



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – NOVEMBRO / 2010**



**APARECIDA DE GOIÂNIA / GO
2010**

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – NOVEMBRO / 2010

SUMÁRIO

1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	3
2. APRESENTAÇÃO	3
2.1. FINALIDADES.....	4
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 ÀS UNIDADES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	7
3.2. ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE NOVEMBRO/10	17
3.3. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	21
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS.....	21
3.3.2. RECURSOS MATERIAIS.....	22
3.3.3 RECURSOS HUMANOS.....	26
3.3.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	28
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO	30
4.1. FLUXO DO ATENDIMENTO	31
4.1.1. INTERNAÇÕES	31
4.1.1.1. URGÊNCIA.....	31
4.1.1.2. ELETIVAS.....	32
4.1.1.3. CONSULTAS ESPECIALIZADAS	32
4.2. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGENCIA	33
5. ANEXOS	33

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – NOVEMBRO/ 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

O SUS determina que nas diferentes esferas de governo – municipal, estadual e federal, o Gestor de Saúde (aquele que administra a área da saúde), seja responsável pela qualidade e quantidade das ações do setor.

A rede de assistência do SUS, conforme descrito na Constituição de 1988, deve ser organizada de forma regionalizada e hierarquizada, garantindo os princípios de universalidade, equidade e integralidade da assistência.

No processo de regionalização, a divisão do território estadual é feita tendo como base as características locais, a situação de saúde da população, a oferta e o acesso aos serviços. Isto requer do poder público, o desenvolvimento de sua capacidade sistemática em responder às diferentes demandas de saúde em seus vários níveis e etapas do processo de assistência.

É neste contexto que se insere o processo de regulação das ações de saúde que, a partir de pactos entre os gestores municipais, unidades de saúde e representantes da comunidade, constitui-se em um instrumento ordenador e definidor da atenção à saúde. Um dos exemplos, portanto, deste processo é a utilização da tecnologia da informação na gestão da saúde, para melhor

acompanhamento e regulação das internações e exames de alta e média complexidade através de fax, telefone e internet.

Quando o cidadão necessitar de atendimento deve procurar a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta que irá de acordo com o perfil do usuário agendar a consulta básica na Unidade de Saúde ambulatorial mais próxima de sua residência. Sendo necessário, por exemplo, internação, a equipe de saúde entra em contato com a Central de Regulação, a qual através do Sistema de Informação de Regulação das Ações de Saúde-SISREG identificará o hospital mais próximo, com leito disponível e com os aparelhos tecnológicos mais adequados à necessidade e gravidade do caso. O profissional de saúde que está atendendo o usuário é informado pela Central, para qual hospital o usuário deverá ser encaminhado. Este sistema é um instrumento que, antes de qualquer coisa, garante maior agilidade no atendimento, evitando que o usuário fique andando, de um hospital a outro, à procura de vaga para internação.

Diante dessa complexidade, e objetivando a melhora do acesso dos usuários do Sistema Único de Saúde aos serviços disponibilizados pelo município, foi iniciado nesse mês pelo IDTECH o processo de avaliação da situação atual da Central de Regulação com vistas ao início da transferência dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG para a sua nova sede no próximo mês de dezembro/10, foi realizado processo de seleção para Agentes de Atendimento, sendo que os selecionados / aprovados para a Central de Regulação de Vagas iniciaram suas atividades em 26 de Novembro do corrente ano.

Equipe de transição do IDTECH fez um levantamento das atividades realizadas por setor, escalas foram construídas e funcionários foram observados, principalmente no que se refere a forma do atendimento aos usuários. Supervisores passaram a conhecer a rotina de trabalho e o sistema SISREG, bem como acolheram e passaram a acompanhar os Agentes de Atendimento que foram selecionados, treinados para compor a equipe de regulação que irá atuar diuturnamente a favor do cidadão.

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 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.

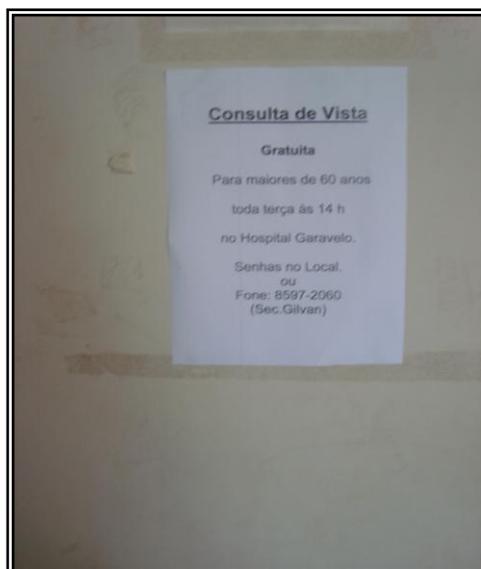
A implantação de um novo modelo de gestão dos serviços de controle, regulação, auditoria e avaliação possibilitará o fortalecimento da capacidade de gestão, instituindo ao poder público o desenvolvimento de sua capacidade sistemática em responder às demandas de saúde em seus diversos níveis e etapas 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

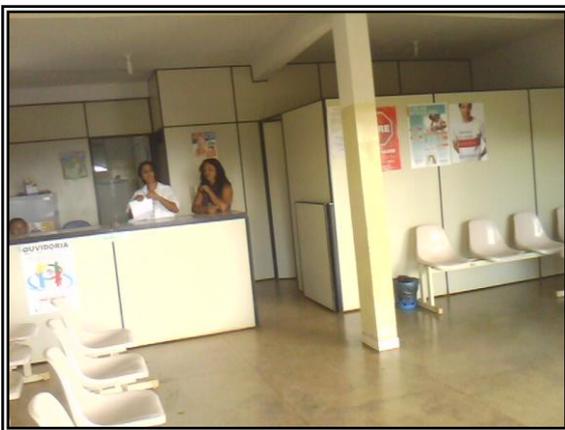
19 – Parque São Pedro

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:

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

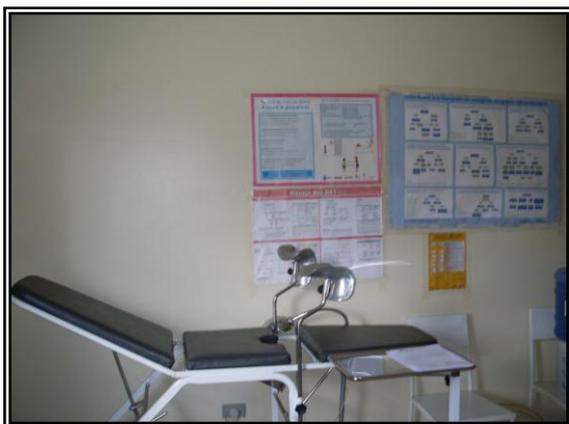
A título de exemplificação, seguem abaixo fotos de setores / salas que compõem as Unidades de Saúde.



Recepção



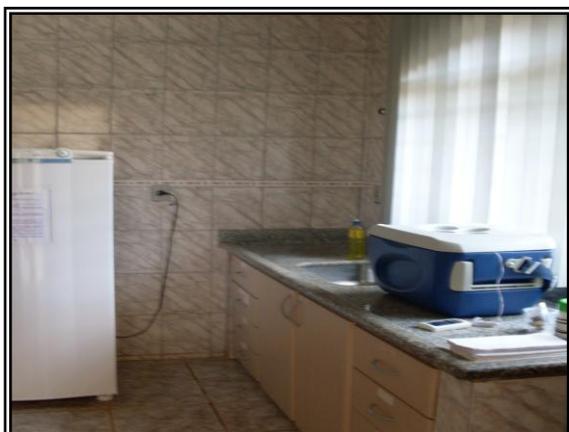
Sala de Espera



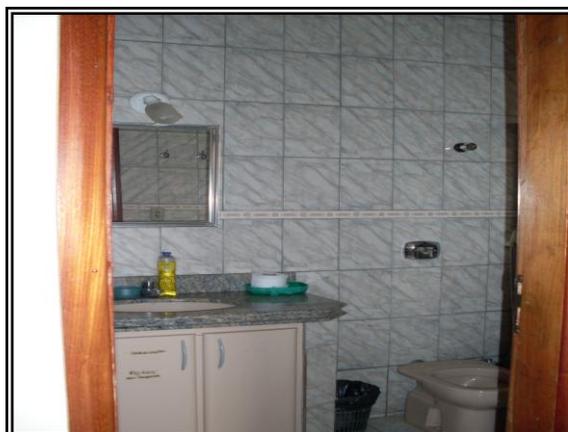
Consultório Clínico



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 Papilon 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;



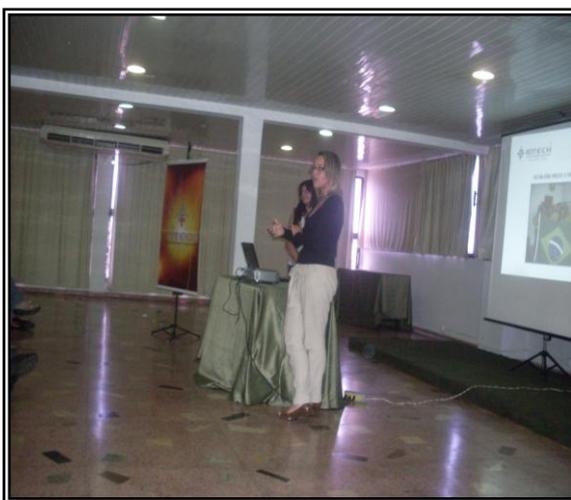


3.2. Atividades gerais realizadas no Mês de Novembro/10

- Com o objetivo de suprir os déficits existentes nos postos de trabalho do Instituto, no mês de Novembro/10 foram realizados dois processos seletivos nos dias 19 e 29/11, efetivados em três etapas de caráter classificatório e eliminatório. A primeira etapa trata-se de um teste de digitação para identificar a destreza e agilidade com o computador. Em seguida, as pessoas aprovadas são agendadas para realizar a segunda etapa, a entrevista, na qual é avaliado o perfil profissional dos candidatos. Na terceira e última etapa, treinamento teórico, são repassadas informações como noções básicas de saúde e Sistema Único de Saúde - SUS, características de um atendimento com excelência bem como normas e rotinas. Após serem selecionados para o quadro de funcionários de um dos postos de trabalhos, os Agentes passam pelo treinamento prático e específico. Os processos seletivos contam com a participação de profissionais do IDTECH: Teleconsulta, Complexo

Regulador, Administração e da Comissão Interna de prevenção de Acidentes – CIPA, conforme Cronogramas em **Anexo 01**;





- Os candidatos selecionados e aprovados para atuarem na Central de Regulação de Vagas foram chamados e contratados para atuarem como Agentes de Atendimento;
- No dia 26 de Novembro/10 os Agentes de Atendimento recém contratados passaram a compor o quadro de pessoal da Central de Regulação de Vagas, ainda no prédio de origem,

para treinamento específico / melhor conhecimento do serviço proposto. Todas as atividades foram acompanhadas pelo Supervisor Operacional Rony Peterson Borges;

- No dia 26 de Novembro/10 foi realizada reunião entre a Superintendente da Rede Básica, o Secretário Municipal de Saúde, representantes da Secretaria Municipal de Saúde, Gestores das Unidades de Saúde de Aparecida de Goiânia, representantes do IDTECH, juntamente com os Supervisores Técnicos Operacionais que atuam junto às Unidades de Saúde, para apresentar os Gestores recém contratados e avaliar os primeiros meses de funcionamento do Teleconsulta, pontos negativos e positivos, mudanças que foram realizadas e que deverão ocorrer nos próximos meses;



- Em virtude da reestruturação dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, e visando garantir um melhor gerenciamento dos serviços, foram realizadas visitas técnicas com o propósito de organização das ações voltadas para o início das atividades e para melhor conhecimento a respeito das estruturas físicas, funcionais e profissionais atuais.

As visitas técnicas foram realizadas pelo Supervisor Operacional Sr. Rony Peterson e a Gerente de Apoio Técnico Sra. Tatiane Lemes Moreira, os quais estiveram presentes: o primeiro, a partir do dia 17 de Novembro/10 e a segunda, nos dias 17 e 18/11, em tempo integral.

As referidas visitas ocorreram sob a Coordenação da Sra. Maria Aparecida Couto Toledo Sardinha, Coordenadora Técnica do IDTECH e acompanhadas pela Sra. Cida Xavier, Diretora Administrativa do Departamento de Controle e Avaliação do Município de Aparecida de Goiânia.

Segue em **Anexo 02** o relatório das demonstrações das atividades desenvolvidas, acompanhadas de uma apresentação quantitativa através de planilhas, fotos e anexos;

- Em 11 de Novembro de 2010, foi enviado ofício N.º 1134/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando relatório de Gestão nº 01 – Outubro/2010 do Projeto: Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, conforme **Anexo 03**;
- Em 11 de Novembro de 2010, foi enviado ofício N.º 1135/2010 - COEX à Superintendente de Atenção Integral à Saúde, Dra. Márcia Gasparini Canuto encaminhando relatório de Gestão nº 01 – Outubro/2010 do Projeto Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, conforme **Anexo 03**;
- Em 19 de Novembro de 2010, foi enviado ofício N.º 1158/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando A Prestação de Contas referente ao período de Maio/2010 a Outubro/2010 relativa ao Contrato de Gestão Inaugural dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria, conforme **Anexo 03**;
- No dia 19 de Novembro de 2010, foi enviado ofício N.º 1178/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando Planilha Nomiunal e Ficha Cadastral de Estabelecimento de Saúde – FCES Simplificado dos profissionais que estão lotados no AME, conforme **Anexo 03**;

3.3. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários

No mês de Novembro/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 “l”, superfície de trabalho em “l”, 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	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	10

		metros	
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:

SUORTE 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	Suporte Administrativo/Documentação	03

	III		
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

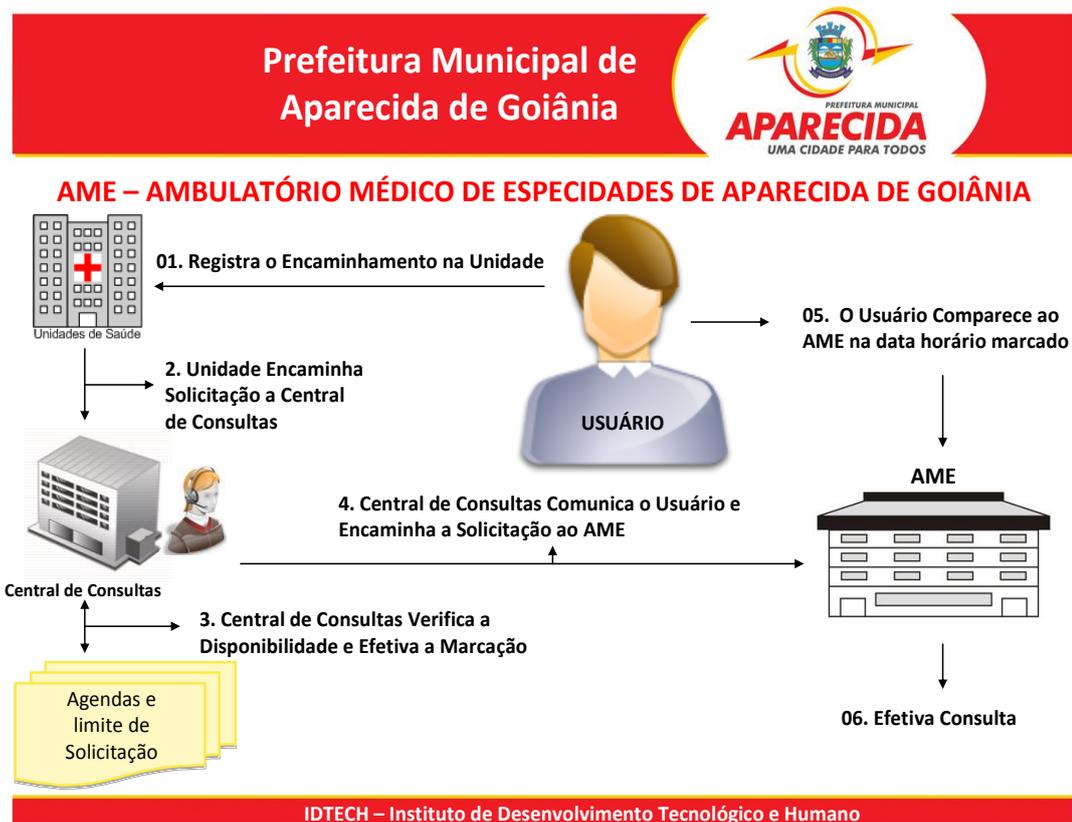
4.1.1.1. Urgência



4.1.1.2. Consultas Eletivas



4.1.1.3. Consultas Especializadas



4.2. Universo de Ação /Abrangência

O 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.

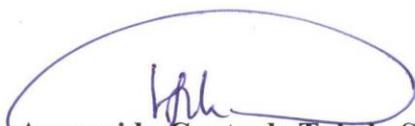
5. ANEXOS

Anexo 01 – Cronogramas de Treinamentos realizados em Novembro/10;

Anexo 02 – Relatório de Supervisão realizada em Novembro/10;

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

Goiânia-GO, 08 de Dezembro de 2010.



Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha

Coordenadora Técnica



Tatiane Lemes Moreira

Gerente de Apoio Técnico



Adonai Teles Andrade

Assessor de Tecnologia da Informação

Anexo 1

**Cronogramas de Treinamentos realizados em
Novembro/10**

Programação do Treinamento dos Agentes de Atendimento

19 DE NOVEMBRO DE 2010

Data	Conteúdo e Horário / Responsáveis	
		Público Alvo: Agentes de Atendimento 55
19/11/2010 Sexta- feira	Abertura / Dinâmica do balão	
	Palestrante: Cida - abertura / Cristina -apresentação dos participantes e das atividades do dia	
	Texto: 20 dicas de sucesso	
	Horário: 08h00min às 08h20min	
	Atendimento com qualidade	
	Palestrante: Andreza Marques	
	Horário: 08h20min às 09h20min	
	Intervalo	
	Horário: 09h20min às 09h35min	
	Teleconsulta / Complexo Regulador / Noções de Emergência	
	Palestrante: Médico Regulador Dr. Cláudio Tavares	
	Horário: 09h35min às 10h35min	
	Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST	
	Palestrante: Enfermeira Janaina Freitas	
	Horário: 10h35min às 11h35min	
	CIPA - Conservação Patrimonial e Ergonomia	
	Palestrante: Hugo Marques	
	Horário: 11h35min às 12h15min	
	Intervalo: Almoço	
	Horário: 12h15min às 13h15min	
	Dinâmica História do Mosteiro	
	Palestrante: Psicóloga Andreza Marques	
	Horário: 13h15min às 13h40min	
	Normatização	
	Palestrante: Enfermeira Luiza Cruz	
	Horário: 13h40min às 14h40min	
	Saúde da Criança / Dinâmica de Grupo	
	Palestrante: Enfermeiro Leonardo Tomaz	
	Dinâmica: Organização / Acompanhamento: Leonardo Tomaz, Cristina Capuzzo e Andressa	
	Horário: 14h40min às 16h30min	
	Intervalo	
	Horário: 16h30min às 16h45min	
	Saúde do Adulto - HAS e DM	
	Palestrante: Médico Regulador Dr. Haroldo Pacheco	
	Horário: 16h45min às 17h45min	
	Postos de Atuação	
	Palestrante: Gerente do Teleconsulta de Goiânia Cristina Capuzzo	
	Horário: 17h45min às 18h20min	
	Encerramento	
	Terapia do Abraço	
	Gerente: Cristina Capuzzo e Psicóloga Andreza Marques	
	Finalização das Atividades / Informações sobre a seleção / Agradecimentos	
	Horário: 18h20min às 18h30min	
Local: Hotel Umuarama rua 04 esquina com a rua 06 n° 402 setor Central		
Coordenação: COTEC / Cida Sardinha		

Programação do Treinamento dos Agentes de Atendimento
29 DE NOVEMBRO DE 2010

Data	Conteúdo e Horário / Responsáveis		
		Público Alvo: 70 Agentes de Atendimento	Horário: 08h00min às 18h30min
29/11/2010 Segunda- feira	Abertura / Dinâmica do balão		
	Palestrante: Cida - abertura / Cristina -apresentação dos participantes e das atividades do dia Texto: 20 dicas de sucesso Horário: 08h00min às 08h20min		
	Atendimento com qualidade		
	Palestrante: Andreza Marques Horário: 08h20min às 09h20min		
	Intervalo		
	Horário: 09h20min às 09h35min		
	Teleconsulta / Complexo Regulador / Noções de Emergência		
	Palestrante: Médico Regulador Dr. Cláudio Tavares Horário: 09h35min às 10h35min		
	Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST		
	Palestrante: Enfermeira Janaina Freitas Horário: 10h35min às 11h35min		
	CIPA - Conservação Patrimonial e Ergonomia		
	Palestrante: Hugo Marques Horário: 11h35min às 12h15min		
	Intervalo: Almoço		
	Horário: 12h15min às 13h15min		
	Dinâmica História do Mosteiro		
	Palestrante: Psicóloga Andreza Marques Horário: 13h15min às 13h40min		
	Normatização		
	Palestrante: Enfermeira Luiza Cruz Horário: 13h40min às 14h40min		
	Saúde da Criança / Dinâmica de Grupo		
	Palestrante: Gerente da Unidade de Aparecida de Goiânia Cinthya Kelley Dinâmica: Organização / Acompanhamento: Leonardo Tomaz, Cristina Capuzzo e Andressa Horário: 14h40min às 16h30min		
	Intervalo		
	Horário: 16h30min às 16h45min		
	Saúde do Adulto - HAS e DM		
	Palestrante: Médica Reguladora Dra. Beatriz Cardozo Horário: 16h45min às 17h45min		
	Postos de Atuação		
	Palestrante: Gerente do Teleconsulta de Goiânia Cristina Capuzzo Horário: 17h45min às 18h20min		
	Encerramento		
	Terapia do Abraço		
	Gerente: Cristina Capuzzo e Psicóloga Andreza Marques Finalização das Atividades / Informações sobre a seleção / Agradecimentos Horário: 18h20min às 18h30min		
	Local: Hotel Umuarama rua 04 esquina com a rua 06 n° 402 setor Central		
	Coordenação: COTEC / Cida Sardinha		

**Anexo 2 Relatório de Supervisão realizada em
Novembro/10**



RELATÓRIO DE SUPERVISÃO

SERVIÇOS DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA DE APARECIDA DE GOIÂNIA

NOVEMBRO / 2010

INTRODUÇÃO

Em virtude da reestruturação dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG, e visando garantir um melhor gerenciamento dos serviços, foram realizadas visitas técnicas com o propósito de organização das ações voltadas para o início das atividades e para melhor conhecimento a respeito das estruturas físicas, funcionais e profissionais atuais.

As visitas técnicas foram realizadas pelo Supervisor Operacional Sr. Rony Peterson e a Gerente de Apoio Técnico Sra. Tatiane Lemes Moreira, os quais estiveram presentes: o primeiro, a partir do dia 17 de Novembro/10 e a segunda, nos dias 17 e 18/11, em tempo integral.

As referidas visitas ocorreram sob a Coordenação da Sra. Maria Aparecida Couto Toledo Sardinha, Coordenadora Técnica do IDTECH e acompanhadas pela Sra. Cida Xavier, Diretora Administrativa do Departamento de Controle e Avaliação do Município de Aparecida de Goiânia.

Dessa forma este relatório se destina à demonstração das atividades desenvolvidas, acompanhadas de uma apresentação quantitativa através de planilhas, fotos e anexos.

No que se refere à estrutura física do atual prédio foi possível identificar a seguinte composição:

Item	Setor / Unidade
1	Recepção
2	Sala de espera
3	Sala de Triagem dos encaminhamentos
4	TFD
5	PPI
6	Contratos e Convênios
7	Coordenação, Controle e Avaliação
8	Coordenação Administrativa
9	Recepção Interna
10	Arquivo Morto
11	Banheiro para usuários
12	Banheiro para funcionários
13	Faturamento / Alta Complexidade
14	Copa / Cozinha
15	Almoxarifado
16	Liberação de Exames / Fisioterapia
17	Repouso Médico
18	Administração SISREG
19	Regulação
20	Auditoria

A título de exemplificação, foi realizado o levantamento dos colaboradores existentes no quadro atual de profissionais dos Serviços de Controle, Avaliação e Auditoria;

Item	Função / Setor	Horário		Funcionário
		Início - hs	Término - hs	
1	Recepção	8h	14h	Luiz Gustavo Queiroz de Sousa
		6h30min	12h30min	Eva Silva dos Santos Soares
		08h	14h	Hellen Fátima de Sousa Fernandes
		8h	14h	Valdeci da Silva
		11h30min	17h30min	Jaitima Correia Dark
		11h30min	17h30min	Neuzirene Moreira da Silva
		11h30min	17h30min	Edimeire Barbosa Macedo
2	Triagem de Encaminhamentos para os setores / responsáveis pelo serviço	13h	18h	Rejane Karan Tansi
3	TFD	7h	14h30min	Karla de Fátima Souza
		13h	17h30min	Marilda Vargas Fausta
4	PPI	08h	17h30min	Cynara Rúbia de Freitas
		08h	17h30min	Paula Adriana Silva
5	Contratos e Convenios	08h	17h30min	Larissa Di Peixoto
		08h	17h30min	Tarcísio Valente Fernandes
6	Liberação de exames (tomografia / usg/ laboratórios / ecodopler	07h	13h30min	Luciene Celestino dos Santos
		08h	17h30min	Marta Morais dos Santos
	Liberação de Fisioterapia	13h	17h30min	Flávia Maria Rebouças Garcia
7	Cirurgias	08h	17h30min	Ana Carolina da Silva Santana
		08h	17h30min	Maria de Sousa Santos
8	Coordenação Administrativa	08h	17h30min	Cida Xavier
		08h	17h30min	Valmélia Ribeiro Rodrigues

10	Alta Complexidade	07h	16h30min	Adriana Dias Escolástico
11	SISREG - Coordenação	07h	13h30min	Maria Jerônima S. dos Santos
12	Secretária / Recepção interna	08h	17h30min	Raimunda Soares Lira Santos
13	Coordenação Geral			Dr. Leonardo Reis
14	Copa	07h	15h	Ceila Ferreira da Silva
15	Almoxarifado	07h30min	16h30min	Aurino Gomes Ferreira
16	Auditoria			
	Odontóloga / Autorizador	2ª e 4ª feira	Matutino	Ana Flávia Hormelissi M. da Silva
	Cirurgia Geral/ Auditor	3ª e 5ª feira	Vespertino	Benício de Oliveira Júnior
	Clínico Geral / Auditor	3ª e 5ª feira	Vespertino	Cláudio Timóteo Bubniak
	Ortopedista / Auditor	2ª, 3ª, 4ª e 5ª	Matutino	Fernando de Oliveira Rezende
	Ortopedista / Autorizador	2ª e 4ª feira	Vespertino	Gilliat Seak de Soliz
	Anestesiologista / Autorizador	3ª e 5ª feira	Vespertino	Juliana Melo D. de Oliveira Cintra
	Neurologista / Auditor	2ª e 3ª feira	Matutino	Maria José de Carvalho David
	Médico / Auditor			Jaqueline de Almeida Melo
	Ortopedista / Autorizador	4ª feira	Vespertino	Rodrigo Borges de Ferreira
	Cardiologista / Auditor	6ª feira	Vespertino	Roberto de Oliveira Carvalho
	Cardiologista / Auditor	3ª e 6ª feira	Matutino	Willian Álvares
	Ortopedista / Auditor	3ª feira	Vespertino	Diogo Mesquita Rebouças
	Ortopedista / Auditor	4ª feira	Vespertino	Marcelo Quitero Rosenlweig
17	Regulação			
	Médico Regulador	Segunda	07h-19h	Alamim M. G. Borges
	Médico Regulador	Domingo	19h-07h	Angelle Aragonez E. Jácomo
	Médico Regulador	Domingo	07h-19h	Bruno G. Oliveira Araújo
	Médico Regulador	Sábado	07h-19h	Gabriela Henrique de Souza Lima
	Médico Regulador	Quinta	19h-07h	Luis Carlos Borba Campos
	Médico Regulador	Quarta	07h-19h	Joana Angélica C. do Nascimento
	Médico Regulador	Terça	19h-07h	Marcelo Ala Roriz
	Médico Regulador	Quarta	19h-07h	Mara Lucia R. Guimarães
	Médico Regulador	Terça	07h-19h	Maria de Fátima U. de Carvalho
	Médico Regulador	Quinta	07h-19h	Mariangela Batista dos S. Bayer
	Médico Regulador	Sábado	19h-07h	Rafaela Henrique S. Lima
	Médico Regulador	Segunda	19h-07h	Renata Campos Magalhães
	Médico Regulador	Sexta	19h-07h	Stela Maris L. Madeira

Médico Regulador	Sexta	07h-19h	Fernanda Gonçalves Veloso
Operador	12h	18h	Francisca Ariane Bezerra
Operador	18h	00h	Helionai Macaubas dos Santos
Operador	18h	00h	Paulo Ubiratan
Operador	12h	18h	Regina Bezerra Araújo
Operador	06h	12h	Robson Henrique M. de Souza
Enfermeira	07h	17h	Vânia Ambrosio Ferrante
Operador			Ariana Oliveira de M. e Silva
Operador	00h	06h	Josué Unilton Bittencourt
Operador			Hidelvania da Silva Parnaíba
Operador			Divina Eterna Pereira Faria
Operador			Evanilda Maria F. Jacinto da Silva

1. ATIVIDADES REALIZADAS

Fotos da Fachada do atual prédio:



1.1.Recepção / Sala de espera

Foi realizada supervisão junto à recepção, para melhor conhecimento e acompanhamento da rotina dos serviços desempenhados por este setor, e observados os seguinte pontos/entraves, como se segue:

- O controle e a organização da chegada dos Usuários é feita através da distribuição de senhas normal / preferencial dependendo do fluxo de solicitações. Sendo que nos horários de pouca demanda, este recurso não é utilizado;
- Os encaminhamentos são recolhidos juntamente com cópia de comprovante de endereço, Cartão SUS e exames de diagnóstico necessários para a autorização do procedimento, momento pelo qual é entregue ao usuário um protocolo, preenchido a próprio punho pelo atendente e desprovido de número seqüencial para controle e registro;
- Em muitos casos, os atendentes não solicitam os exames necessários para a avaliação do procedimento e sua posterior autorização / não autorização. Desta forma, o setor responsável pela análise da solicitação entra em contato com o usuário e solicita o referido exame e/ou a presença do mesmo;
- A recepção encontra-se desprovida de computador para acesso ao SISREG, sendo necessário o deslocamento do Atendente à Recepção Interna para efetuar a emissão do vale-exame;
- Foi observado o uso desordenado de aparelho celular durante o atendimento na recepção, bem como o manuseio de alimentos nas dependências da recepção e demais setores do prédio;
- Ausência de capacitação dos Atendentes para oferecer um acolhimento humanizado ao usuário.
- Acesso livre às dependências internas do prédio para pessoas que não fazem parte do quadro de funcionários;
- Falta de veículo para supervisão e apoio;
- Insuficiência de recursos tecnológicos.



1.2. Setor de Triagem

- As atividades deste setor são realizadas somente no turno vespertino, devido à escala/horário da funcionária responsável.
- Após serem recolhidos, os encaminhamentos (Exames de Alta e Média Complexidade e Cirurgias) são encaminhados ao Setor de Triagem, os quais são recebidos pela Sra. Rejane Karan que efetua a separação para os Setores correspondentes;
- A Funcionária efetua a separação dos encaminhamentos e organiza os procedimentos por especialidade e área responsável. Esse controle é feito em planilha própria e entregue a pessoa responsável pelo setor competente para assinar confirmando o recebimento;
- Após avaliação / autorização, os encaminhamentos são colocados nos balcões situados na sala de triagem e organizados por procedimento.



1.3. PPI (Programação Pactuada Integrada)

- **A Sra. Paula Adriana Silva** é a responsável pelas autorizações de procedimentos para municípios do Interior de Goiás “venda de procedimentos” e autorização de consultas – referenciadas;
- É ela quem recebe das Prefeituras, ofício com a relação e quantidade de procedimentos a serem autorizados, realiza a marcação dos exames e encaminha as solicitações de cirurgias para o Setor de Auditoria;
- **A Sra. Synara Rúbia de Freitas** é responsável pelo encaminhamento de solicitações para Goiânia, cirurgias que não são realizadas no município e outros procedimentos realizados no Hospital Geral de Goiânia – HGG;

- Os encaminhamentos são elencados em ofício com planilha de nomes de usuários em anexo e encaminhados todas as 3^{as} e 5^{as} feiras para o Complexo Regulador de Goiânia;
- Foi observada uma grande quantidade de procedimentos perdidos por falta de contato com o usuário;



1.4. TFD: Tratamento Fora de Domicílio:

O Tratamento Fora do Domicilio constitui-se uma estratégia de gestão para garantir acesso a serviços de saúde em outras capitais. Proporciona aos usuários o tratamento de saúde em outros municípios. Durante o período do tratamento, é assegurado aos pacientes o transporte, tudo isto para qualificar o atendimento realizado.

Os usuários são recebidos pela Assistente Social Karla de Fátima, que realiza uma entrevista para coleta de informações, efetua a conferência dos documentos (Laudo Médico informando a necessidade do paciente realizar o tratamento fora de sua cidade, Pedido de Tratamento Fora de Domicílio, Xerox dos exames, Xerox de Certidão de nascimento ou Identidade, Xerox da Carteira de Identidade do acompanhante, se houver), e monta o processo.

A Funcionária Marilda Vargas Fausta é a pessoa responsável pelos cálculos das diárias e ajudas de custo das viagens para realização de tratamentos fora do domicílio. É ela quem elabora os ofícios e

encaminha toda a documentação ao Setor de Contratos e Convênios para que providências quanto à compra de passagem e liberação da ajuda de custo para o usuário e seu acompanhante sejam tomadas.



1.5. Contratos e Convênios:

Setor responsável pelo recebimento de documentação para realização de credenciamento de Prestadores.

Responsáveis: Larissa Di Peixoto e Tarcísio Valente

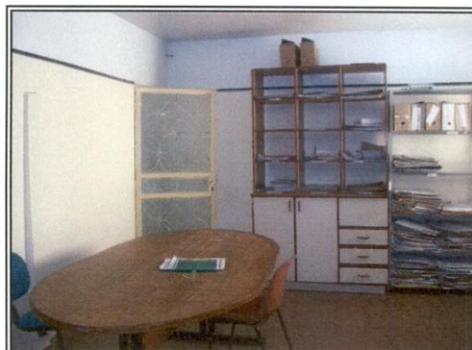
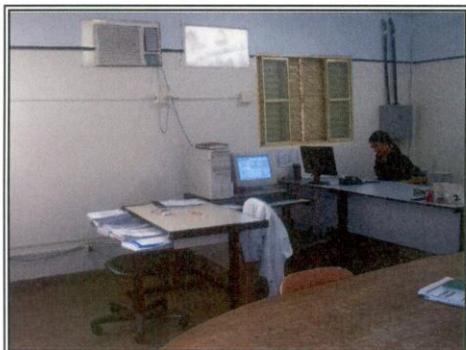


1.6. Auditoria

Setor responsável pela análise e autorização de solicitações de exames de alto custo, internações, auditoria operacional e analítica.

A Equipe de Auditoria está composta por 09 Médicos Auditores, 03 Médicos Autorizadores e 01 Odontóloga Autorizadora, conforme escala de trabalho demonstrada no início deste relatório. A Equipe checa as evidências clínicas dos casos contidos nos laudos médicos, guias de referência e solicitação de procedimentos de alta complexidade. Autoriza e encaminha as internações, bem como as consultas e exames quando necessário.

- Todos os procedimentos que passam pelo Setor de Auditoria e que constata que não há prestador para realizá-lo no município são encaminhados para o Setor de PPI para encaminhamento à Goiânia.



Arquivos – Contas Médicas



1.7. Central de Regulação de Vagas

A Central de Regulação é uma estrutura que compreende toda a ação meio do processo regulatório, ou seja, é o local que recebe as solicitações de atendimento, avalia, processa e agenda;

- De acordo com a escala feita pela Coordenadora Vânia, de 2ª a 5ª feira ficam 02 Agentes de Atendimento no turno matutino (06 às 12h00min), 02 Agentes no período vespertino (12 às 18h00min) e nas 6ªs, sábados e domingos ficam somente 01 Agente por turno;
- No turno da madrugada (00 às 06h00min) fica somente 01 Agente de Atendimento, que faz uma escala de 12x36, devido à falta de funcionários para atuar neste horário;
- Os Agentes não têm horário fixo para lanche, como também não realizam relaxamento;
- Os Médicos Reguladores que atuam no turno noturno e madrugada permanecem no repouso e são solicitados quando necessário;
- Existe uma flexibilidade no cumprimento do horário de trabalho, tanto na escala dos Agentes de Atendimento como nos horários da Coordenadora;

- Não são utilizados head fones, os atendimentos são realizados por meio de aparelhos telefônicos convencionais.



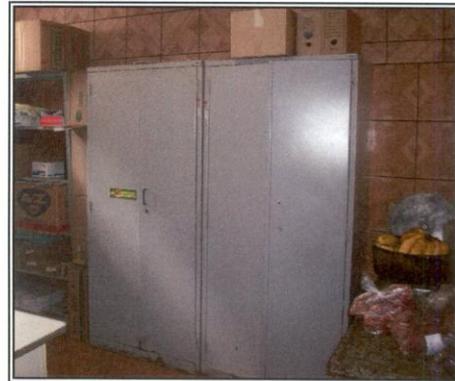
Mural de disponibilidade de leitos:

Especialidades	Garçim	Herp	Carina	Leitor	Rox	HUAPA	Unidades:
	3230-3000	3288-1700	3292-8000	3230-1808	3444-7040	3243-8950	Premier Decorer 4822
Obstetrícia		2					Caus Nova Era 5977 5925
Clínica Geral							Caus Garavelo 4904 / 4808
Pediatria		4	2	2			M Caus Lolma Azul 3283-9353
UTI							m m Cozinha 3308/591 / 5943
Neuro-clínico							Madre Germana 3258 0199
Neuro-cirúrgico							
Coronária Geral							
Ortopedia							
Psiquiatria							
Unidades Germânia	Central de Germânia 3534-4616	Central de Germânia Médica 3524-4443 / 3800 / 4580	Tur HUGO 3203-4493 /4322	Wassily Chuck 3524-8286			

Copa / Cozinha / Almojarifado



Armário do Almojarifado



DIREÇÃO (Dr. Leonardo Reis):



ARQUIVO MORTO



Goiania, 29 de Novembro de 2011.

Rony Peterson
Supervisor Operacional

Tatiane Lemes Moreira
Gerente de Apoio Técnico

ANEXOS

ANEXO 01 – Protocolo de Solicitação de Autorização



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

ENTRADA DE CIRURGIAS ELETIVAS

PACIENTE: _____

CNS: _____

ENDEREÇO: _____

BAIRRO: _____

MUNICÍPIO: _____

TELEFONE _____

DATA DA ENTRADA: ____ / ____ / ____ Responsável: _____

ANEXO 02 – Formulário utilizado para autorização de procedimentos.



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
DEPARTAMENTO DE CONTROLE, AVALIAÇÃO E AUDITORIA
COMISSÃO DE ALTO CUSTO

AUTORIZAÇÃO

CÓDIGO: _____

RESSONÂNCIA MAGNÉTICA () TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA ()

NOME DO PACIENTE: _____

Nº do Cartão SUS: _____

A - () Exame AUTORIZADO em caráter de URGÊNCIA

B - () Exame AUTORIZADO em caráter ELETIVO

C - () Encaminhar TODOS os exames Neuro-Radiológico e outros realizados
(SOMENTE PARA ANÁLISE PELA COMISSÃO)

D - () Exames Neurológicos e complementares estão INSUFICIENTES para autorização

E - () Exames não autorizado

F - () O Exame deverá ser autorizado em época oportuna, após o controle Clínico Ambulatorial.

G - () Encaminhar o PACIENTE para ser avaliado pela Comissão

H - () Letra ilegível do médico requisitante

I - () Encaminhar o pedido para ser avaliado pela Comissão/Equipe
De _____ para avaliar

J - () Encaminhar o PRONTUÁRIO MÉDICO e AIH para análise - PACIENTES INTERNADOS

L - () Encaminhar para Assistente Social.

Carimbo e Assinaturas da Comissão

DATA ____ / ____ / ____

D. M. M. M. M. M.

ANEXO 03 – Modelo de Planilha de Recepção de Encaminhamentos (Utilizada pelo Setor de Triagem)

ENTRADA DE DOCUMENTOS DA RECEPÇÃO

DATA: 17 DE NOVEMBRO (CIRURGIAS)

Auditoria

	NOME	PROCEDIMENTO	RESPONSÁVEL
01	Roseli Oliveira Paz	Cineangio	
02	Maria Madalena Teixeira	Periodontia	
03	Carlos Adriano Felipe Do Nascimento	Endodontia	
04	Italo de Jesus Barbosa	Odontio	
05	Abadia Araújo Gonçalves	Gineco	
06	Anália de Souza	Ortopedia	
07	Ángela Maria da Conceição	Otorrino	
08	Felipe Ranieri Vieira Maciel	Otorrino	
09	Maria de Fátima e Silva	Gineco	
10	Silvana Maria da Silva	Angiologia	
11	Raimunda Maria dos Santos	Gineco	
12	Edlisa Maria da Conceição	Gineco	
13	Sebastião Reinaldo Rosa	Ortopedia	
14			
15			
16			
17			
18			

ENTRADA DE DOCUMENTOS DA RECEPÇÃO

DATA: 17 DE NOVEMBRO (MARTAILUCIENE)

	NOME	PROCEDIMENTO	RESPONSÁVEL
01	Ismerindo Francisco de Paiva	Oftalmo	
02	Romilda Aparecido Vivono	ECO	
03	Antonia Dias de Alecrim	ECO	
04	Johnathan Cesar de Souza Costa	EEG	
05	Bruno Camilo dos Santos	ECO	
06	Raimunda M. Carvalho	Oftalmo	
07	Jovarey Jose Lopes	Otorrino	
08	Amanda Lima	Exames de sangue	
09	Neivaldo Pereira de Miranda	Teste alérgico	
11	Wlademir Batista Suza	Otorrino	
12	Florentina F dos Santos	Oftalmo	
13	Mirian de Oliveira Campos Santos	ECO	
14	Maria Regina de Jesus Santana	ECO	
15	Divina Ferreira Gomes	Otorrino	
16	FranzKenendy Dias Arantes	USG	
17	Helio Antonio Campos	Oftalmo	
18	Vitória Celene Gomes da Silva	Teste da orelhinha	
19	Albertina de Almeida	ECO	
20	Derla P. da Silva	Oftalmo	
21	Ailton G. de Oliveira	Doppler	
22	Ailton G. de Oliveira	ECO	
23	Antonio Gomes de Oliveira	Exame de sangue	

ENTRADA DE DOCUMENTOS DA RECEPÇÃO
 DATA: 17 DE NOVENBRO(TC/DENSI)

Altair Corrêa dos Santos

	NOME	PROCEDIMENTO	RESPONSÁVEL
01	Liziaro Ferreira dos Santos	TC	
02	Manuel de Freitas Rocha	TC	
03	Maria do Socorro de S. Rocha	DENSI	
04	Catarina Antonia da Costa	DENSI	
05	Maria Aparecida da Silva Ariel	DENSI	
06	Daniel Pereira dos Santos	TC	
07	Adevaina Aparecida Costa	TC	
08	Elias Wagner Souza de Oliveira	TC	
09	Dorvalino Ferreira da Cruz	TC	
10	Gercino Francisco Espírito Santo	TC	
11	Efigenia Soares Ferreira	TC	
12	Adão Iria da Cruz Narciso	TC	
13	Jussara Ribeiro de Queiroz	TC	
14	Ercilia Clara de Jesus Souza	TC	
15	Jully Fabiane Aires Gomes	TC	
16	Dalvina Neres S. Rosa	TC	
17	Vitor Gomes Moreira	TC	
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			

Anexo 3

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

Ofício nº 1134/2010-COEX

Goiânia, 11 de Novembro de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 01 – Outubro/2010 dos projetos: Ambulatório Médico Especializado – **AME**, Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – **PRÓ-REG** e Central de Atendimento ao Cidadão – **TELECONSULTA**, para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

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

Atenciosamente,


José Claudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Rafael Gouveia Nakamura
DD. Secretário de Saúde
Aparecida de Goiânia – Go.



Ofício nº 1135/2010-COEX

Goiânia, 11 de Novembro de 2010.

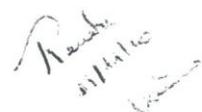
Prezada Senhora,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 01 – Outubro/2010 dos projetos: Ambulatório Médico Especializado – **AME**, Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – **PRÓ-REG** e Central de Atendimento ao Cidadão – **TELECONSULTA**, para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

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

Atenciosamente,


José Claudio Romero
Coordenador Executivo



Ilma. Sra.

Dra. Márcia Canutto

Superintendência da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Go.
Aparecida de Goiânia - GO



IDTECH

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E GESTÃO

IDTECH.ORG.BR

Ofício n.º 1.158/2010-COEX

Goiânia, 19 de Novembro de 2010.

Senhor Secretário,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo a **PRESTAÇÃO DE CONTAS** referente ao período de **Maior2010 à Outubro/2010** relativa ao Contrato de Gestão inaugural (Processo n.º 2009.267.889 – Gestão dos Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG) e o subsequente 1º Termo aditivo (Processo n.º 2010.030.529).

A referida prestação de contas foi efetuada com base nos princípios básicos que regem a matéria e organizada em **10 (dez)** volumes cujos conteúdos estão descritos a seguir e são parte integrante da mesma.

Ao ensejo, agradecemos o apoio e a confiança depositada externando os cordiais cumprimentos e nos colocamos ao inteiro dispor para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


Jose Claudio Romero
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.
Dr. Rafael Nakamura
DD, Secretário Municipal de Saúde
APARECIDA DE GOIÂNIA

RECEBI

24/11/10
MUCCO



IDTECH (IDTECH.ORG.BR)

Ofício nº 1178/2010-COEX

Goiânia, 30 de Novembro de 2010.

Senhor Secretário,

Em atenção a solicitação efetuada pelo Setor de Faturamento da Coordenadoria de Planejamento, Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria, em reunião realizada no último dia 07 de Outubro do corrente ano com a Superintendência de Atenção Integral a Saúde, Coordenação Técnica e Assessoria de Tecnologia da Informação deste IDTECH, estamos encaminhando em anexo, **Planilha Nominal e Ficha Cadastral de Estabelecimento de Saúde – FCES Simplificado** dos profissionais que se encontram lotados no Ambulatório Médico Especializado - AME para conhecimento e providências que se fizerem necessárias.

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

Handwritten notes:
Anexo 1
Anexo 2
Anexo 3
Anexo 4
Anexo 5
Anexo 6
Anexo 7
Anexo 8
Anexo 9
Anexo 10
Anexo 11
Anexo 12
Anexo 13
Anexo 14
Anexo 15
Anexo 16
Anexo 17
Anexo 18
Anexo 19
Anexo 20
Anexo 21
Anexo 22
Anexo 23
Anexo 24
Anexo 25
Anexo 26
Anexo 27
Anexo 28
Anexo 29
Anexo 30