espontânea;
- Ausência de capacitação técnica para a equipe de regulação, controle, avaliação e auditoria;
- Normatização da função de auditor na Secretaria;
- Atuação do médico regulador e auditor;
- Inexistência de Protocolos Clínicos e Operacionais para todas as especialidades e programas específicos;
- Número reduzido de médicos para algumas especialidades, como: Neuro-cirurgia, Endocrinologia pediatra, Pneumologia pediatra 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.

A implantação de um novo modelo de gestão dos serviços de controle, regulação, auditoria e avaliação possibilitará o fortalecimento da capacidade de gestão, instituindo ao poder público o desenvolvimento de sua capacidade sistemática em responder às demandas de saúde em seus diversos níveis e etapas do processo de assistência, de forma a integrá-la às necessidades sociais e coletivas.

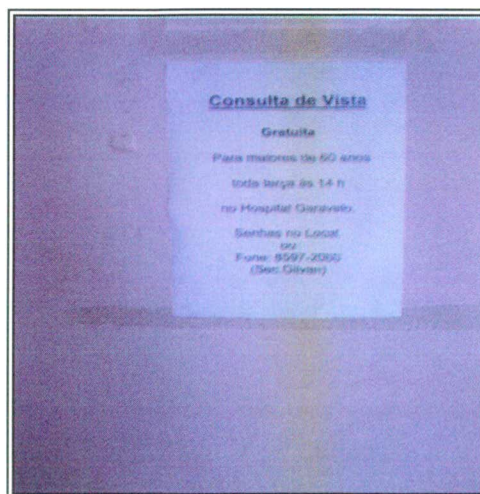
Permitirá a otimização da oferta de serviços, melhoria do acesso às consultas especializadas, utilização de leitos para internação hospitalar, realização de exames de baixa, média e alta complexidade, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, aprimorando as relações

com os prestadores de serviços e diminuindo os custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população.



### 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, no mês de Novembro/09 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 dependem dos serviços disponibilizados pelo Serviço de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ – REG.

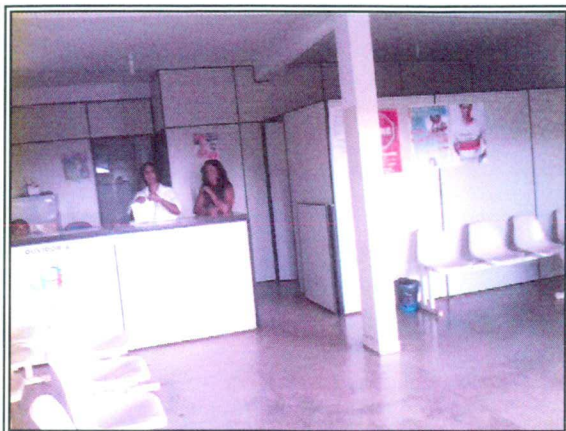


- As visitas foram feitas pela equipe da Coordenação Técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, com acompanhamento de representantes da Atenção Básica de Saúde / Supervisores Distritais.

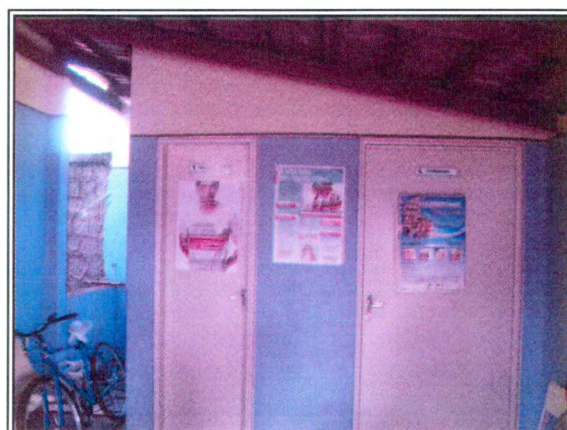
- Vinte e duas (22) Unidades da Estratégia Saúde da Família foram visitadas, como se segue:
  - 01 – Independência Mansões – Equipe 36
  - 02 – Independência Mansões – Equipe 35
  - 03 – Independência Mansões – Equipes 11 e 37
  - 04 – Jardim Tiradentes
  - 05 – Residencial Anhembi – Equipes 06 e 08
  - 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:

<b>Item</b>	<b>Profissionais Por Equipe</b>
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



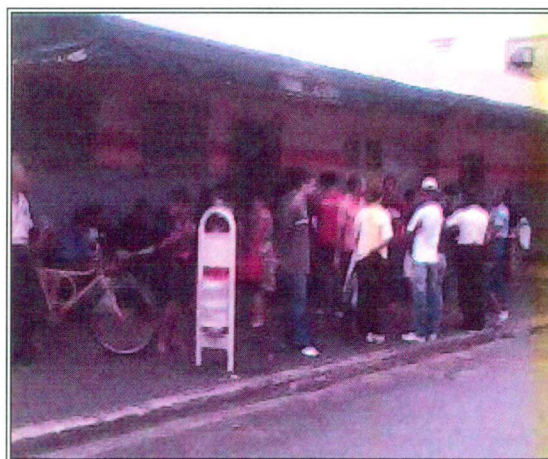
- No mês de Novembro/09 foi concluído o relatório das visitas técnicas efetuadas no mês de Outubro/09 às Unidades de Saúde da Rede Municipal que realizam atendimento especializado, como se segue:

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

- Foi realizado diagnóstico junto às referidas Unidades, no que se refere à estrutura física.



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 Pávilon Park	30
7	C. S. Madre Germana	0
<b>Total</b>		<b>2909</b>

### 3.2. Atividades gerais realizadas no Mês de Fevereiro/10

No mês de Dezembro/09 foi realizado o registro fotográfico do prédio que abrigará os Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG do município de Aparecida de Goiânia, em sua situação original antes do início do processo da reestruturação física proposta no projeto arquitetônico;



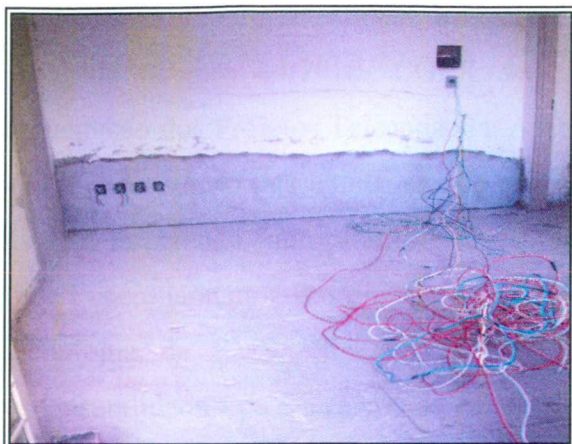




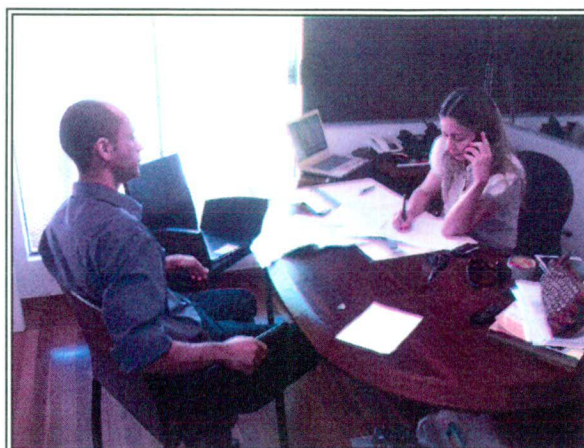
- Às 18h00min do dia 08 de Fevereiro/10 foi realizada reunião das Coordenações Executiva, Administrativa e Técnica com a Arquiteta Gisele Motta, para tratar de assuntos pertinentes a obra do PRÓ-REG;
- No dia 12 de Fevereiro/10 a Coordenação Técnica compareceu ao PRÓ-REG para melhor acompanhamento da obra;







- Foi realizada às 10h00min do dia 22 de Fevereiro /10 reunião no escritório da Arquiteta Gisele Motta a qual contou com a participação do Assessor Técnico Daniel Régis e Supervisor Administrativo Robson Alves para tratar de assuntos referentes aos mobiliários e equipamentos que serão utilizados no PRÓ-REG. Principalmente no que se refere as especificações de cores;



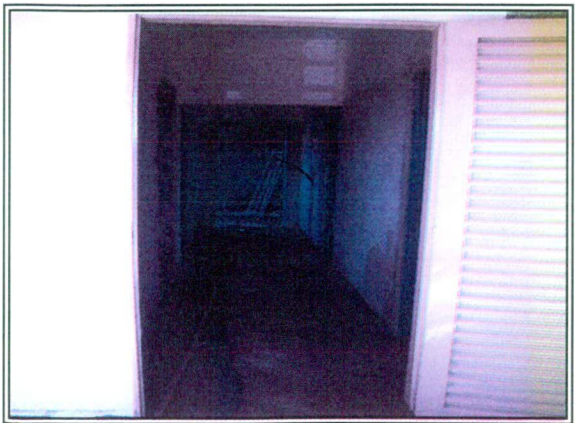
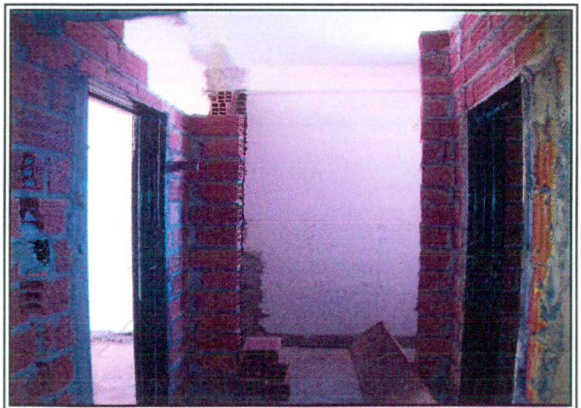
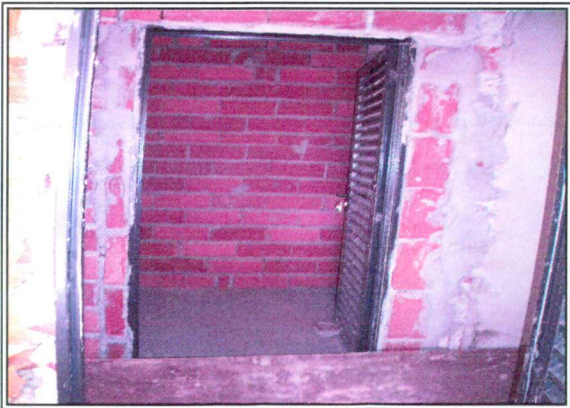
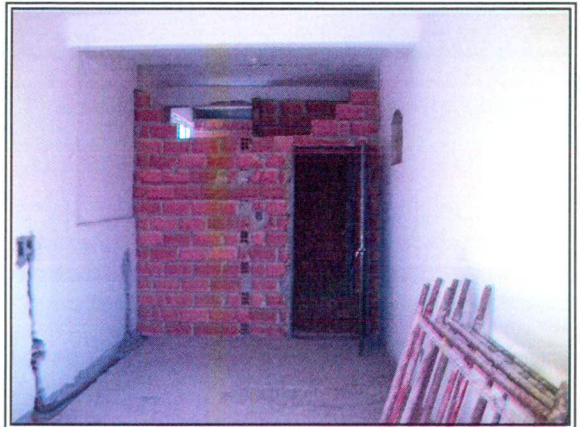


- Foi enviado ofício N.º 109/2010- COEX em 01 de Fevereiro de 2010, ao Secretário Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia para reiterar as solicitações efetuadas através do ofício de número 44/2010- COEX de 11 de Novembro de 2009, necessárias para a implantação dos Projetos Teleconsulta, Ambulatório Médico (AME) e PRÓ-REG, bem como para a organização das Unidades que compõem a Estratégia Saúde da Família – ESF, com vistas à integração junto aos referidos projetos. Foi encaminhado em anexo o Escopo da Rede/Funcionamento Básico, para conhecimento e providências do Departamento de Tecnologia da SMS, com vistas à operacionalização e a interligação da rede cuja responsabilidade é da Secretaria de Aparecida de Goiânia; conforme **Anexo 1**;
- Foi enviado ofício N.º 112/2010 – COEX em 02 de Fevereiro de 2010 ao Secretário Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia encaminhando relatórios de gestão número 03 – 3ª parcela dos projetos Teleconsulta, AME e PRÓ-REG, para conhecimento e análise; conforme **Anexo 1**;
- Foi enviado ofício N.º 120/2010 – COEX em 04 de Fevereiro de 2010, ao Secretário Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia encaminhando 01 (uma) mídia contendo Clipping de TV “SMS de Aparecida de Goiânia dia “D” contra a Dengue”, no dia 26 de Janeiro de 2010 no Jornal Bom dia Goiás (TV Anhanguera), Jornal Goiás no Ar (TV Record), Jornal Acorda Goiás (TV Goiânia Band), Jornal Anhanguera 1ª Edição (TV Anhanguera), Jornal Brasil Central (TV Brasil Central), Jornal Anhanguera 2ª Edição (TV Anhanguera), Jornal Serra Dourada (TV Serra Dourada), Jornal Goiás Record (TV Record), Jornal Goiás Verdade (TV Brasil Central), Jornal Band Local (TV Band), Jornal da Fonte (TV Fonte da Vida) e no Jornal Goiás no ar (TV Record) no dia 27 de Janeiro de 2010; conforme **Anexo 1**;
- Foi enviado ofício N.º 220/2010 – COEX em 24 de Fevereiro de 2010, ao Secretário Municipal de Saúde Dr. Rafael Gouveia encaminhando relatórios de gestão número 04 dos projetos Teleconsulta, AME e PRÓ-REG; conforme **Anexo 1**.

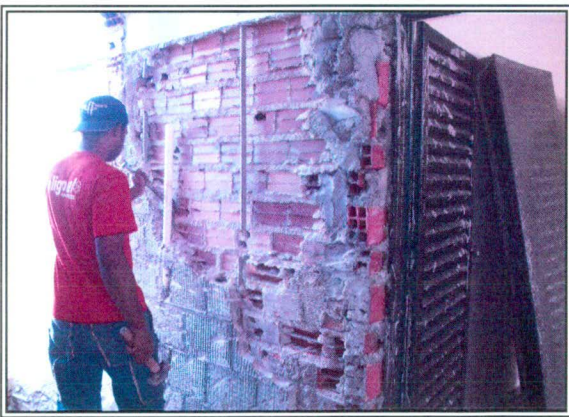
### **3.2.1. Visitas técnicas de acompanhamento à obra**

- No dia 04 de Fevereiro as Coordenações do IDTECH juntamente com a equipe de engenharia e o Mestre de Obras compareceram ao prédio que abrigará o Serviço de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, a fim de verificar os avanços / cumprimento do previsto para as atividades que seriam realizadas nesse mês;





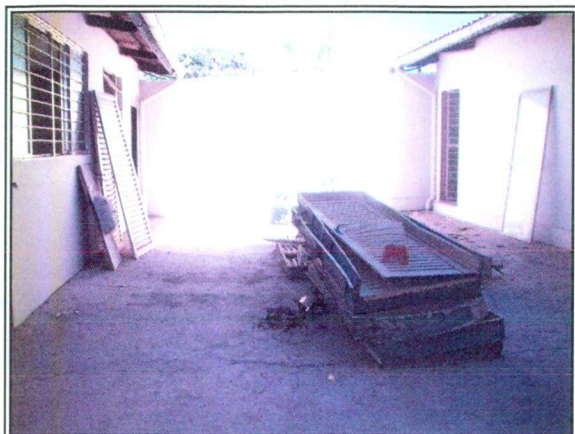




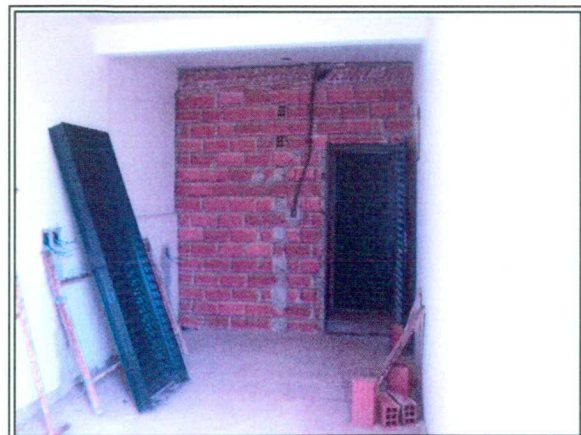






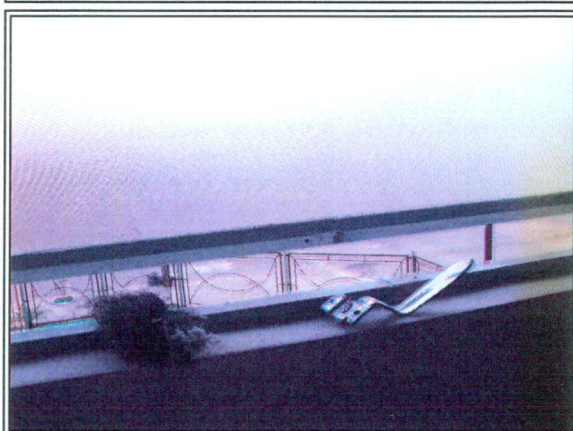
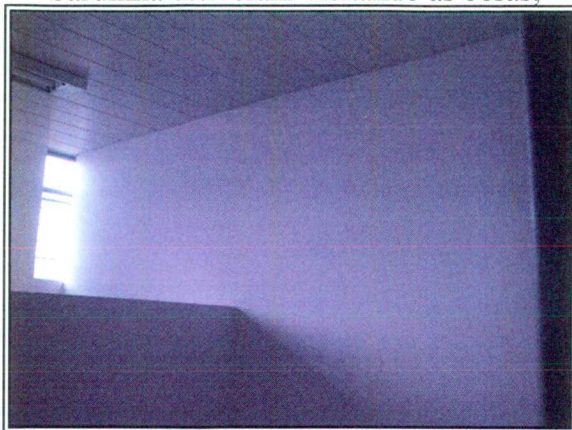


- No dia 12 de Fevereiro as Coordenações do IDTECH estiveram em visita à Obra / AME, para examinarem o seu progresso;





- No dia 26 de Fevereiro/10 a Coordenação Executiva e a Coordenadora Técnica Cida Sardinha estiveram visitando as obras;





- Foi realizada em 18 de Fevereiro/10 reunião da Assessoria de Tecnologia da Informática do IDTECH e os Técnicos da Secretaria Municipal de Saúde e do Departamento de Tecnologia da Informação de Aparecida de Goiânia, para discussão da conexão das unidades de saúde ao Departamento de Tecnologia da Informação e a sua intercomunicação com os prédios do IDTECH, bem como a comunicação entre eles, tendo como base o escopo de rede. A referida Assessoria, informou que a conexão ora mencionada se dará através de ADSL com IP Fixo, com VPN (Virtual Privativa Network) fechada no Departamento de Tecnologia da Informação. Os técnicos ressaltaram que baseado no router solicitado, as máquinas que irão rodar os serviços descritos no escopo receberão um IP de rede do DTI, possibilitando desta forma, a comunicação entre eles. Será criada uma regra que permitirá o acesso apenas das Unidades que forem indicadas, o que torna esse meio mais seguro. Foi sugerida para o dia 22 de Fevereiro/10 uma visita aos prédios do IDTECH/Aparecida entre os presentes para melhor conhecimento a respeito das Instalações, a qual será iniciada pelo PRÓ-REG, seguindo pelo AME e posteriormente pelo TELECONSULTA;
- Até o final do mês de Fevereiro/10 os contratos com a OI Telefonica, não foram instalados, bem como não foram instaladas as linhas telefônicas;
- No mês de Fevereiro/10 prosseguiu-se com a realização de procedimentos licitatórios com vistas a contratação de serviços e aquisição de móveis, equipamentos e demais materiais necessários à operacionalização e funcionamento do Serviço de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria - PRÓ-REG, conforme quadro descritivo atualizado que se segue:

• **MOBILIÁRIO DE ESCRITÓRIO**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	Armário alto,
2	Unidade	Armário BAIXO
3	Unidade	Armário Alto de Aço
4	Unidade	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO
5	Unidade	CADEIRA GIRATÓRIA
6	Unidade	CADEIRA FIXA SEM BRAÇOS,
7	Unidade	LONGARINA DE 04 LUGARES,
8	Unidade	MESA EM "L", Superfície de trabalho em "L", medindo aproximadamente 1350 x 1500
9	Conjunto	Arquivo Deslizante

10	Unidade	ROUPEIRO DE AÇO - ESCANINHO COM 3 PORTAS,
11	Unidade	Poltrona Plástica
12	Unidade	Mesa Reunião
13	Unidade	Cadeira Reunião
14	Unidade	Prateleira / Estante de aço
15	Conjunto	Cama / Colchão / Lençol / Travesseiro

• **EQUIPAMENTOS TECNOLÓGICOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO (PA'S, adm, médicos)
2	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO TÉCNICOS INFORMÁTICA
3	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO SUBSTITUIÇÃO / RESERVA
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
11	Unidade	Placa Ampliadora Central Telefonica
12	Unidade	Sistema de Gravação
13	Conjunto	DVR AVETEC 16 CANAIS MPEG4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)
14	Unidade	PROJETOR DATASHOW
15	Unidade	<b>Estabilizador</b>

• **SINALIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Conunto	Sistema Gerenciamnto de Filas
2	Unidade	Bobinas Impressoras senhas

• **MATERIAIS PERMANENTES DIVERSOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	BEBEDOURO ELÉTRICO DE PRESSÃO,
2	Unidade	CONDICIONADOR DE AR
3	Unidade	INSTALAÇÃO CONDICIONADOR 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	Lixeira média
6	Unidade	Lixeira com pedal
7	Unidade	Lixeira banheiro (tampa basculante)
8	Unidade	CONTÊINER DE 120LTS.

• **EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS 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	DVD Player

• **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,

• **GASTOS ESTIMADOS COM ESTRUTURA FÍSICA**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Mês	LOCAÇÃO DE IMÓVEL
2	Serviço	Avaliação de Imóvel - CVM

• **MEDICINA DO TRABALHO**

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

• **ESTRUTURA FÍSICA – REFORMA**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Serviço	Contratação empresa para fazer Projeto de Arquitetura
2	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	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.)
3	Mês	SERVIÇO DE COPEIRAGEM - 01 copeira

- **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)
	Impressões	

- 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 Fevereiro/10 prosseguiu-se com as atividades voltadas para complementação de informações / levantamento de necessidades que nesta fase de execução do contrato de gestão visa compatibilizar os aspectos 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 Serviço de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ – REG 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 PRÓ-REG, localizado à Rua José Candido de Queiroz, Qd.24, Lt06 – Centro – Aparecida de Goiânia.



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 Serviço de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ – REG, 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	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Armário alto	11
2	Unidade	Armário baixo	4

3	Unidade	Armário alto de aço	2
4	Unidade	Posição de atendimento	13
5	Unidade	Cadeira giratória	48
6	Unidade	Cadeira fixa sem braços,	29
7	Unidade	Longarina de 04 lugares,	11
8	Unidade	Mesa em “I”, superfície de trabalho em “I”, medindo aproximadamente 1350 x 1500	25
9	Unidade	Mesa – Superfície Linear 90x75	4
10	Conjunto	Arquivo deslizante	1
11	Unidade	Roupeiro de aço - escaninho com 3 portas,	12
12	Unidade	Poltrona plástica	20
13	Unidade	Mesa reunião	2
14	Unidade	Cadeira reunião	12
15	Unidade	Prateleira / estante de aço	4
16	Conjunto	Cama / colchão / lençol / travesseiro	1
17	Unidade	Cadeira de rodas	1
18	Unidade	Mural com superfície em aglomerado de cortiça	1

### Equipamentos tecnológicos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Microcomputador completo (pa´s, adm, médicos)	31
2	Conjunto	Microcomputador completo técnicos informática	1
3	Conjunto	Microcomputador completo substituição / reserva	4
4	Unidade	Switch 10/100/1000 24 portas	3
5	Unidade	Patch panel 24 portas cat 6	3
6	Unidade	Cabo kvm p/ server switch chaveador teclado/mouse/monitor	8
7	Conjunto	Rack de piso padrão, com porta, de 44u	1
8	Unidade	No-break profissional	1
9	Unidade	Chaveador kvm (teclado, vídeo e mouse), número de portas: 16	1
10	Unidade	Central telefônica	1
11	Unidade	Placa ampliadora central telefonica	
12	Unidade	Sistema de gravação	1
13	Conjunto	Dvr avetec 16 canais mpeg4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)	1
14	Unidade	Projeter datashow	1
15	Unidade	Estabilizador	41



### Sinalização e identificação

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Sistema gerenciamento de filas	1
2	Unidade	Bobinas impressoras senhas	30

### Materiais permanentes diversos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Bebedouro elétrico de pressão,	4

### Dispenser's e lixeiras

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Suporte (dispenser) para papel higiênico em rolo de 300 metros	10
2	Unidade	Suporte (dispenser) para papel toalha interfolhado	7
3	Unidade	Suporte (dispenser) para sabonete líquido	7
4	Unidade	Cestos para papéis, capacidade 12 litros, cor preta.	33
5	Unidade	Lixeira média	1
6	Unidade	Lixeira com pedal	1
7	Unidade	Lixeira banheiro (tampa basculante)	10
8	Unidade	Contêiner de 120lts.	2

### Equipamentos eletrônicos e ergonômicos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Unidade de head-phone + head-set (base + fone/microfone de cabeça)	21
2	Unidade	Unidade de head-phone	76
3	Unidade	Apoio para pé regulável	45
4	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de teclado	45
5	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de mouse	45
6	Unidade	Aparelho telefônico com fio	25
7	Unidade	Televisor / monitor de alta definição – lcd 40"	1
8	Unidade	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 40"	1
9	Unidade	Dvd player	1

### Suprimentos de Escritório

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

### Uniformes e acessórios

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Confecção de cordões para crachá personalizados	50
2	Unidade	Squeeze personalizado – 500 ml,	160

### 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
2	Mês	Serviço de limpeza e conservação predial. (deverão ser disponibilizados (as) 03 (três) auxiliares para fazer a limpeza e conservação predial, com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a segunda.)	12

### Serviços de cópias e impressões

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

### 3.3.3. Recursos Humanos

Para o funcionamento dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG - de Aparecida de Goiânia-Go, será necessário o pessoal técnico e operacional descrito a seguir:

RECURSOS HUMANOS - CENTRAL DE REGULAÇÃO / CONTROLE, AUDITORIA E AVALIAÇÃO				
Item	CARGO	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	TOTAL DE PROFISSIONAIS
1	Agente de Atendimento III	Agente de Atendimento (mat / vesp)	36h	12



2	Agente de Atendimento III	Agente de Atendimento (not)	36h	4
3	Agente de Atendimento III	Agente de Atendimento (mad)	36h	4
4	Agente de Atendimento II	Agente de Atendimento	30h	20
5	Agente de Atendimento II	Agente de Atendimento – Conte Comigo	30h	6
6	Agente de Atendimento II	Agente de Atendimento – Faturamento	30h	8
6	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional Diurno	44h	1
7	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional Noturno	44h	1
8	Assistente Administrativo III	Gerente Local	44h	1
9	Assistente Administrativo III	Gerente Operacional	44h	1
10	Assessor Técnico III	Gerente Técnico	44h	1
11	Auxiliar Administrativo I	Auxiliar Administrativo	44h	3
12	Auxiliar Administrativo I	Auxiliar Administrativo (Xerox / almojarifado)	44h	1
13	Técnico de Informática I	Técnico de Informática	44h	1
<b>Total de Profissionais:</b>				<b>64</b>

Além dos recursos humanos anteriormente descritos, está previsto também o envolvimento do pessoal descrito a seguir:

<b>SUPORTE 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 Técnico/Assessoria/Tecnologia da Informação	01
05	Assistente Técnico III		01
06	Assistente Técnico II		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	Suporte Administrativo/Documentação	03

	III		
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 parceria público-privada 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 da Central de Regulação de Vagas e do Centro de Especialidades Médicas de Aparecida de Goiânia;
- Indicação de necessidades de readequação técnica dos Softwares atualmente utilizados;

O serviço de Telefonia que será empregado nas frentes de trabalho da Central de Regulação de Vagas (consultas especializadas /internação) deverão ser estruturados em um mesmo espaço físico, a fim de facilitar a organização tecnológica e garantir a utilização adequada de recursos públicos.

Para a Central de Regulação de Vagas 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 12 (doze) 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 parte de agendamento, será realizada pelo Sistema Nacional de Regulação - SISREG, com suporte técnico do IDTECH para eventuais problemas que possam surgir na demanda de sua utilização. Para tal se faz necessário verificar a interligação da central de atendimento com o órgão competente por receber a demanda, solicitada através do sistema,



a intercomunicação dos dois, deve ser feito preferencialmente através de uma rede única de comunicação, intranet.

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 na Central de Regulação de Vagas, 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.
- A Central de Regulação de Vagas dispõe atualmente de 04 linhas telefônicas, oriundas da empresa BrasilTelecom. Visando maior suporte / resolubilidade do serviço se faz necessário a disponibilização de linhas de acordo com a necessidade, devido ao número de Agentes de Atendimento / Médicos Reguladores por turno de trabalho.

**4- ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO**

Os Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG - de Aparecida de Goiânia-Go funcionará de segunda a sexta-feira das 07h00min às 19h00min.

A Central de Regulação Vagas funcionará conforme quadro que se segue:

Item	Horário	Número de PA's	Observação
01	06h às 12h	06	O funcionamento dessas PA's será durante 24 horas/dia ininterruptamente
02	12h às 18h	06	
03	18h às 24h	04	
04	24h às 06h	04	
<b>TOTAL GERAL.....</b>		<b>20</b>	



No caso das Posições de Atendimento – PA’s da Central de Regulação de Vagas caberá ao IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizar, enquanto instituição gestora, os recursos humanos necessários para cobertura das mesmas durante 24 (vinte e quatro) horas/dia.

#### 4.1. Fluxo do Atendimento

##### 4.1.1. Internações

##### 4.1.1.1. Urgência



##### 4.1.1.2. – Eletivas



### 4.1.1.3. Consultas Especializadas



### 4.2. Universo de Ação /Abrangência

O Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG oferecerá serviços de média e alta complexidade, especialmente as internações hospitalares, consultas especializadas e procedimentos eletivos para a população do Município de Aparecida, desde que caracterizada sua necessidade na atenção básica de saúde / emergência, ou seja, para 100% das unidades de saúde da família (ESF) e unidades básicas tradicionais.

## 5. ANEXOS

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

Goiânia-GO, 09 de Março 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 Secretário Municipal  
de Saúde de Aparecida de Goiânia.**



Ofício nº 109/2010-COEX

Goiânia, 01 de Fevereiro de 2010.

Prezado Senhor,

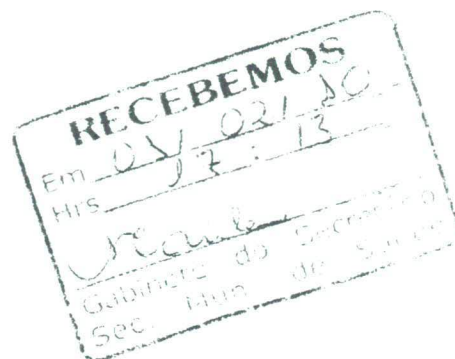
Estamos reiterando a Vossa Senhoria solicitações efetuadas através do Ofício N.º 44/2010 - COEX de 11 de Novembro/09, para implantação dos Projetos da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, Ambulatório Médico de Especialidades – AME e Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, bem como para organização das Unidades que compõem a Estratégia Saúde da Família – ESF, com vistas a integração junto aos referidos projetos.

Diante da necessidade premente de tais medidas, estamos enviando em anexo, Escopo da Rede / Funcionamento Básico, para vosso conhecimento e providências, que se fizerem necessárias por parte do departamento de tecnologia desta SMS, haja visto que a operacionalização e a interligação da rede é de responsabilidade dessa Secretaria / município de Aparecida de Goiânia.

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

Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.

**Rafael Gouveia Nakamura**

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

NESTA





Ofício nº 120/2010-COEX

Goiânia, 04 de Fevereiro de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV “SMS de Aparecida de Goiânia dia “D” contra a Dengue” no dia 26 de Janeiro de 2010 no Jornal Bom Dia Goiás (TV Anhanguera), Jornal Goiás no Ar (TV Record), Jornal Acorda Goiás (TV Goiânia Band), Jornal Anhanguera 1ª Edição (TV Anhanguera), Jornal Brasil Central (TV Brasil Central), Jornal Anhanguera 2ª Edição (TV Anhanguera), Jornal Serra Dourada (TV Serra Dourada), Jornal Goiás Record (TV Record), Jornal Goiás Verdade (TV Brasil Central), Jornal Band Local (TV Band), Jornal da Fonte (TV Fonte da Vida) e no Jornal Goiás no Ar (TV Record) no dia 27 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

RECEBI EM  
ASS. \_\_\_\_\_



Ofício nº 220/2010-COEX

Goiânia, 24 de Fevereiro de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo, Relatórios de Gestão nº 04 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

