



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – OUTUBRO / 2010**



**APARECIDA DE GOIÂNIA / GO
2010**

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – OUTUBRO / 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
3.1.2. SÍNTESE DAS VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS AO DEPARTAMENTO DE CONTROLE, AVALIAÇÃO, REGULAÇÃO E AUDITORIA	8
3.2. ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE OUTUBRO/10	18
3.3. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	20
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS.....	20
3.3.2. RECURSOS MATERIAIS.....	21
3.3.3 RECURSOS HUMANOS.....	25
3.3.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	26
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO	29
4.1. FLUXO DO ATENDIMENTO	30
4.1.1. INTERNAÇÕES	30
4.1.1.1. URGÊNCIA.....	33
4.1.1.1.1. URGÊNCIA.....	30
4.1.1.2. ELETIVAS.....	30
4.1.1.3. CONSULTAS ESPECIALIZADAS	31
4.2. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGENCIA	31
5. ANEXOS	31

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – OUTUBRO/ 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 Política Nacional de Regulação surge como resposta ao avanço organizacional e conceitual dessas áreas e se estrutura em eixos fundamentais: fazer dos contratos pactos entre gestores e prestadores; reformular as atividades de controle assistencial e da avaliação da Atenção à Saúde; implementar a regulação do acesso por meio dos complexos reguladores e capacitar os quadros estratégicos gerenciais do SUS.

Surge também como resposta ao avanço organizacional e conceitual dessas áreas e se estrutura em eixos fundamentais: fazer dos contratos pactos entre gestores e prestadores; reformular as atividades de controle assistencial e da avaliação da Atenção à Saúde; implementar a regulação do acesso por meio dos complexos reguladores e capacitar os quadros estratégicos gerenciais do SUS.

A Secretaria Municipal da Saúde - SMS é responsável pela gestão plena do Sistema Único de Saúde - SUS e tem como responsabilidade a formulação e implantação de políticas, programas e projetos que visem a promoção de uma saúde de qualidade à população usuária do SUS.

A missão da secretaria é prestar atenção integral à saúde da população da cidade, envolvendo desde a atenção aos problemas e necessidades básicas mais comuns (acolhimento, atendimento e atividades nas Unidades Básicas de Saúde), até o atendimento a casos mais complexos

(atendimentos e acompanhamento em ambulatórios, serviços especializados e internações). É priorizada também a atenção às necessidades de urgência e emergência junto as Unidades 24 horas. E por fim a assistência hospitalar aos casos que requerem internação para cirurgias e acompanhamento mais intensivo.

A política de Atenção Integral envolve cuidados tanto da Atenção Básica com foco na Estratégia de Saúde da Família, quanto nos demais níveis de atenção, no que diz respeito à promoção, prevenção, assistência e recuperação da saúde, além de chamar a atenção para a responsabilidade dos três níveis de gestão, na prática da humanização, integração das demais políticas, articulação intersetorial, reorganização das ações de saúde, estímulo a co-responsabilidade de entidades da sociedade organizada, aperfeiçoamento do sistema de informações em saúde.

O controle, regulação, avaliação e auditoria de todos os serviços ora mencionados são feitos atualmente pelo Departamento competente, porém os registros das informações em saúde, bem como o seguimento dos procedimentos solicitados, tanto de exames de média e alta complexidade, quanto de cirurgias eletivas, tratamento fora do domicílio e dos destinados a programação pactuada integrada são realizados de forma arcaica, o que dificulta o atendimento ao usuário no tempo certo, de acordo com as necessidades do usuário.

No município de Aparecida de Goiânia o atual Departamento terá suas atividades implementadas, por meio dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria - PRÓ-REG e será responsável pelo acompanhamento efetivo e modernizado da 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.

Atuará ainda 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.

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.

Frente a essas premissas e ao compromisso assumido junto a Prefeitura Municipal / Secretaria Municipal de Saúde este IDTECH no mês de Outubro de 2010, prosseguiu com as atividades que voltadas para o melhor conhecimento dos trabalhos realizados pelo Departamento, tanto que reuniões foram realizadas junto a Coordenação e Superintendência de Saúde para acompanhamento do setor de faturamento.

A Assessoria de Tecnologia da Informação realizou a organização do serviço de telefonia, com a definição dos ramais dos setores que compõem o PRÓ-REG, bem como realizou visita ao Departamento para observação dos trabalhos com vistas a viabilização de um sistema que será implantado no setor de recepção a fim de garantir um atendimento respeitoso e humanizado.

Diante do exposto, o presente relatório tem como objetivo principal oferecer uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas nesse período, descrevendo de forma sucinta o serviço realizado, cumprindo com o disposto em cronograma existente no 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 pediatria, Pneumologia pediatria 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

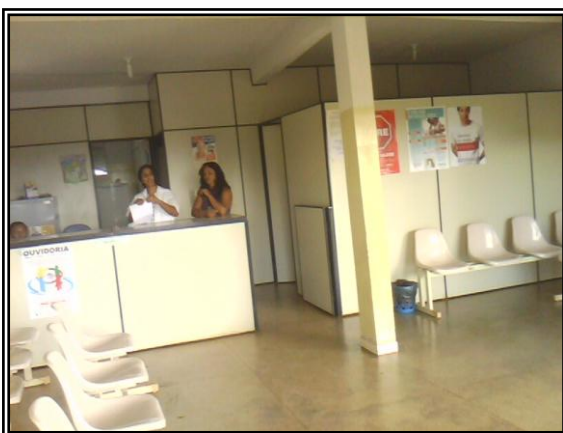
- Em prosseguimento a operacionalização e o conhecimento da realidade da Rede Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Go, no mês de Novembro/09 foram efetuadas visitas técnicas às Unidades que compõem a Estratégia Saúde da Família – PSF, a fim de concluir o levantamento do universo de pessoas que 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:

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.



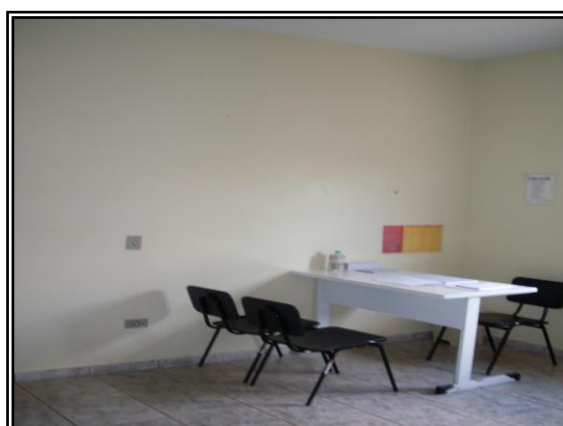
Recepção



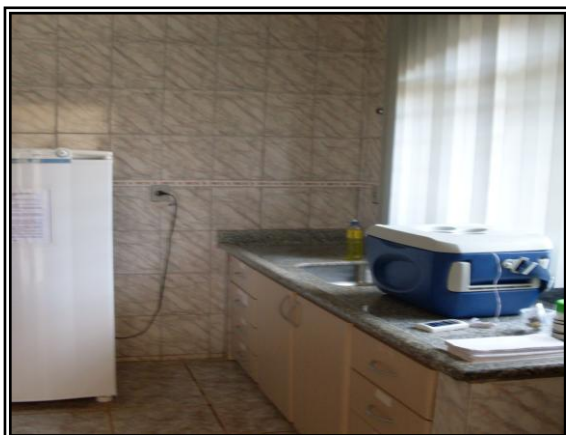
Sala de Espera



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

- 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:

Quadro consolidado de consultas médicas especializadas por Unidade		
Item	Unidade de Saúde	Consultas / Semana
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
Total		2909

- 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;



3.2. Atividades gerais realizadas no Mês de Outubro/10

- No dia 07 de Outubro/10 foi realizada reunião na sede do Ambulatório Médico Especializado – AME, a qual contou com a participação da Superintendente de Atenção Integral a Saúde / SMS, responsável pelo Setor de Faturamento do Departamento de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria, Gerencia de Unidade, Coordenação Técnica e Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH, para tratar de assuntos referentes ao cadastro da Unidade no CNES, a importância do preenchimento do formulário pelos profissionais para o devido cadastro, o envio dos mapas de produção para geração do Boletim de Produção Ambulatorial – BPA;



- No dia 22 de Outubro/10 foi realizada reunião com os gestores das Unidades Municipais na sede da Secretaria, a qual contou com aproximadamente 40 (quarenta) pessoas, entre Gestores, Coordenadores, Supervisores Técnicos Operacionais, Superintendente de Atenção Integral a Saúde da Secretaria Municipal de Saúde e Coordenação Técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH, para tratar de assuntos referentes ao Teleconsulta, Ambulatório Médico Especializado - AME e que diretamente estão ligados ao Controle, Regulação e Avaliação, conforme disposto em relatório de reunião que se encontra no **Anexo 1**;
- A Assessoria de Tecnologia da Informação deste Instituto no mês de Outubro/2010, prosseguiu com a organização dos equipamentos tecnológicos que serão utilizados no PRÓ-REG, bem como providenciou a definição dos ramais para emissão e recebimento de ligações telefônicas com a devida instalação nos setores que compõem a Unidade;
- No dia 24 de Outubro/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Armazém Geral (Marjorie Avelar): Sem internet, conforme recorte em **Anexo 02**;
- No dia 26 de Outubro/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Armazém Geral: No ar, de novo, conforme recorte em **Anexo 02**;
- Em 13 de Outubro de 2010, foi enviado ofício N.º 1044/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura, encaminhando mapas referentes ao período de 26 de Agosto a 30 de Setembro/10, conforme **Anexo 03**;
- Em 13 de Outubro de 2010, foi enviado ofício N.º 1046/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura, encaminhando Ficha Cadastral de Estabelecimento de Saúde – FCES Simplificado, conforme **Anexo 03**;
- Em 18 de Outubro de 2010, foi enviado ofício N.º 1059/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando Relatório de Gestão N° 12 do Projeto Serviços de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria – PRÓ-REG, conforme **Anexo 03**;
- Em 18 de Outubro de 2010, foi enviado ofício N.º 1060/2010 - COEX à Superintendente de Atenção Integral de Saúde Márcia Canuto, encaminhando Relatório de Gestão N° 12 do Projeto Serviços de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria – PRÓ-REG, conforme **Anexo 03**;

3.3. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários

No mês de Outubro/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.

No mês de Maio/10 foram concluídos o processo de reforma / readequação física do prédio, restando apenas retoques finais referentes ao acabamento / layout interno, conforme fotos que se segue:



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	25

		aproximadamente 1350 x 1500	
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	Projektor 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 (mat)	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 / almoxarifado)	44h	1
13	Técnico de Informática I	Técnico de Informática	44h	1
Total de Profissionais:				64

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

SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL E GESTÃO DE PROJETO			
Item	ESPECIFICAÇÃO		TOTAL DE PROFISSIONAIS
	CARGO	FUNÇÃO	
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 III	Suporte Administrativo/Documentação	03
11	Assistente Técnico II	Suporte Administrativo/Pessoal e Informatização	01
TOTAL			22

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	
TOTAL GERAL		20	-

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

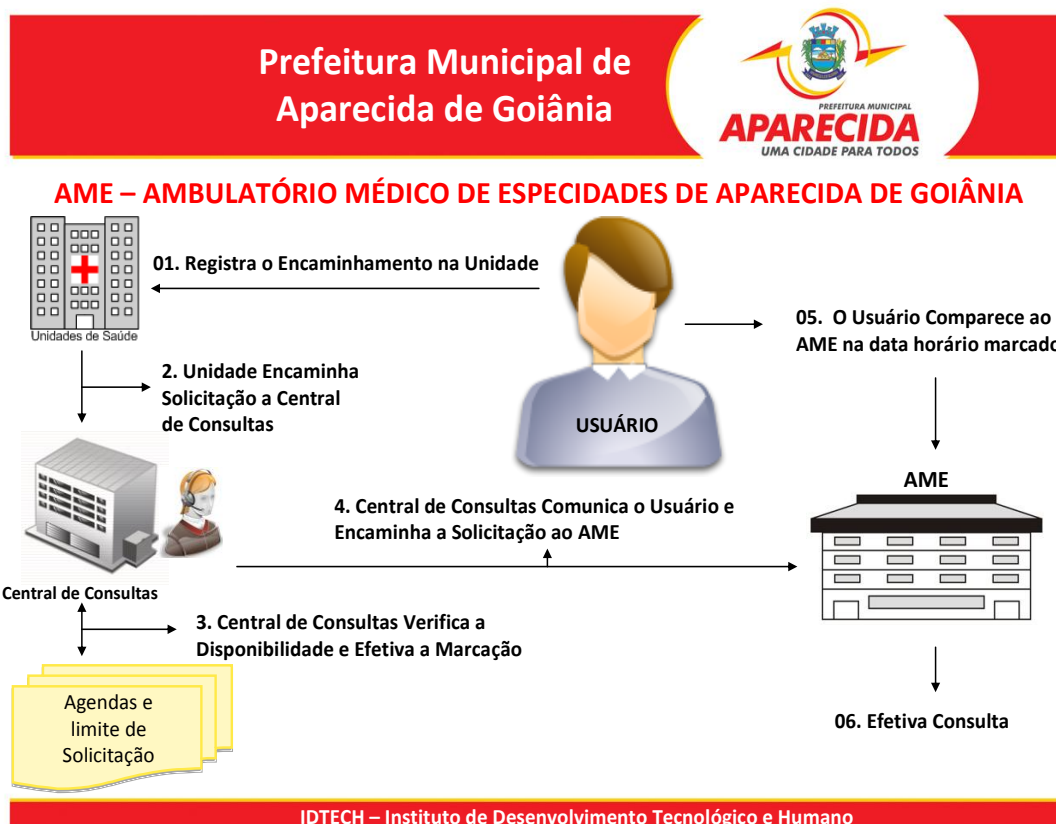
4.1.1.1. Urgência



4.1.1.2. Consultas Eletivas



4.1.1.3. Consultas Especializadas



4.2. Universo de Ação /Abrangência

O Serviço 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 01 – Relatório de Reunião realizada em 22 de Outubro/10;

Anexo 02 – Recortes de Jornais, mês de Outubro/10;

Anexo 03 – Cópias de ofícios enviados ao Secretário Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia, mês de Outubro/10.

Goiânia-GO, 05 de Novembro de 2010.

Tatiane Lemes Moreira

Apoio Técnico

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 1

**Relatório de Reunião realizada em 22 de
Outubro/10**

Anexo 2

Recortes de Jornais, mês de Outubro/10

Anexo 3

**Cópias de ofícios enviados ao Secretário
Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia,
mês de Outubro/10.**