



**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –
TELECONSULTA
RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – 3ª PARCELA/2009**



APARECIDA DE GOIÂNIA / GO
2009

Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 03 – 3ª Parcela/2009

SUMÁRIO

	Pág. n.º
1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	3
2. APRESENTAÇÃO	3
2.1. FINALIDADES.....	4
2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	5
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	5
3.1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL.....	5
3.1.1. SITUAÇÃO ATUAL / ANÁLISE TÉCNICA.....	5
3.1.2. SÍNTESE DAS VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS ÀS UNIDADES.....	6
3.2. ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE DEZEMBRO / 09	17
3.3. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	24
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS.....	24
3.3.2. RECURSOS MATERIAIS.....	25
3.3.3. RECURSOS HUMANOS.....	27
3.3.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	28
3.3.4.1. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO	28
3.3.4.2. SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	31
3.3.4.2.1. ACESSO AO SISTEMA	31
3.3.4.2.2. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	31
3.3.4.2.3. OUTRAS INFORMAÇÕES	32
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO	33
4.1. FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO TELECONSULTA.....	33
4.2. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO AO USUARIO	33
4.3. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGENCIA	34
5. ANEXOS	34

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – 3ª 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

“A saúde é direito de todos e dever do Estado. O Sistema Único de Saúde - SUS traduz a forma de organização eleita pela Constituição Federal para o gerenciamento de toda a rede de saúde pública brasileira. Em suas diretrizes o SUS garante o acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país, além de oferecer recursos de saúde de acordo com as necessidades de cada um (equidade), de forma descentralizada e democrática, já que promove a participação da comunidade”.

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta sustentada numa política pública de saúde e orientada pela Constituição Federal promulgada no ano de 1988 bem como pelos princípios da **universalidade** e **equidade** no acesso às ações e serviços, não medirá esforços para melhorar os benefícios já disponíveis à população de Aparecida Goiânia, através do fortalecimento da atuação integrada e solidária entre os sistemas locais de saúde e gestores por meio da disponibilização de relatórios gerenciais que irão contribuir para a realização de um atendimento de excelência em todas as frentes de trabalho.

O Teleconsulta contribuirá ainda para que o Sistema Municipal de Saúde seja um modelo de respeito à cidadania e à dignidade humana haja visto que irá substituir o agendamento presencial, em que o usuário dos serviços da rede básica de saúde precisam ficar nas filas de madrugada, aguardando a distribuição de senhas, para pleitear uma consulta.

Com esse novo modelo de gestão os usuários serão beneficiados com o agendamento de consultas nas especialidades de Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria por telefone fixo,

convencional ou orelhão, gratuitamente e de forma igualitária, cumprindo com o estatuto da criança, adolescente, idoso e garantindo à gestante a preferência assegurada por lei.

60 linhas interligadas por um software especialmente desenvolvido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH, fará a triagem virtual dos usuários.

A triagem acontece na medida em que o usuário fornece seus dados pessoais e o Agente de Atendimento preenche o formulário digital. Os usuários que precisam de prioridade são encaminhados de acordo com a sua necessidade, sendo prioridade 1 (atendimento até 24 horas), prioridade 2 (atendimento até 48 horas) e prioridade 3 (atendimento até no máximo 07 dias).

Profissionais médicos e enfermeiros irão acompanhar efetivamente o trabalho que será realizado pelos Agentes de Atendimento, principalmente no que se refere a orientações, ao sanar de dúvidas, garantindo a acolhida do usuário / os registro de dados, a fim de que a consulta seja realizada no tempo certo, com o profissional adequado e na Unidade mais próxima de sua casa.

A comunidade, os conselhos locais / municipais, lideranças terão participação efetiva nesse processo, já que utilizarão também o 0800 para registrarem suas queixas a respeito do funcionamento e dos profissionais que atuarão nas Unidades de Saúde, do serviço prestado pela Central ou para sugerir melhorias para o atendimento da população (participação da comunidade).

A implantação do processo de humanização na atenção básica é um trabalho de ação continuada com base nas diretrizes da política de saúde, que tem como objetivo tornar os serviços resolutivos e de qualidade, contribuindo assim para a consolidação das diretrizes do SUS.

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, conseqüentemente 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.

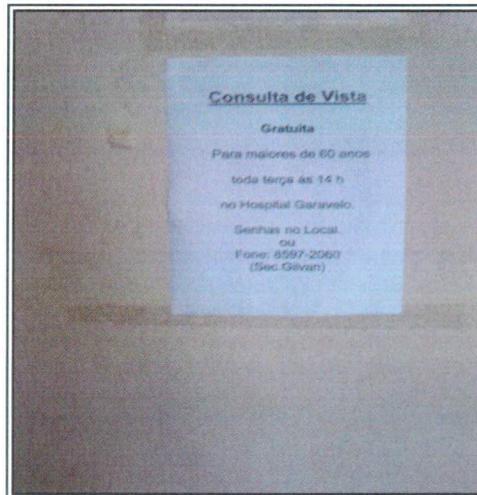
Analisando os 04 (quatro) principais pontos de entraves da rede, percebe-se que a revitalização da estrutura física das Unidades necessita ser feita, entretanto não é uma medida em curto prazo, visto que necessita de alto investimento (alocação de recursos financeiros), que já estão sendo feitas paulatinamente.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

- Em prosseguimento a operacionalização e o conhecimento da realidade da Rede Básica do Município de Aparecida de Goiânia – Go, foram efetuadas no mês de Novembro/09 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 abrangência do PSF.



- 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

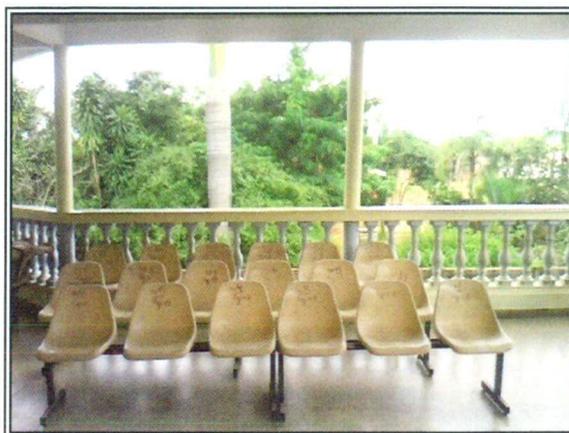
06 – Residencial Anhembi – Equipe 39

- 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



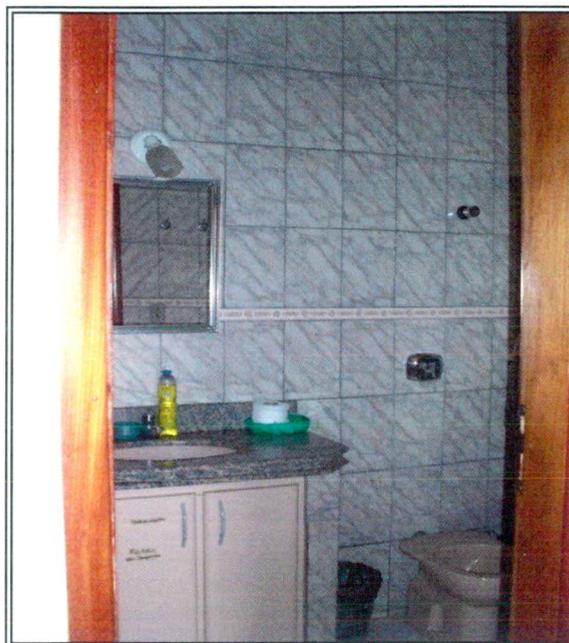
Consultório Clínico



Enfermagem



Sala de Vacina



Banheiro



Copa



Cozinha

- Devido a especificidade dessa Estratégia, onde o usuário conta com profissionais médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e agentes comunitários em Unidades mais próximas de suas moradias, e que o atendimento básico é feito de forma integral, sob o olhar generalista, o Teleconsulta em um primeiro momento, beneficiará a parcela da população que não se encontram em áreas de cobertura do Saúde da Família.
- No mês de Novembro/09 também foi concluído o relatório das visitas técnicas efetuadas no mês de Outubro/09 às Unidades de Saúde da Rede Municipal que realizam atendimento básico e 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 no mês de Novembro/09 diagnóstico junto às referidas Unidades, no que se refere à estrutura física conforme abaixo descrito:



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

- No mês de Novembro/09 foi realizado o levantamento do quantitativo geral de profissionais que atuam nas redes básicas e especializadas do Sistema Municipal de Saúde, bem como os que atuam nas especialidades básicas de clínico geral, pediatria e ginecologia e obstetrícia das Unidades de Saúde
- Como a Central irá marcar as consultas básicas eletivas de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria, aos usuários do Sistema Único de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia, o quadro que se segue demonstra a realidade atual do quantitativo de consultas realizadas por cada Unidade de Saúde por semana e que serão colocadas no sistema de teleagendamento, a fim de garantir conforto e comodidade aos usuários na marcação de suas consultas, por meio do 0800 utilizando telefone fixo convencional ou orelhão.

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE CONSULTAS REALIZADAS / SEMANA / UNIDADE DE SAÚDE											
Cadastro Geral			CONSULTAS BÁSICAS / UNIDADE								
Item	Unidades Saúde	Tipo	Clínico G	Consul-ta Semana	Gineco-lo	Consultas / Semana	Pediatra	Consultas / Semana	Total de Consultas Médicas	Consultas Enfermagem	Consultório Odontológico
1	P.S. Munic	CAIS	3	280	1	80	1	40	400	120	1
2	Mini Cais Azul	CAIS	3	240	3	210	4	215	665	250	1
3	C.S. Madre Germana I	C.S.	4	500	2	210	2	200	910	200	0
4	CAIS Gara	CAIS	4	400	4	240	5	280	920	1500	1
5	CAIS Nova	CAIS	9	900	4	220	6	384	1.504	1.500	6
6	Mater. Mar Teixeira	Hosp	0	0	5	116	0	0	116	200	0
7	C.S. Papilo	C.S.	2	260	2	130	2	120	510	50	1
8	C. S. Vila Brasília	C.S	1	40	0	0	0	288	328	0	1
TOTAL GERAL			26	2.620	21	1.206	20	1.527	5.353	1.527	11

- O quadro descritivo abaixo apresenta os profissionais que atuam nas especialidades básicas da Rede Municipal de Saúde com o respectivo número de consultas atendidas na semana.

Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
	Pronto Socorro Municipal	7102	Gelson Jose Carmo	Clinico Geral	40
		5004	Simão Pedro	Clínico Geral	120
		9568	Vanessa Cristina R Carneiro	Clínico Geral	120
		7553	Tânia E. R. Jesus	Pediatria	40
		3872	Maria Laura	Ginecologista	80
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
2	Mini Cais Colina Azul	8891	Marcony M Maximo	Clínico Geral	80
		12417	Livia Maria Rodrigues	Clínico Geral	120
		11049	Hamilton Borges Junior	Clínico Geral	40
		6060	Ana Paula Pereira	Pediatria	80
		9165	Mirella Cruvinel	Pediatria	licença
		7123	Ricardo Marquez Fonseca	Pediatria	55
		2759	Paulo Jose Tome	Pediatria	80
		3475	Carlos Cesar Borges	Ginecologista	46
		3516	Fernando Antonio Justo	Ginecologista	86
		3371	Newton Batista Costa	Ginecologista	75
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
3	Centro de Saúde Madre Germana I	6540	Andre Luis Vasconcelos	Clínico Geral	60
		11049	Hamilton Borges Junior	Clínico Geral	120

		2734	Ítalo Afonso Gedda	Clínico Geral	200
		11587	Leandro Siqueira Madeira	Clínico Geral	120
		10077	Rosemary Assumpção	Pediatria	80
		5435	Maria Angélica Batista	Pediatria	120
		8493	Nazir Seabra G Filho	Ginecologista	60
		8588	Katiuscia Z da Silva	Ginecologista	150
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
4	CAIS Garavelo	6237	João Nóbrega Almeida	Clínico Geral	160
		11201	Maria Rita	Clínico Geral	80
		11205	Rodrigo Bufaiçal	Clínico Geral	80
		9850	Marco Santana	Clínico Geral	80
		6320	Kátia Maria C Cortes	Pediatria	40
		2139	Joaquim Lucio Paula	Pediatria	80
		10966	Gustavo Leite Bessa	Pediatria	40
		13630	Francisco Neto	Pediatria	40
		13509	Milton Cesar M Oliveira	Pediatria	80
		1051	Evaristo David Amaral	Ginecologista	80
		5679	Francisco Batista Paula	Ginecologista	80
		5913	Osvaldo C Souza	Ginecologista	40
		10803	Túlio Sergio Oliveira	Ginecologista	40
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
5	CAIS Nova Era	6861	Claudio Antonio Braga	Clínico Geral	60
		3940	Divina Margarida Franco	Clínico Geral	40
		6942	Geraldo Pinto F Filho	Clínico Geral	160
		10618	Ludmila Loyola	Clínico Geral	160
		2936	Mariangela Pedro	Clínico Geral	60
		11564	Marinaldo F Leite	Clínico Geral	80
		9559	Sandra Arantes Cruvinel	Clínico Geral	120
		3168	Vilmar Pires Paiva	Clínico Geral	40
		10780	Cristiane de Carvalho	Clínico Geral	80
		1442	Alcione T Magalhães	Pediatria	80
		5411	Lucia Helena N Peixoto	Pediatria	40
		9084	Luiz Alberto Belchior	Pediatria	80
		3588	Matha Lorena	Pediatria	36
		9304	Max Luiz	Pediatria	100
		7013	Tanit Ribeiro Carmo	Pediatria	48
		8740	Junio Gredson	Ginecologista	40
		8595	Mohamd Said	Ginecologista	20
8522	Paulo Roberto	Ginecologista	80		
7691	Wesley Freitas	Ginecologista	80		
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
6	Maternidade Marlene	7779	Francesco Ricci	Ginecologista	40

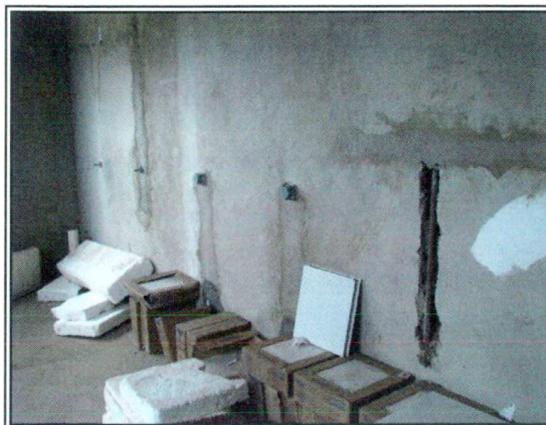
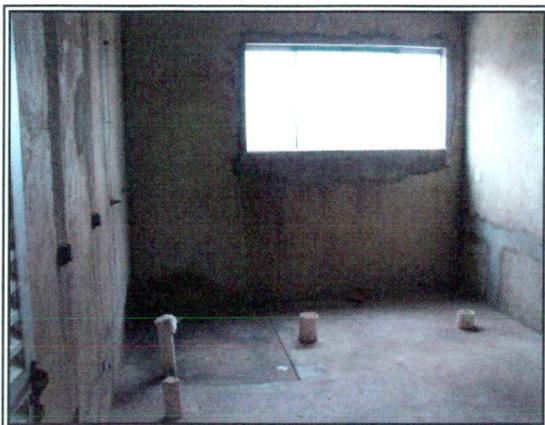
	Teixeira	4637	Hudson Drumond	Ginecologista	20
		7014	João Luiz Talhe	Ginecologista	24
		3746	Paulo Ataíde	Ginecologista	20
		7570	Tadeu Batista	Ginecologista	12
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
7	Centro de Saúde Pávilon Pa	1442	Alcione Teixeira	Clínico Geral	140
		10792	Orcino Alexandre	Clínico Geral	120
		9195	Mirella J Loyola	Pediatria	licença
		10077	Rosemary Assumpção	Pediatria	120
		6800	Marcos Lazaro	Ginecologista	40
		4041	Vera Lucia Nunes	Ginecologista	90

3.2. Atividades gerais realizadas no Mês de Dezembro/09

- No mês de Dezembro/09 os Coordenadores do IDTECH realizaram visitas ao prédio que sediará a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, juntamente com os técnicos da engenharia e arquitetura responsáveis pela reforma / reestruturação física local.

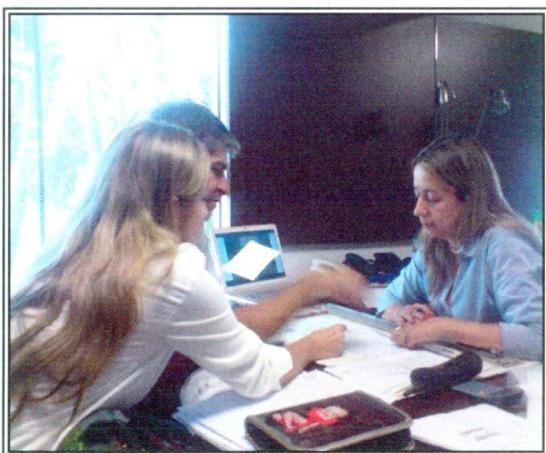
Segue registro fotográfico do prédio em sua situação original antes do início do processo de reforma.





Piso dos banheiros não assentos e espaço ainda em construção inacabada.

- As equipes responsáveis pelos projetos de engenharia e arquitetura e IDTECH realizaram reunião para ajustes finais / avaliação da planta física destinada ao Teleconsulta, com vistas ao início do processo de reforma e estruturação dos ambientes que possibilitarão o seu funcionamento, conforme projeto arquitetônico atualizado em Dezembro/09 que se encontra em **Anexo 1**;



- A equipe de engenharia compareceu ao local destinado ao Teleconsulta para quebrar uma parede existente no primeiro piso, visto que o espaço destinado a priori ao refeitório e espaço de convivência (realização de exercícios laborais) se encontrava todo fechado, em paredes de alvenaria, o que dificultava a definição correta de metragens / layout dos espaços ora mencionados, conforme registro fotográfico que se segue:

Tal procedimento foi acompanhado pelas Coordenações do IDTECH.



- No dia 21 de Dezembro/09 as Coordenações e Técnicos do IDTECH realizaram reunião com as equipes de engenharia e arquitetura para definições a respeito da etapa inicial de reforma;
- A Assessoria de Tecnologia da Informação deste Instituto prosseguiu no mês de Dezembro/09 com o desenvolvimento do sistema destinado à Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia. O referido desenvolvimento do sistema permanece dividido em módulos.

Os módulos de acesso e gerencial encontram-se 80% concluídos, bem como foi iniciado o desenvolvimento do módulo de grade.

A Assessoria de Tecnologia da Informação, solicitou ao Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação de Aparecida de Goiânia, dados necessários ao desenvolvimento do sistema, o que não ocorreu até o momento do fechamento desse relatório, o que compromete a agilidade do serviço proposto.

O padrão de codificação do sistema, que a equipe de desenvolvimento utiliza no decorrer das atividades, com vistas a facilitar o entendimento da aplicação e o serviço de manutenção futuros que ocorrerão no sistema, continua a ser aplicado. Este padrão de codificação foi elaborado em ação conjunta com toda a equipe e está sendo utilizado por todos os analistas/desenvolvedores.

Quanto ao desenvolvimento dos módulos do sistema, abaixo segue descrição atual para melhor entendimento:

- a) O módulo de acesso é responsável por permitir um controle efetivo dos sistemas, usuários e acessos do mesmo, permitindo atribuições e acessos individuais a cada sistema. Deste módulo já está feito o desenvolvimento da camada de acesso, desenvolvimento do pacote geral incluindo as classes que servirão de apoio (erro, exceção), desenvolvimento da tela de cadastro de usuário e tela de cadastro de sistemas, sendo que, ambas as telas utilizam a tecnologia Ajax, o que torna as páginas mais interativas com o usuário. Desenvolvimento da tela de cadastro de função e acesso de usuário, porém, estes cadastros ainda estão em andamento tanto a validação da classe, bem como, a conexão do UI (camada de interface) com a BLL (camada de negócios). Também já está definida o padrão Master Page do projeto, no qual, através desta definição é possível criar menus, cabeçalhos e rodapés padrões para todo o projeto.

Quanto a documentação do módulo de controle de acesso, devido aos ajustes propostos entre a equipe do projeto será reavaliado e escrito novamente conforme as alterações no decorrer do projeto.

- b) O módulo gerencial tem a função de uma base gerencial de todos os módulos do sistema, ou seja, a utilização de todos os sistemas implica na utilização deste módulo. Deste módulo já estão concluídas as seguintes etapas: - criação das classes: município, bairro, logradouro, paciente, profissional, unidades de saúde, código brasileiro de ocupação (CBO), vínculo unidade de Saúde X Profissional X Especialidade e Código Internacional de Doenças (CID);

Criação dos métodos: inclusão, alteração e consulta; Os layouts ainda estão em definição, tendo em vista, a padronização da master Page. Foram feitas ainda todas as atividades referentes a revisão da documentação desde módulo, elaboração de modelo de entidade e relacionamento, elaboração do dicionário de classe e dicionário de dados.

O módulo de grade tem a função da criação de uma grade padrão de atendimento para Aparecida de Goiânia, funcionará juntamente com as unidades de saúde e seus

profissionais, que disponibilizarão uma gama de consultas a serem marcadas pelos usuário. Desde módulo, todas as tabelas já estão criadas e toda a documentação do sistema já está concluída pelo analista, a próxima parte é a de codificação que será iniciada assim que o desenvolvimento do módulo gerencial estiver concluída.

- No mês de Dezembro/09 o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH tomou providências para o recebimento de curriculuns bem como procedeu a análise dos mesmos, com vistas ao processo de seleção dos profissionais que irão compor o quadro de pessoal do Teleconsulta, de acordo com o previsto no plano de trabalho;
- Medidas continuaram no mês de Dezembro/09 sendo tomadas, principalmente no que se refere ao agrupamento e agendamento das licitações por objeto assemelhado e escolha das modalidades na forma da legislação vigente;
- No mês de Dezembro/09 prosseguiu-se com a realização de procedimentos licitatórios para contratação de serviços e aquisição de móveis, equipamentos e demais materiais necessários à operacionalização e funcionamento do Teleconsulta, conforme quadro descritivo atualizado que se segue:

- **MOBILIÁRIO DE ESCRITÓRIO**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	Armário alto,
2	Unidade	Armário BAIXO
3	Unidade	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (BAIA TELEATENDIMENTO),
4	Unidade	CADEIRA GIRATÓRIA
5	Unidade	CADEIRA FIXA SEM BRAÇOS,
6	Unidade	LONGARINA DE 04 LUGARES,
7	Unidade	MESA EM “L”, Superfície de trabalho em “L”, medindo aproximadamente 1350 x 1500
8	Unidade	ROUPEIRO DE AÇO - ESCANINHO COM 3 PORTAS,

- **EQUIPAMENTOS TECNOLÓGICOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO (PA'S)
2	Conjunto	MICROCOMPUTADOR COMPLETO SUPERVISÃO/GERENTE
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	Conjunto	SERVIDOR (EM RACK) STORAGE
9	Conjunto	SERVIDOR (EM RACK) BANCO DE DADOS
10	Unidade	SWITCH 10/100/1000 24 PORTAS
11	Unidade	PATCH PANEL 24 PORTAS CAT 6
12	Unidade	CABO KVM P/ SERVER SWITCH CHAVEADOR TECLADO/MOUSE/MONITOR
13	Conjunto	RACK DE PISO PADRÃO, COM PORTA, DE 44U
14	Unidade	no-break profissional
15	Conjunto	Servidor CTI I (Principal)
16	Unidade	Placa Dialogic D/300 JCT-E1 / 30-port Digital E1, PCI*
17	Kit	Kit Dialogic DI/SI32/ 32-(Placa + Power Módulo + Cabo H100) *
18	Conjunto	Servidor CTI II (Transbordo)
19	Unidade	CHAVEADOR KVM (TECLADO, VÍDEO E MOUSE), número de Portas: 16
20	Unidade	NOTEBOOK
21	Licença	WINDOWS 2008 SERVER STANDART EDITION – MICROSOFT OPEN
22	Licença	WINDOWS 2008 SERVER CALL – MICROSOFT OPEN
23	Conjunto	DVR AVETEC 16 CANAIS MPEG4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)
24	Unidade	Estabilizador
25	Unidade	Servidor Lâmina tipo "Blade"

- MATERIAIS PERMANENTES DIVERSOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	BEBEDOURO ELÉTRICO DE PRESSÃO,

- DISPENSER'S E LIXEIRAS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Unidade	SUPORTE (DISPENSER) PARA PAPEL HIGIÊNICO em Rolo de 300 metros
2	Unidade	SUPORTE (DISPENSER) PARA PAPEL TOALHA INTERFOLHADO
3	Unidade	SUPORTE (DISPENSER) PARA SABONETE LÍQUIDO
4	Unidade	CESTOS PARA PAPÉIS, capacidade 12 litros, Cor preta.
5	Unidade	Lixeira com pedal
6	Unidade	Lixeira banheiro (tampa basculante)

- EQUIPAMENTOS ELETÔNICOS E ERGONÔMICOS**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Conjunto	UNIDADE DE HEAD-PHONE + HEAD-SET (BASE + FONE/MICROFONE DE CABEÇA)
2	Unidade	UNIDADE DE HEAD-PHONE
3	Unidade	APOIO PARA PÉ REGULÁVEL

4	Unidade	APOIO ERGONÔMICO DE PUNHO PARA USO DE TECLADO
5	Unidade	APOIO ERGONÔMICO DE PUNHO PARA USO DE MOUSE
6	Unidade	APARELHO TELEFÔNICO COM FIO
7	Unidade	TELEVISOR / MONITOR DE ALTA DEFINIÇÃO – LCD 52”
8	Unidade	SUPORTE DE PAREDE PARA TV/MONITOR DE LCD DE 52”
9	Unidade	TELEVISOR / MONITOR DE ALTA DEFINIÇÃO – LCD 40”
10	Unidade	SUPORTE DE PAREDE PARA TV/MONITOR DE LCD DE 40”
11	Unidade	DISTRIBUIDOR VGA COM 04 SAÍDAS

- SUPRIMENTOS DE ESCRITÓRIO**

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

- UNIFORMES E ACESSÓRIOS**

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

- MEDICINA DO TRABALHO**

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

- ESTRUTURA FÍSICA - REFORMA**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
1	Serviço	Contratação empresa para fazer Projeto de Arquitetura
2	Serviço	REFORMA PREDIAL / ADEQUAÇÕES DA ESTRUTURA FÍSICA

- VIGILÂNCIA E MONITORAMENTO, LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

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

- SISTEMA DE CÓPIAS E IMPRESSÕES**

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO
------	-------	-----------

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

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

3.3. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários

No mês de Dezembro/09 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 a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

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 Teleconsulta, localizado a Avenida Alexandre de Moraes, Qd 77, Lt 06, 2º pavimento, Parque Amazônia – Goiânia –Go.



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

3.3.2. Recursos Materiais

Conforme previsto no plano de trabalho o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano se encarregará do suprimento de todos os recursos materiais necessários a execução das atividades previstas para a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, 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.

a) 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

b) 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

c) Materiais Permanentes Diversos

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

d) 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

e) 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 vaga com 04 saídas	1

f) Uniformes e Acessórios

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

g) Medicina do Trabalho

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

h) 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

i) 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		

3.3.3. 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

3.3.4. Recursos Tecnológicos

3.3.4.1. 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 à 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 Agentes 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.

3.3.4.2. 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.

3.3.4.2.1. 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.

3.3.4.2.2. 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.

3.3.4.2.3. 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 freqüentes. E a identificação de quantidade de freqüência 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. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

4.1. Funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta

Funcionará de segunda a domingo, conforme especificações abaixo:

Contact Center

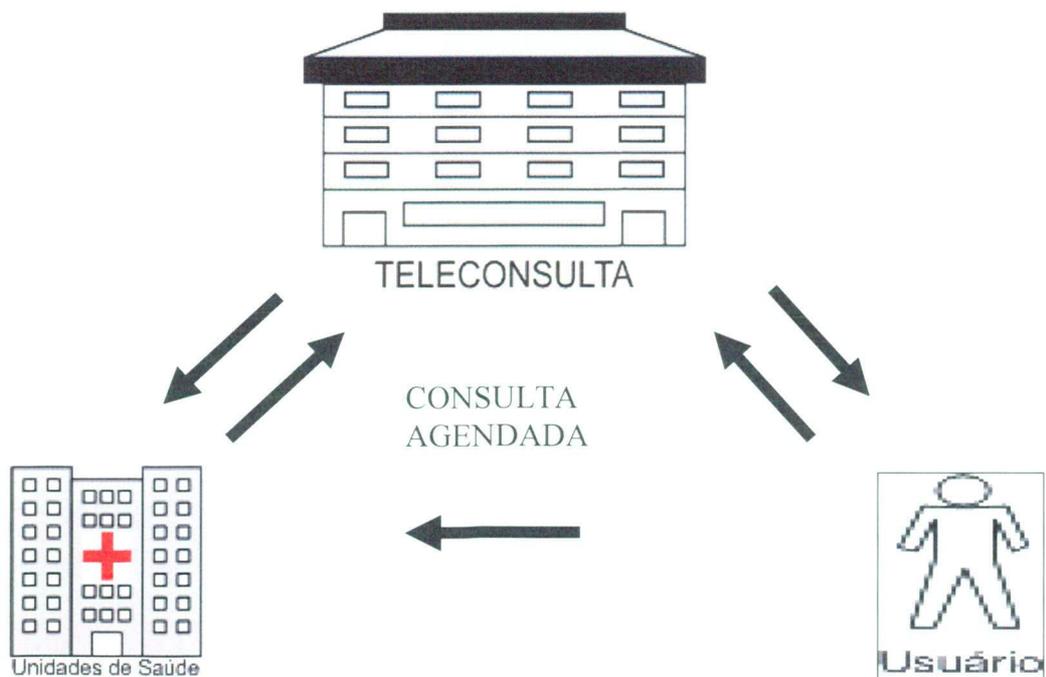
- Horário: Das 07hs às 19hs.
- Turno matutino: (07hs às 13hs): 20 PA's.
- Turno vespertino: (13hs às 19hs): 20 PA's.

Observatório

- Turno matutino: (07hs às 13hs): 01 PA.
- Turno vespertino: (13hs às 19hs): 01 PA.

Obs.: O horário de atendimento humano dependendo da demanda poderá ser revisto segundo necessidade. Nos demais horários (19hs às 07hs) o atendimento será eletrônico.

4.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



4.3. Universo de Ação / Abrangência

A Central de agendamento de consultas prestará atendimento a população do Município de Aparecida de Goiânia – Go. Inicialmente atenderá 09 (nove) Unidades do Município de Aparecida de Goiânia, como se segue:

1. CAIS Nova Era;
2. CAIS Garavelo;
3. Mini CAIS Colina Azul;
4. Centro de Saúde Madre Germana I;
5. Centro de Saúde Papilon Park;
6. Centro de Saúde Vila Brasília;
7. Centro de Saúde Prisão Provisória;
8. Maternidade Marlene Teixeira;
9. Pronto Socorro Municipal.

5. ANEXOS

Anexo 1 – Plantas do Projeto Arquitetônico atualizada no mês de Dezembro/09.

Goiânia-GO, 25 de Janeiro de 2010.



Daísa Pereira Lessa

Gerente de Serviços de Saúde



Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha

Coordenadora Técnica

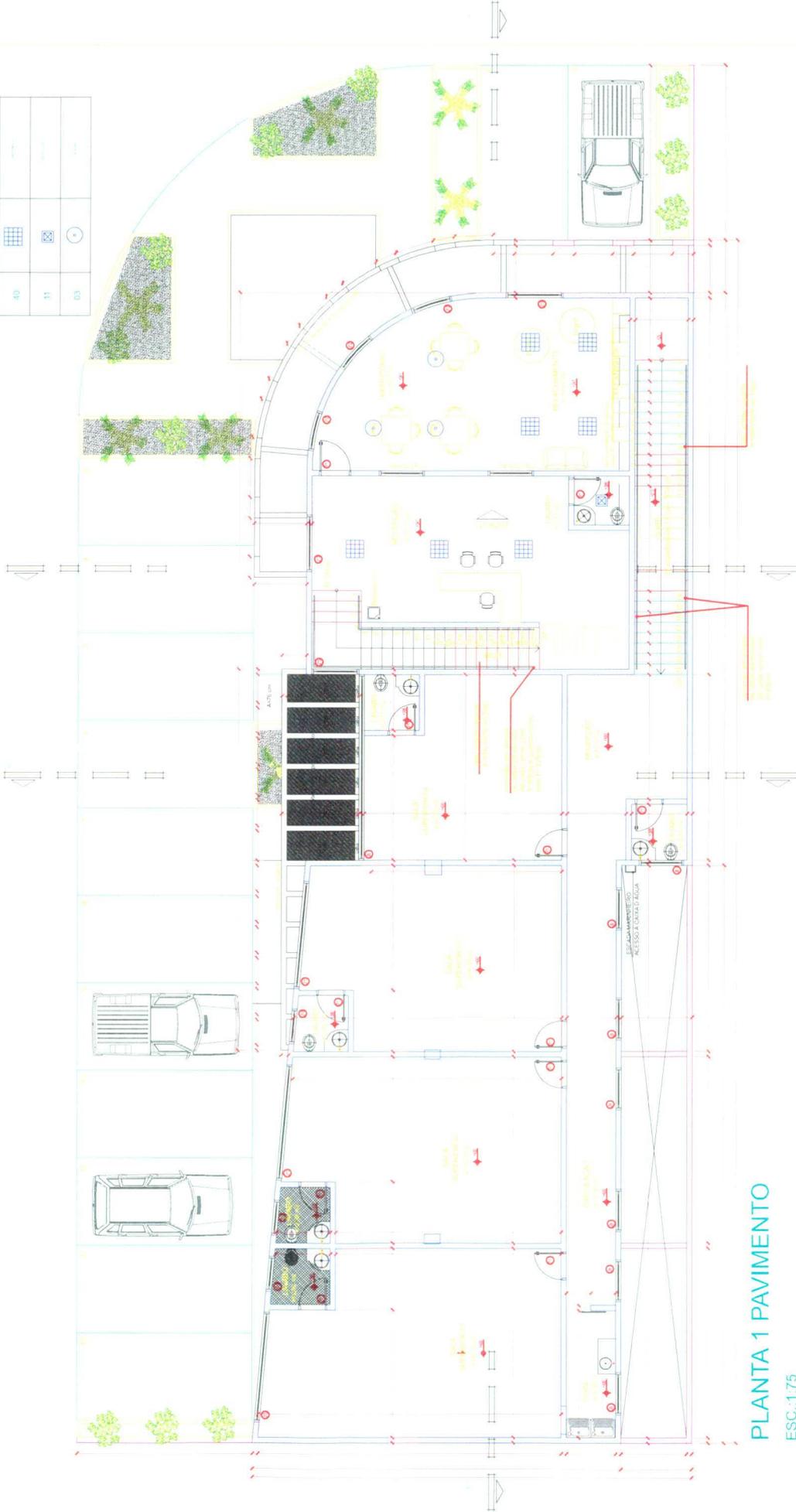


Adonai Teles Andrade

Assessor de Tecnologia da Informação

Anexo 01 Plantas do Projeto Arquitetônico Atualizadas em Dezembro/09

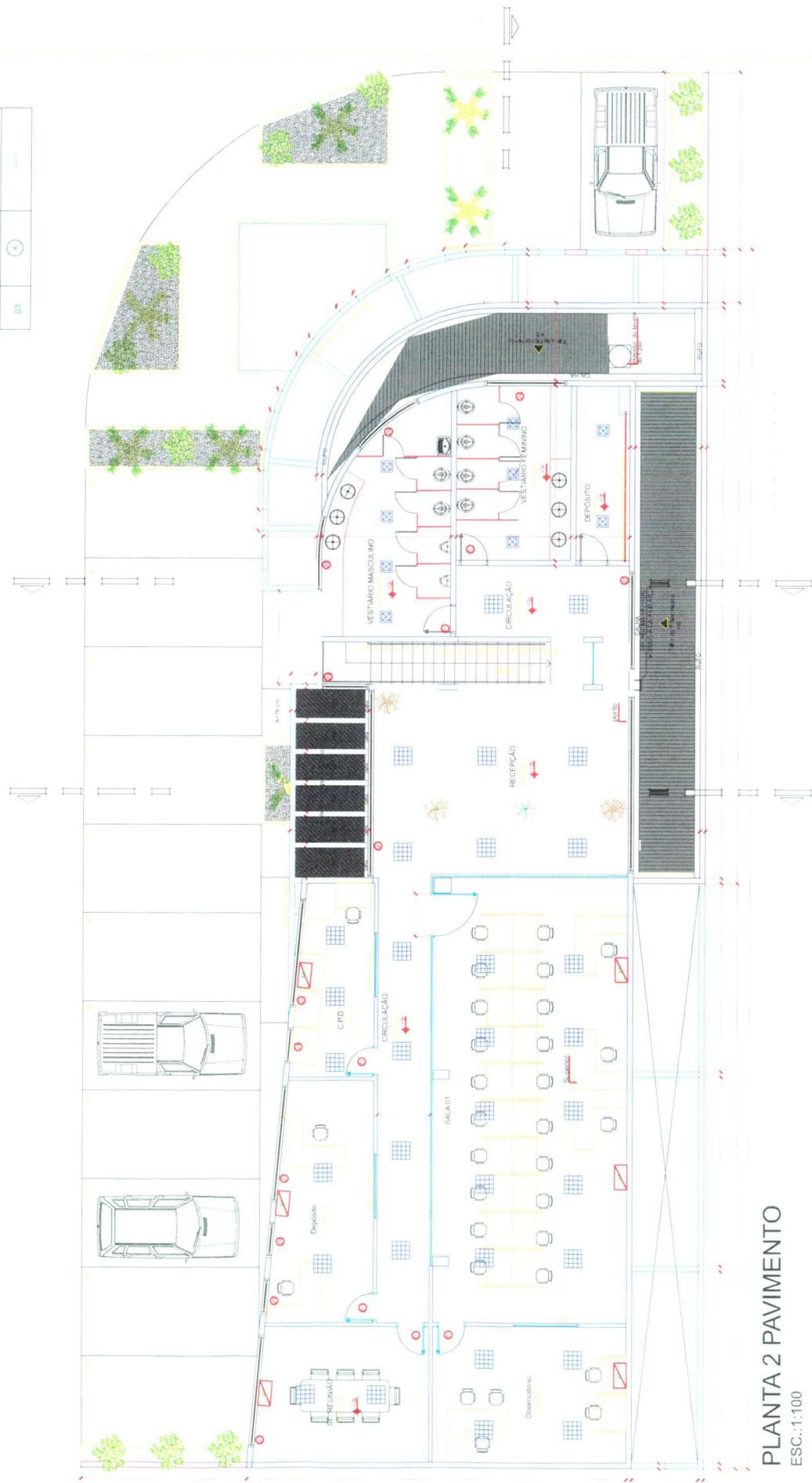
QTD.	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO
40		Revestimento Piso
11		Revestimento Piso
03		Revestimento Piso



PLANTA 1 PAVIMENTO

ESC.: 1/75

QTD.	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO
40		...
11		...
03		...



PLANTA 2 PAVIMENTO
 ESC.:1:100

CAMADA DE CONCRETO
 TELEFONE
 IN CONDOMINIO