



**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –
TELECONSULTA
RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – 1ª PARCELA/2009**



Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 01 – 1ª Parcela/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	3
2. APRESENTAÇÃO	3
2.1. FINALIDADES.....	3
1.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	4
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	4
3.1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL.....	4
3.1.1. SITUAÇÃO ATUAL / ANÁLISE TÉCNICA.....	4
3.1.2. SÍNTESE DAS VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS ÀS UNIDADES.....	5
3.2. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	13
3.2.1. RECURSOS FÍSICOS.....	13
3.2.2. RECURSOS MATERIAIS.....	13
3.2.3 RECURSOS HUMANOS.....	16
3.2.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	18
3.2.4.1. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO	18
3.2.4.2. SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	21
3.2.4.2.1. ACESSO AO SISTEMA	21
3.2.4.2.2. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	22
3.2.4.2.3. OUTRAS INFORMAÇÕES	22
4. ANEXOS	23

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – 1ª PARCELA/2009

REFERÊNCIA

Processo n.º 2009265856 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 é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o **desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia-Go**, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania.

2. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório tem por objetivo principal oferecer uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas durante a preparação para a implantação e funcionamento do novo modelo de gestão integrada da política de consultas médicas nas especialidades básicas (clínico geral, ginecologia/obstetrícia e pediatria) do Sistema Único de Saúde – SUS no Município de Aparecida de Goiânia-GO.

O modelo inédito de agendamento de consulta em todo o País possibilitará aos usuários do SUS um atendimento humanizado e igualitário, haja visto que utiliza a modernidade da tecnologia da informação em benefício da população, bem como representará um verdadeiro instrumento de gestão para a atual administração municipal.

Os usuários de Aparecida de Goiânia irão agendar suas consultas com o mesmo conforto dos clientes de planos de saúde privados. Não será preciso mais madrugar nas filas a espera de senhas. As vagas serão reservadas por telefone, gratuitamente e o atendimento seguirá o protocolo da Política Nacional de Humanização. O software desenvolvido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH fará a triagem virtual dos usuários.

2.1. Finalidades:

Administrar e regular a oferta de serviços de saúde da rede básica do sistema municipal de saúde de Aparecida de Goiânia-GO, via um moderno processo de telefonia, objetivando a otimização dos princípios do SUS: universalidade, equidade, hierarquização e territorialização e,

consequentemente melhorando a eficácia do atendimento aos usuários e implementando a humanização em todas as frentes.

2.2. Benefícios Esperados:

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

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

3.1. Diagnóstico da Situação Atual

3.1.1. Situação Atual / Análise Técnica

O Município está habilitado na Gestão Plena da Atenção Básica, e mesmo contando com recurso financeiro federal mensal, ainda possui uma carência assistencial justificada pela pequena cobertura da Estratégia Saúde da Família, pela falta de apoio diagnóstico, assistência hospitalar, e até mesmo de medicamentos.

Foi identificado 04 (quatro) pontos de entraves enfrentados pelo SUS em Aparecida de Goiânia-GO, que dificultam o funcionamento do sistema, apesar do Município contar com um bom número de Unidades de Saúde:

- Consultas especializadas;
- Falta de estrutura física das Unidades;
- Dificuldade de acesso à rede pelos usuários;
- Baixa resolutividade da atenção básica.

Analisando os 04 (quatro) principais pontos de entraves da rede, percebe-se que a revitalização da estrutura física das Unidades necessita ser feita, entretanto não é uma medida em curto prazo, visto que necessita de alto investimento (alocação de recursos financeiros), que já estão sendo

feitas paulatinamente. Já em relação aos outros três pontos de dificuldade torna-se necessário, medidas interventoras urgentes para minimizar esses problemas.

O novo modelo de gestão propõe um canal eficiente de comunicação de todo o sistema Municipal de Saúde, ou seja, um local para marcação de consultas médicas, nas especialidades básicas, com avaliação de risco, de acordo com a Política Nacional de humanização, a fim de garantir os direitos do cidadão, bem como de possibilitar a otimização da oferta e a utilização de consultas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, reduzindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população.

3.1.2. Síntese das Visitas Técnicas Realizadas às Unidades

Visando a realização do diagnóstico e o conhecimento da realidade atual da Rede Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Go, foi definido o universo demonstrado à seguir, representado pelas Unidades descritas no quadro abaixo:

UNIDADES DE SAÚDE				
Item	Unidade	Tipo	Endereço	Bairro
1	Pronto Socorro Municipal	CAIS (*)	Av. 11 de Maio s/n	Centro
2	Mini Cais Colina Azul	CAIS (*)	R Gaivota Área Publica	Colina Azul
3	C.S. Madre Germana I	C.S. (**)	Rua MG-17 área Verde	Madre Germana I
4	CAIS Garavelo	CAIS (*)	Av. Igualdade Pça da Igualdade	Garavelo
5	CAIS Nova Era	CAIS (*)	Av. São João Lt 1-16 Qd.02	Jd. Nova Era
6	Maternidade Marlene Teixeira	Hospital	Av. das Bandeiras Lt. 1-3	Vila Brasília
7	C.S. Papon Park	C.S. (**)	Praça João 23 s/n	Papon Park
8	C. S. Vila Brasília	C. S. (**)	Av. das Bandeiras	Vila Brasília

(*) Centro de Atendimento

Á partir da identificação do universo, foi definido como estratégia o conhecimento “in lócus” das unidades da Rede Municipal de Saúde que dispõe profissionais nas

especialidades básicas de clínica médica, pediatria e ginecologia / obstetrícia em seu quadro de profissionais médicos, através de visitas técnicas.

As visitas técnicas foram realizadas pela equipe da Coordenação Técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH, com acompanhamento de representante do Departamento de Controle e Avaliação da Secretaria Municipal de Saúde.

- Na oportunidade, algumas observações foram efetuadas:

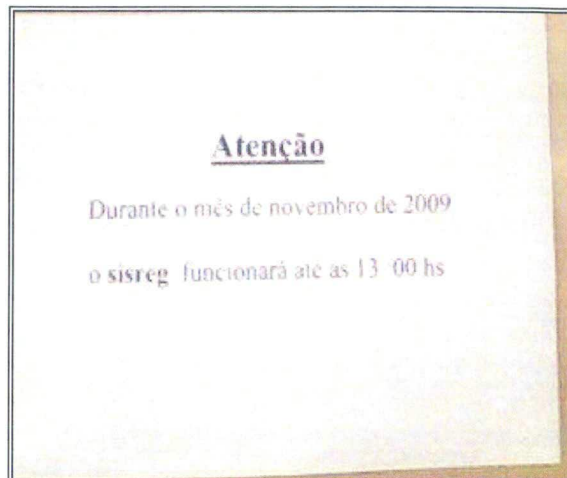
A) Pronto Socorro Municipal



- a) O Diretor Geral Sr. Eurípedes Pereira referiu que a Unidade conta com profissionais das especialidades básicas e especializadas, além de atendimento emergencial;
- b) O agendamento para as consultas básicas é realizado na própria Unidade de segunda a quinta-feira. Na sexta-feira não há agendamento. O dia fica destinado aos usuários que não conseguiram marcar suas consultas no tempo destinado a marcação de consulta;
- c) Existência de filas / entrega de senhas;
- d) Na falta do profissional médico as consultas são reagendadas para outro dia, mesmo que o usuário esteja no local;
- e) Os profissionais solicitam liberação para participação em congresso com 15 (quinze) dias de antecedência;
- f) Aproximadamente 700 (setecentas) pessoas passam pelo Pronto Socorro para atendimento ambulatorial e médico;
- g) Os computadores existentes são destinados ao agendamento de exames / internação / estatística e faturamento;
- h) A internação é feita utilizando o SISREG;
- i) A INTERNET é super lenta, o que tem ocasionado problemas com o SISREG.
- j) E-mail da Unidade: psmaparecida@hotmail.com

k) Telefone para contato: 3545-4821 e 3545-6054

B) Mini CAIS Colina Azul



- a) O Diretor Administrativo Sr. Rosalvo Gonçalves e o Diretor Técnico Dr. Mário Jorge referiram que as consultas especializadas são marcadas mediante encaminhamento, de forma presencial;
- b) Existência de filas / entrega de senhas;
- c) Os profissionais médicos que realizam atendimento básico atendem 80 (oitenta) usuários por semana. O concursado 20 usuários / semana;
- d) Os Médicos realizam o controle da sua própria agenda;
- e) O setor de recepção é desprovido de computador;
- f) Existe apenas 01 (um) máquina, destinada ao SISREG, para internações / exames;
- g) São realizados em sua totalidade uma média / mês 3.200 (três mil de duzentos) atendimentos. A título de exemplificação, no mês de Julho/09 foram 3.063 (três mil e sessenta e três), em Agosto/09 foram 3.629 (três mil seiscientos e vinte e nove) e em Setembro/09, 3.036 (três mil e trinta e seis);
- h) De acordo com Informativo afixado na unidade, a marcação de consultas de primeira vez é das 07h00min às 09h00min, enquanto houver vaga. Usuários acima de 60 (sessenta) anos não deverão ficar na fila, as consultas serão agendadas no Serviço Social. * **O Anexo 1** apresenta o referido Informativo para efeito de ilustração.
Há uma observação: O usuário quando chegar, antes de ficar em fila deverão ler os avisos, pode acontecer de alguns médicos tirarem férias, ir para congresso ou se encontrarem afastados por meio de atestado médico.
- i) Foi constatado no mesmo Informativo, a existência de profissionais nas especialidades básicas, Clínico Geral (02), Pediatra (03) e Ginecologista (02);

- j) E-mail da Unidade: caiscolinaazul@gmail.com
- k) Telefone para contato: 3283-8973

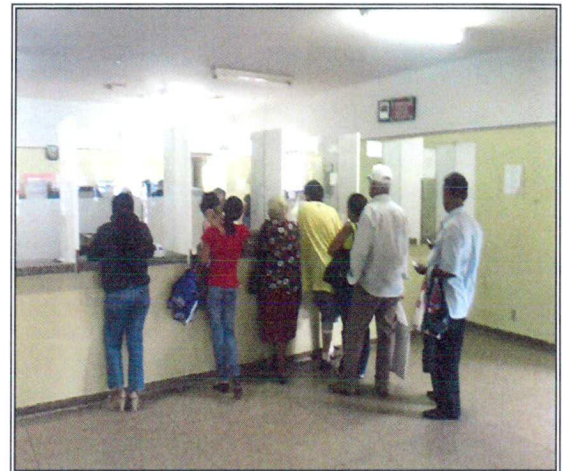
C) Centro de Saúde Papillon Park



- a) Diretora Sra. Márcia não se encontrava no local. A funcionária responsável pelo setor administrativo Sra. Vitória referiu que o atendimento é realizado diariamente através de demanda espontânea;
- b) Existência de filas / entrega de senhas;
- c) De acordo com a Sra. Vitória o Clínico Geral atende às segundas e terças-feiras (grupos de hipertensos e diabéticos, uma média de 75 (setenta e cinco) usuários / dia. Às quintas e sextas-feiras o atendimento é feito mediante a distribuição de senhas, em um quantitativo aproximado de 35 por médico (02 profissionais). Às quartas-feiras o atendimento clínico não é realizado visto que a Unidade não conta com profissional;
- d) Para pediatria, o atendimento é realizado às terças e quintas-feiras, por 01 (um) profissional, visto que uma médica se encontra de licença maternidade. O retorno é garantido para o bebê;
- e) Para ginecologia, o atendimento é feito às terças, quartas, e quintas-feiras, para um quantitativo de 30 pacientes / dia. Apenas 01 (um) profissional, através de demanda livre, porém o retorno à gestante é efetuado às quartas-feiras;
- f) A Sra. Vitória disponibilizou planilhas contendo o quantitativo de profissional / especialidade, a data / horário de atendimento e o número de consultas marcadas / semana/mês. Repassou ainda planilha contendo a relação dos atendimentos dos profissionais médicos credenciados no período compreendido entre setembro/outubro, as quais seguem em **Anexo 2**;
- g) O setor de recepção não dispõe de computador;
- h) A diretoria conta com 02 (dois) computadores e 01 (um) impressora;

- i) A internet é utilizada apenas para o funcionamento do SISREG;
- j) A unidade encontra-se impossibilitada em repassar informações por e-mail devido a falta de recursos tecnológicos;
- k) Telefone para contato: 3545-4830

D) CAIS Nova Era



- a) O Diretor Geral Sr. Loyola referiu que a Unidade não se encontra informatizada, e que existem no setor de recepção máquinas destinadas a dispensação de vale exame / sistema SISREG, bem como 02 (dois) computadores na diretoria para serviços administrativos / envio de e-mails;
- b) O agendamento é feito de forma presencial;
- c) Existência de filas / entrega de senhas;
- d) Atendimento básico nas especialidades de clínico geral, pediatria e ginecologia;
- e) O Diretor Sr. Loyola se comprometeu a repassar por fax a grade de profissionais / número de consultas médicas /semana / mês;
- f) Fax da Unidade: 3545-5941
- g) Telefone para contato: 3545-5925

E) Centro de Saúde de Vila Brasília



a) A Diretora Administrativa Sra. Edna Márcia Oliveira referiu que a Unidade conta com atendimento básico apenas para pediatria, sendo 03 (três) profissionais que atendem às segundas, terças, quartas e quintas-feiras, uma média de 14 (quatorze) usuários /dia / profissional. Existe agendamento feito para até o mês de Dezembro/09. As vagas que serão disponibilizadas no dia 20 de Novembro/09 serão para marcação de consultas em Dezembro/09.

Dra. Roseli Castro Rosa presta atendimento das 9h, de segunda a quinta-feira, 60 (sessenta) consultas / semana;

Dr. Marisa Ávila, às segundas e quartas-feiras (7h) terças, quartas-feiras (9h), 76 consultas / semana;

Dr. Paulo Roberto Crespo, às segundas, terças e quintas-feiras, 32 consultas/semana;

b) A Unidade encontra-se desprovida de INTERNET, em caso de necessidade, os Diretores recorrem aos computadores particulares / casa, ou então se deslocam até a lan house mais próxima;

c) O computador existente é para liberação de vale exame (Rx, USG, Endoscopia e outros exames) pelo sistema SISREG;

d) E-mail da Unidade: Edna.limoeiro@hotmail.com

e) Telefone para contato: 3545-5873

F) Maternidade Marlene Teixeira

a) A Diretora Geral Sra. Lindaura, referiu que a Unidade não dispõe de profissionais da atenção básica, haja visto que o atendimento está voltado apenas para gestantes e os ginecologistas atuam na área obstétrica;

b) Usuárias que procuram a Unidade para avaliação ginecológica ambulatorial são orientadas a buscar atendimento em outras Unidades de Saúde do Município;

c) A Unidade não dispõe de INTERNET;

d) O computador existente é para emissão do vale exame / solicitação de internação pelo sistema SISREG;

e) Os setores de recepção, em número de 02 (dois) são desprovidos de computadores;

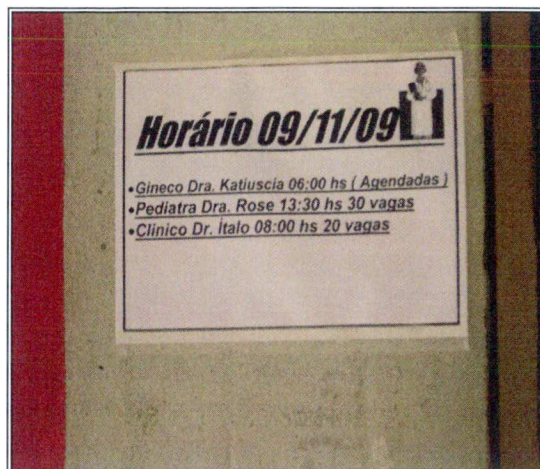
f) Telefone para contato: 3545-5913.

G) CAIS Garavelo



- a) O Diretor Geral Antonio Brito referiu que a Unidade presta atendimento ambulatorial, com agendamento presencial em datas estipuladas pela Unidade. O agendamento é feito de forma suficiente para o período. A título de exemplificação: Período de 30 de Outubro/09 a 15 de Novembro/09;
- b) Os profissionais com 01 (um) contrato atendem 40 (quarenta) consultas / semana. Os de 02 (dois) contratos, 80 (oitenta) / semana;
- c) As consultas estão assim distribuídas: 1ª consulta (40%), Idoso (20%), retorno (20%) e reserva técnica (20%);
- d) Funciona para ambulatório de segunda às sexta-feira das 07h às 19h;
- e) A Unidade trabalha com demanda reprimida;
- f) A Unidade dispõe de INTERNET apenas na Diretoria;
- g) O setor de recepção é desprovido de computador;
- h) O computador existente é para emissão do vale exame / solicitação de internação pelo sistema SISREG;
- i) A Diretora disponibilizou lista nominal dos profissionais médicos que atendem no ambulatório tanto no atendimento básico quanto especializado, bem como os que realizam suporte ao ambulatório da emergência, conforme **Anexo 3**;
- j) E-mail da Unidade: Antonio_brito67@hotmail.com
- k) Telefone para contato: 3545-4808

H) Centro de Saúde Madre Germana



- a) O Diretor Geral Francisco e o Enfermeiro Humberto referiram que a Unidade presta atendimento ambulatorial na atenção básica, diferenciado à população do Madre Germana e bairros circunvizinhos, e que os usuários que ali freqüentam já são conhecidos e o tratamento é realizado de acordo com suas necessidades;
- b) Os profissionais médicos que ali atuam seguem o seguinte cronograma de atendimento:

Item	Profissional	Atendimento	Horário	Quantidade de usuários
1	Ítalo Afonso	2ª a 6ª	07h	Atendimento a programas
2	Rosemary Assumpção	2ª e 4ª	09h	40
3	Hamilton Borges	4ª e 5ª	15h	60
4	Leandro Siqueira	4ª e 5ª	15h	40
5	Mª Angélica Batista	3ª, 5ª e 6ª	06h	40
6	Nazir Seabra	3ª	09h	Gestante 10
		6ª	13h	10

- c) A Unidade trabalha com demanda espontânea;
- d) A Unidade dispõe de INTERNET apenas na Diretoria;
- e) O setor de recepção é desprovido de computador;
- f) O computador existente é para emissão do vale exame / solicitação de internação pelo sistema SISREG;

3.2. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários

O objetivo desta fase de execução do contrato de gestão é compatibilizar os aspectos de identificados “in lócus” com a descrição dos recursos necessários elencados no Projeto Básico apresentado pela Secretaria Municipal de Saúde e, consequentemente descrito no Plano de Trabalho apresentado por este IDTECH, com a realidade vivenciada à partir das visitas técnicas realizadas.

3.2.1. Recursos Físicos

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 a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia-Go.

3.2.2. Recursos Materiais

À partir da identificação do imóvel que deverá abrigar a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia-Go, foi procedido uma adequação dos recursos materiais que serão necessários.

Os quadros à seguir ilustram essa realidade da necessidade de recursos materiais para a qual serão 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,	4
2	Unidade	Armário baixo	2
3	Unidade	Posição de atendimento (baia teleatendimento),	22
4	Unidade	Cadeira giratória	30
5	Unidade	Cadeira fixa sem braços,	10
6	Unidade	Longarina de 04 lugares,	2
7	Unidade	Mesa em “I”, superfície de trabalho em “I”, medindo aproximadamente 1350 x 1500	7
8	Unidade	Roupeiro de aço - escaninho com 3 portas,	10

Equipamentos Tecnológicos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Microcomputador completo (pa's)	25
2	Conjunto	Microcomputador completo supervisão/gerente	7
3	Conjunto	Microcomputador completo administrativo	-
4	Conjunto	Microcomputador completo técnicos informática	-
5	Conjunto	Microcomputador completo médicos/observatório/agente observatório/enfermeiros	-
6	Conjunto	Microcomputador completo televisões	-
7	Conjunto	Microcomputador completo substituição / reserva	-
8	Unidade	Switch 10/100/1000 24 portas	3
9	Unidade	Patch panel 24 portas cat 6	3
10	Unidade	Cabo kvm p/ server switch chaveador teclado/mouse/monitor	16
11	Conjunto	Rack de piso padrão, com porta, de 44u	1
12	Unidade	No-break profissional	1
13	Conjunto	Servidor cti i (principal)	1
14	Unidade	Placa dialogic d/300 jct-e1 / 30-port digital e1, pci*	1
15	Kit	Kit dialogic di/si32/ 32-(placa + power módulo + cabo h100) *	1
16	Conjunto	Servidor cti ii (transbordo)	1
17	Unidade	Chaveador kvm (teclado, vídeo e mouse), número de portas: 16	1
18	Conjunto	Dvr avetec 16 canais mpeg4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)	1
19	Unidade	Estabilizador	7

Materiais Permanentes Diversos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Bebedouro elétrico de pressão,	2

Dispenser's e Lixeira

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Suporte (dispenser) para papel higiênico em rolo de 300 metros	6
2	Unidade	Suporte (dispenser) para papel toalha interfolhado	2
3	Unidade	Suporte (dispenser) para sabonete líquido	2
4	Unidade	Cestos para papéis, capacidade 12 litros, cor preta.	10

5	Unidade	Lixeira com pedal	2
6	Unidade	Lixeira banheiro (tampa basculante)	6

Equipamentos Eletrônicos e Ergonômicos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Unidade de head-phone + head-set (base + fone/microfone de cabeça)	26
2	Unidade	Unidade de head-phone	66
3	Unidade	Apoio para pé regulável	30
4	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de teclado	30
5	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de mouse	30
6	Unidade	Aparelho telefônico com fio	8
7	Unidade	Televisor / monitor de alta definição – lcd 52”	1
8	Unidade	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 52”	1
9	Unidade	Televisor / monitor de alta definição – lcd 40”	1
10	Unidade	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 40”	1
11	Unidade	Distribuidor vga com 04 saídas	1

Uniformes e Acessórios

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Confecção de cordões para crachá personalizados	70
2	Unidade	Squeeze personalizado – 500 ml,	140

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

Sistema de Cópias e Impressões

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

3.2.1. Recursos Humanos

Para o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia – Go, será necessário o pessoal técnico e operacional descrito a seguir:

RECURSOS HUMANOS - TELECONSULTA				
Item	CARGO	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	TOTAL DE PROFISSIONAIS
1	Agente de Atendimento III	Agente de Atendimento	36h	40
2	Agente de Atendimento II	Agente Observatório	36h	2
3	Médico	Médico	12h	7
4	Enfermeiro II	Enfermeiro	44h	5
5	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional	44h	2
6	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional Observatório	44h	1
7	Assistente Administrativo III	Gerente Local	44h	1
8	Assistente Administrativo III	Gerente Operacional	44h	1
9	Assessor Técnico III	Gerente Técnico	44h	1
10	Técnico de Informática I	Técnico de Informática	44h	1
Total de Profissionais				61

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

SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL E GESTÃO DE PROJETO			
Item	ESPECIFICAÇÃO		TOTAL DE PROFISSIONAIS
	CARGO *	FUNÇÃO	
01	Assessor Técnico III	Gestor Executivo	01
02	Assessor Técnico II	Gestor Técnico	01
03	Assessor Técnico I	Gestor Administrativo-Financeiro	01
04	Assessor Técnico III	Suporte Técnico/Assessoria/Tecnologia da Informação	02
05	Assessor Técnico II		01

06	Assessor Técnico I		04
07	Assistente Técnico II	Suporte Técnico/Assessoria Técnica	02
TOTAL			12

Atendendo a solicitação efetuada por este Instituto, o Coordenador da Central de Regulação de Vagas do Município de Aparecida Sr. Itamar Freitas, enviou a lista de profissionais médicos que atuam no ambulatório / Unidade de Saúde, com exceção do Centro de Saúde de Vila Brasília, como se segue:

Pronto Socorro Municipal - Ambulatório			
Item	CRM	Nome do Profissional	Especialidade
1	7102	Gelson Jose Carmo	Clínico Geral
2	5004	Simão Pedro	Clínico Geral
3	9568	Vanessa Cristina R Carneiro	Clínico Geral
4	3872	Maria Laura	Ginecologia
5	7553	Tânia E. R. Jesus	Pediatra

CAIS Garavelo - Ambulatório			
Item	CRM	Nome do Profissional	Especialidade
1	6237	João Nóbrega Almeida	Clínico Geral
2	11201	Maria Rita	Clínico Geral
3	11205	Rodrigo Bufaiçal	Clínico Geral
4	9850	Marco Santana	Clínico Geral
5	6320	Kátia Maria C Cortes	pediatria
6	2139	Joaquim Lucio Paula	pediatria
7	10966	Gustavo Leite Bessa	pediatria
8	13630	Francisco Neto	pediatria
9	13509	Milton Cesar M Oliveira	pediatria
10	1051	Evaristo David Amaral	Ginecologia
11	5679	Francisco Batista Paula	Ginecologia
12	5913	Osvaldo C Souza	Ginecologia
13	10803	Tulio Sergio Oliveira	Ginecologia

Centro de Saúde Papon Park - Ambulatório			
Item	CRM	Nome do Profissional	Especialidade
1	1442	Alcione Teixeira	Clínico Geral

2	10792	Orcino Alexandre	Clínico Geral
3	9195	Mirella J Loyola	pediatra
4	10077	Rosemary Assumpção	pediatra
5	6800	Marcos Lazaro	Ginecologia
6	4041	Vera Lucia Nunes	Ginecologia

CAIS Nova Era - Ambulatório			
Item	CRM	Nome do Profissional	Especialidade
1	6861	Claudio Antonio Braga	Clínico Geral
2	3940	Divina Margarida Franco	Clínico Geral
3	6942	Geraldo Pinto F Filho	Clínico Geral
4	10618	Ludmila Loyola	Clínico Geral
5	2936	Mariangela Pedro	Clínico Geral
6	11564	Marinaldo F Leite	Clínico Geral
7	9559	Sandra Arantes Cruvinel	Clínico Geral
8	3168	Vilmar Pires Paiva	Clínico Geral
9	10780	Cristiane de Carvalho	Clínico Geral
10	1442	Alcione T Magalhães	Pediatria
11	5411	Lucia Helena N Peixoto	Pediatria
12	9084	Luiz Alberto Belchior	Pediatria
13	3588	Matha Lorena	Pediatria
14	9304	Max Luiz	Pediatria
15	7013	Tanit Ribeiro Carmo	Pediatria
16	8740	Junio Gredson	Ginecologia
17	8595	Mohamd Said	Ginecologia
18	8522	Paulo roberto	Ginecologia
19	7691	Wesley Freitas	Ginecologia

3.2.4. Recursos Tecnológicos

3.2.4.1. Plataforma de Comunicação

Esta Plataforma de Comutação Digital foi desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*), possibilitando recursos avançados em comunicação por voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comutação, com base em processadores de 32 bits de última geração.

Permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais. Esta característica permite efetuar o gerenciamento e operação da central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via internet, sendo possível monitorar toda a central a distancia, dando uma segurança a mais aos gestores da informação.

O módulo Central do Sistema pode integrar-se ao Sistema Telefônico Fixo Comutado - STFC através de entroncamento digital (PCM 2Mbit/s, R2D, ISDN, MFC5C e MFC5S).

O *Contact Center* tem como funcionalidades principais:

□ ***DAC - Distribuição Automática de Chamadas***

Voltado para os serviços de Tele-atendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços 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 tem a facilidade de incorporar internamente canais de URA em todos os troncos de entrada, permitindo a criação de serviços sob medida para as necessidades de cada atendimento. Além disso, através do software de programação de URA, 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 é 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.

□ ***Formação e Prioridade na Fila de Espera***

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

□ ***Posição de Supervisão***

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

□ ***0800***

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

Ao telefonar para o número 0800, para solicitar o serviço, o cidadão é atendido por um Agente de Atendimento devidamente treinados que registra a demanda diretamente em um Sistema Informatizado de última geração.

□ ***Atendimento Automático***

O Atendimento fora do horário de expediente é efetuado automaticamente pela URA - Unidade de Recepção Audível que informa os usuários sobre os horários de atendimento, permite atendimentos on-line para os procedimentos mais simples e registra os pedidos mais complexos que serão providenciados posteriormente sem a necessidade do reclamante ligar novamente.

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

- O serviço de telefonia será utilizado como uma ferramenta complementar ao sistema Teleconsulta, o qual deverá ser mantido em quantidade suficiente, de acordo com a necessidade, para o perfeito funcionamento do serviço prestado, devido ao número de Agentes de Atendimento / profissionais atuantes por turno de trabalho.

- 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 Atendimento ao Cidadão, 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.
- Os link's dedicados serão utilizados para a intercomunicação, entre as Unidades e sua capacidade será avaliada de acordo com a necessidade no momento de sua solicitação.

3.2.4.2. Sistema de Marcação de Consultas

O sistema Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano tem como objetivo principal auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do SUS junto à Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia-GO. Este trabalho será realizado por um Contact Center dotado de alta estrutura tecnológica.

- O sistema foi desenvolvido em .Net (VB e ASP);
- O Banco de dados utilizado será MySQL.

3.2.4.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. Os usuários estão divididos em dois tipos; *supervisor* e *agentes de atendimento*, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos *agentes de atendimento* do tele-atendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

Um agente de atendimento só terá acesso ao sistema em dias e horários específicos, de acordo com a prévia liberação de seu supervisor.

3.2.4.2.2. Atendimento ao Usuário

A primeira informação a ser identificada junto ao usuário pelo agente de atendimento será o município de residência para que o sistema se conecte ao banco de dados relativo a respectiva cidade. Em seguida o usuário deverá informar o número de seu cartão SUS para que se efetue a busca no Banco de Dados. Se não possuir o cartão, a busca se realizará na base de dados do próprio sistema e, não havendo um resultado positivo, o usuário será cadastrado com base nas informações básicas necessárias para a marcação da consulta.

Cadastro em mãos, o próximo passo é identificar se é uma primeira Consulta ou se é uma Consulta do tipo Retorno.

3.2.4.2.3. Outras Informações

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas apenas serão marcadas a partir da terça-feira, por motivos de super lotação das Unidades de Saúde da Rede Municipal de Saúde às segundas-feiras.

O sistema conta com os seguintes cadastros:

- Unidades de Saúde;
- Bairros;
- Profissionais de Saúde;
- Especialidades;
- Sintomas;
- Operadores.

Relatórios Gerais

- Consultas Cadastradas;
 - Grade de Profissionais por Unidade de Saúde;
 - Usuários;
 - Relatórios gerenciais;
- Outras.

Integração com a Aplicação

A aplicação do Teleatendimento a consultas, poderá se integrar a aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Tele atendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Tele-atendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais frequentes. E a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

4- ANEXOS

Anexo 1- Informativo de atendimento no Mini CAIS Colina Azul

Anexo 2- Planilha e profissionais lotados no Centro de Saúde Papillon Park

Anexo 3- Planilha e profissionais lotados no CAIS Garavelo

Goiânia – GO, 16 de Novembro de 2009.

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 Informativo de atendimento no Mini CAIS Colina Azul

A partir de 14/09/2009

Marcação de consultas de primeira vez: é das 07:00hs às 09:00hs
Enquanto tiver vagas.

Retornos p/ entregar exames é das 09:00hs às 10:00hs (com exames em mãos)

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Dr. Kleber (Urologista)	Dr. Fernando (Ginecologista)	Dr. Givanildo (Otorrino)	Dr. Ricardo (Pediatra)	Drª Neliane (Dermatologista)
Dr. Edson (Urologista)	Drª Neliane (Dermatologista)	Dr. Caius (Angiologista)	Dr. Paulo Tomé (Pediatra)	Drª Vanessa (Cardiologista)
Dr. André (Ortopedista)	Dr. Edson (Urologista)	Dr. Carlos César (Ginecologista)	Drª Ana Paula (Pediatra)	Dr. Marcony (Clínico Geral)
Dr. Marcony (Clínico Geral)		Dr. Newton (Ginecologista)	Dr. Nilton (Ortopedista)	Dr. Hamilton (Clínico Geral)
			Dr. Hamilton (Clínico Geral)	Dr. Ricardo (Pediatra)
				Dr. Fernando (Ginecologista)
				Dr. Newton (Ginecologista)

Atenção: quando chegar e antes de ficar na fila, por favor leia os avisos, pode acontecer de alguns médicos tirar férias, ir para algum congresso ou estar de atestado médico.

Os pacientes acima de 60 anos não ficar na fila, agendar consultas no Serviço Social.

Para agendar: Urologista, Ortopedista, Cardiologista e Otorrino: só com encaminhamento em mãos.

Anexo 02 Planilha e profissionais lotados no Centro de Saúde Papillon Park

CENTRO DE SAÚDE PAVILLON PARK

NOME	CRM CRO	ESPECIALIDADE	DIA/HORÁRIO	QUANT. PAC. P/ SEMANA	QUANT. PAC. P/ MÊS	TELEFONE
Dr. Alcioni Teixeira Magalhães	1442	Clínica Médica	2ª 3ª 5ª e 6ª 7h	140	560	9223 1995
Dr. Orcino Alexandre Evangelista	10792	Clínica Médica	4ª 5ª e 6ª 13h	140	560	8125-3997
Drª Mirella J. Loyola Cruvinel	9195	Pediatria	2ª e 4ª 13h	60	240	8138 6610
Drª Rosemary de Assumpção	10077	Pediatria	3ª e 5ª 13h	100	400	8115 4339
Dr. Marcos Lázaro Gondim	6800	Ginecologia	3ª e 4ª 13h	40	160	9941 4141
Drª Vera Lúcia Nunes da Silva	4041	Ginecologia	3ª 4ª e 5ª 7h	100	400	9988 1969
Drª Tatiana Sayuri Nakata	11452	Dermatologia	2ª 13h	30	120	8118 0010
Dr. Lúcio Fernando Giovanini	9939	Odontologia	2ª 3ª 4ª 5ª e 6ª 10h	40	160	8100 1967
Dr. Pedro Vieira de Souza	2379	Odontologia	2ª 3ª 4ª 5ª e 6ª 7h	40	160	9641 5403
Drª Elizete Borges dos Santos	94335	Psicologia	2ª 3ª e 5ª 8h/14h	60	240	8431 2353

RELAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DOS MÉDICOS CREDENCIADOS

(TURNO/PACIENTES)

Dr° ALCIONI TEIXEIRA MAGALHAES														TOTAL			
DIAS	17/09	18/09	21/09	22/09	24/09	25/09	28/09	29/09	01/10	02/10	05/10	06/10	08/10	09/10	13/10	15/10	07 turnos
QNTD. PACIENTE	20	20	20	20	20	20	F	É	R	I	A	S	S	20	20	20	140 pacientes

Dr° ORCINO ALEXANDRE EVANGELISTA							TOTAL		
DIAS	18/09	24/09	25/09	01/10	02/10	08/10	09/10	15/10	08 turnos
QNTD. PACIENTES	109 (2 turnos)	60	110 (2 turnos)	59	114 (2 turnos)	60	106 (2 turnos)	60	678 pacientes

Dr° TATIANA S. NAKATA			TOTAL	
DIAS	21/09	28/09	05/10	03 turnos
QNTD. PACIENTES	24	28	25	77 pacientes

Dr° ROSEMARY DE ASSUMPCÃO							TOTAL		
DIAS	17/09	22/09	24/09	29/09	01/10	06/10	08/10	15/10	08 turnos
QNT. PACIENTES	40	40	40	40	40	37	40	40	317 pacientes

Dr° VERA LUCIA NUNES													TOTAL
DIAS	16/09	17/09	29/09	30/09	01/10	06/10	07/10	08/10	13/10	14/10	15/10	13 turnos	
QNT. PACIENTES	34	34	35	31	30	35	35	35	30	31	35	484 pacientes	

Dr° MIRELA JACOMO CRUVINEL		TOTAL
<p>✓</p> <p>OBS: A PROFISSIONAL ENCONTRA-SE AFASTADA POR ESTAR GESTANTE, PERTENCENDO ASSIM AO GRUPO DE RISCO DO VÍRUS H1N1.</p>		

Anexo 03 Planilha e profissionais lotados no CAIS Garavelo

LISTA DE MÉDICOS QUE ATEN/ NO AMBULATÓRIO DO CAIS GARAVELO

ESPECIALIDADES	MÉDICOS	ATENDIMENTO	HORÁRIO	TOTAL DE CONSULTAS P/ DIA	RES/ TÉCNICAS
Pediatría	Drª Kátia	2ª feira	07:00hs	40	08
	Drº Joaquim	2ª, 4ª e 5ª feira	12:00hs	30+30+20	06+06+04
	Drº Gustavo	3ª feira	14:00hs	40	08
	Drº Francisco	5ª e 6ª feira	13:00hs	20	04+04
	Drº Miltom	6ª feira	07:00 e 14:00hs	80	08+08
	Drª Cristina	3ª e 6ª feira	07:00hs	40	08+08
	Drº João Nóbrega	2ª à 5ª feira	09:00 e 14:00hs	40	08+08+08+08
	Drª Maria Rita	2ª à 5ª feira	12:00hs	20	04+04+04+04
	Drº Rodrigo	2ª e 4ª feira	15:00hs	20	04+04
	Drº Marco Santana	3ª, 4ª e 6ª feira	13:00 e 08:00hs	30+60+50	06+12+10
Ginecologia	Drº Evaristo	2ª, 4ª e 5ª feira	07:00hs	27+27+26	04+04+04
	Drº Francisco	3ª e 5ª feira	14:00hs	40	08+08
	Drº Osvaldo	2ª, 4ª e 5ª feira	15:00hs	20	04+04+04+04
	Drº Túlio	3ª, 4ª e 5ª feira	08:00 e 10:00hs	15+15+10	03+03+02
	Drº Douglas	6ª feira	15:00hs	20cons. + 02 peq.cirurgias	04
	Drº Kleber	2ª feira	13:30hs	40	08
Urologia	Drº Roney	2ª e 6ª feira	08:00 e 14:00hs	40	04+04
	Drº Marcelo	5ª e 6ª feira	16:00, 17:00 e 08:00	20cons. + 04 peq.cir. + 04 peq.cir.	04
	Drº Ibesen	3ª feira	15:00hs	10 peq. cirurgias	/
	Drº Vail	2ª e 5ª feira	13:00 e 13:00, 16:00hs	06 peq. cir. + 06 peq. cir. + 15 conc.	04
Pequena Cirurgia	Drº Marco Santana	3ª e 4ª feira	12:00hs	06 peq. Cirurgias	/
	Drº Marcio	6ª feira	14:00hs	40	08
	Drº José Miguel	3ª e 4ª feira	12:00hs	20	04+04
	Drº Diogo	5ª feira	07:00hs	15	03

LISTA DE MÉDICOS QUE ATEN/ NO AMBULATÓRIO DO CAIS GARAVELO

ESPÉCIALIDADES	MÉDICOS	ATENDIMENTO	HORÁRIO	TOTAL DE CONSULTAS P/ DIA	RES/ TÉCNICAS
Angiologia	Drº Marcelo	2ª feira	15:30hs	40	08
	Drº Alexandre	3ª feira	16:30hs	40	08
Reumatologia	Drª Cristiane	4ª e 5ª feira	12:00 e 07:00hs	20+20	04+04
Cir. Geral	Drº Flávio	4ª feira	13:00 e 1600hs	20 cons. + 06 peq. Cirurgias	04
	Drº Ibesen	4ª feira	16:00hs	30	04
Neurologia	Drº Túlio Rocha	2ª feira	08:00 e 0930hs	30	06+06
	Drº Eduardo	2ª e 6ª feira	15:30 e 15:00hs	20	04+04
Otorrino	Drª Priscilla	2ª e 6ª feira	13:00hs	40	08
Proctologia	Drº Gustavo Kurat	2ª,5ª e 3ª,4ª feira	16:00 e 15:00hs	20	04+04+04+04
Gastro	Drª Violeta	2ª,3ª,4ª e 6ª feira	08:00hs	10	02+02+02+02
Peq. Cir. Pediatrica	Drº Humberto	2ª e 4ª feira	17:00hs	20	04+04
Dermatologia	Drª Hellen	4ª e 5ª feira	17:00hs	40	08+08

FICHA VERDES AMBULATORIAL DA EMERGENCIA

ESPÉCIALIDADES	MÉDICOS	ATENDIMENTO	HORÁRIO	TOTAL DE CONSULTAS P/ DIA	RES/ TÉCNICAS
Clinico Geral	Drª Mª Auxiliadora	2ª,3ª,4ª e 6ª feira		40+40+40+40	/
	Drª Ana Carolina	2ª,3 e 5ª feira		60+50+50	/
	Drº Rodrigo E. Brito	2ª e 5ª feira		40+40	/