



**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –
TELECONSULTA
RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – JUNHO / 2010**



Relatório de Gestão
Relatório Mensal n.º 09 – Junho / 2010

SUMÁRIO

	Pág. n.º
1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	3
2. APRESENTAÇÃO	3
2.1. FINALIDADES.....	4
2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	4
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 JUNHO / 10	17
3.2.1. VISITAS TÉCNICAS PARA ACOMPANHAMENTO DE OBRAS	23
3.3. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	24
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS.....	25
3.3.2. RECURSOS MATERIAIS.....	26
3.3.3 RECURSOS HUMANOS.....	29
3.3.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	31
3.3.4.1. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO	31
3.3.4.2. SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTA	33
3.3.4.2.1. ACESSO AO SISTEMA	33
3.3.4.2.2. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	34
3.3.4.2.3. OUTRAS INFORMAÇÕES	34
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO	35
4.1. FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO TELECONSULTA.....	35
4.2. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO AO USUARIO	36
4.3. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGENCIA	36
5. ANEXOS	37

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – JUNHO / 2010

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 humanização pode ser vista como a capacidade de oferecer atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com o bom relacionamento. Desta forma, a possibilidade comunicacional constitui a referência conceitual mais importante, pois sem comunicação não há humanização.

Nesta linha de raciocínio, as tecnologias e os dispositivos organizacionais, sobretudo numa área como a da saúde, não funcionam sozinhos. Sua eficácia é fortemente influenciada pela qualidade do fator humano e do relacionamento que se estabelece entre profissionais e usuários no processo de atendimento. Sendo assim, torna-se imprescindível a conjugação do binômio "tecnologia" e "fator humano e de relacionamento". Há um diagnóstico sobre o divórcio entre possuir boas condições de alta tecnologia e nem sempre dispor da delicadeza do cuidado, o que desumaniza a assistência. Por outro lado, se reconhece que não ter recursos tecnológicos, quando estes são necessários, pode ser um fator de estresse e conflito entre profissionais e usuários, igualmente desumanizando o cuidado.

Desta forma, a Central de atendimento ao Cidadão – Teleconsulta reúne todas as condições técnicas e operacionais para atender com excelência profissional todas as necessidades do Usuário do Sistema Único de Saúde de Aparecida de Goiânia, tendo como referencial um atendimento diferenciado aliado a uma tecnologia de ponta.

As atividades para a implantação do serviço que será estruturado e gerenciado pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH) por meio de contrato de gestão prosseguiram

no mês de Junho/2010, tanto no que se refere à conclusão do processo de reforma do prédio que abrigará o Teleconsulta quanto à aquisição de materiais, mobiliários e equipamentos.

A Assessoria de Tecnologia da Informação deste Instituto no mês de Junho/2010, prosseguiu com o desenvolvimento dos sistemas que serão utilizados no Teleconsulta de Aparecida de Goiânia, porém ainda não foi possível realizar na prática os testes, os lançamentos das correções evolutivas, bem como o seu dimensionamento, devido a indisponibilização de recursos tecnológicos pela empresa de telefonia Oi Telecom até o final deste período.

Diante do exposto, o presente relatório oferecerá uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas no mês de Junho/10, descrevendo de forma sucinta o serviço prestado, conforme cronograma previsto em plano de trabalho.

2.1. Finalidades:

Administrar e regular a oferta de serviços de saúde 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.



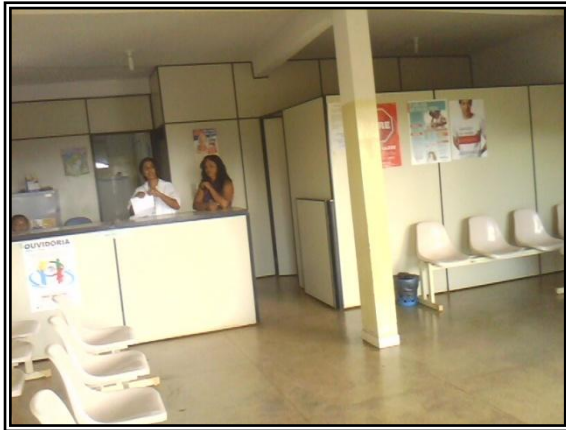
- As visitas foram feitas pela equipe da Coordenação Técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, com acompanhamento de representantes da Atenção Básica de Saúde / Supervisores Distritais;
- Vinte e duas (22) Unidades da Estratégia Saúde da Família foram visitadas, como se segue:
 - 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

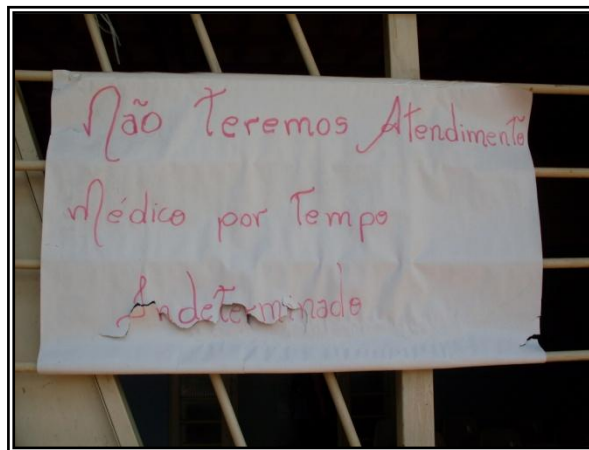
A título de exemplificação, seguem abaixo fotos de algumas das referidas Unidades de Saúde



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:

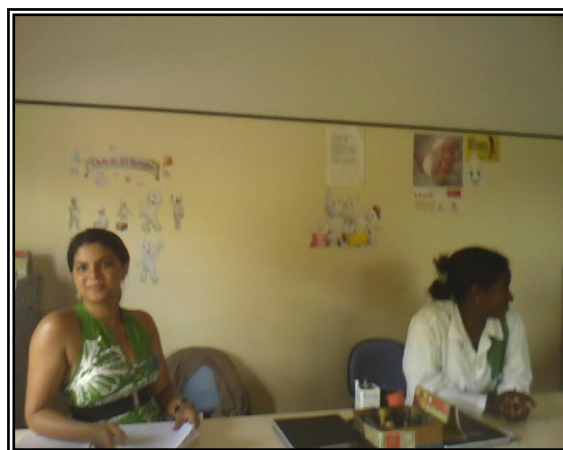
Item	Setor / Unidade
1	Sala de recepção
2	Sala de espera
3	Farmácia
4	Consultório Clínico
5	Consultório de Enfermagem
6	Sala de Vacinas

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

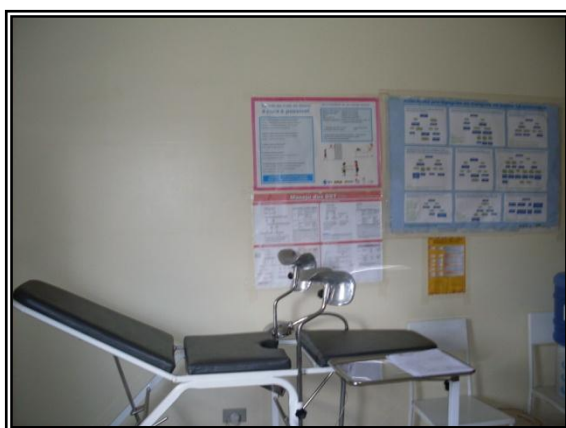
A título de exemplificação, seguem abaixo fotos de setores / salas que compõem as Unidades de Saúde.



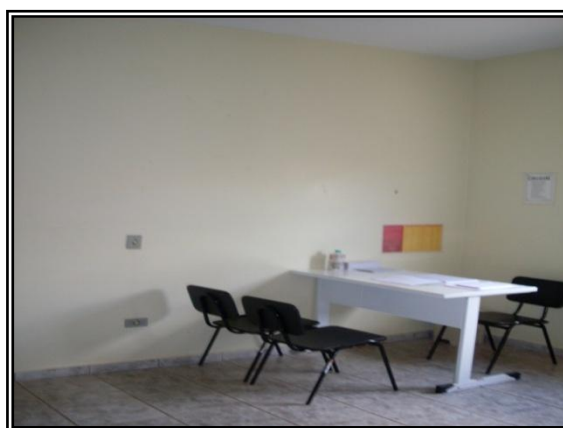
Recepção



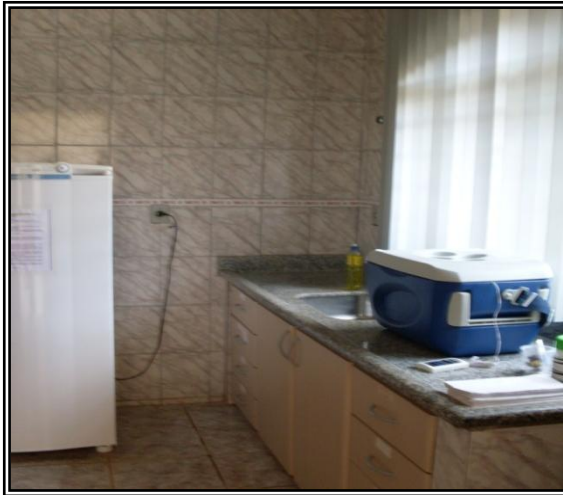
Sala de Espera



Consultório Clínico



Enfermagem



Sala de Vacina



Banheiro



Copa



Cozinha

- Devido à 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 de Saúde	Tipo	Clínico Geral	Consultas / Semana	Ginecologista	Consultas / Semana	Pediatra	Consultas / Semana	Total de Consultas Médicas	Consultas Enfermagem	Consultório Odontológico
1	P.S. Municipal	CAIS	3	280	1	80	1	40	400	120	1
2	Mini Cais Colina 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 Garavelo	CAIS	4	400	4	240	5	280	920	1500	1
5	CAIS Nova Era	CAIS	9	900	4	220	6	384	1.504	1.500	6
6	Mater. Marlene Teixeira	Hosp	0	0	5	116	0	0	116	200	0
7	C.S. Papilon Park	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
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
3	Centro de Saúde Madre	6540	Andre Luis Vasconcelos	Clínico Geral	60

	Germana I	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	Oswaldo 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 Teixeira	7779	Francesco Ricci	Ginecologista	40
		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 Park	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 Junho/10

Registro fotográfico do prédio que sediará a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta em sua situação original antes do início do processo de reforma.





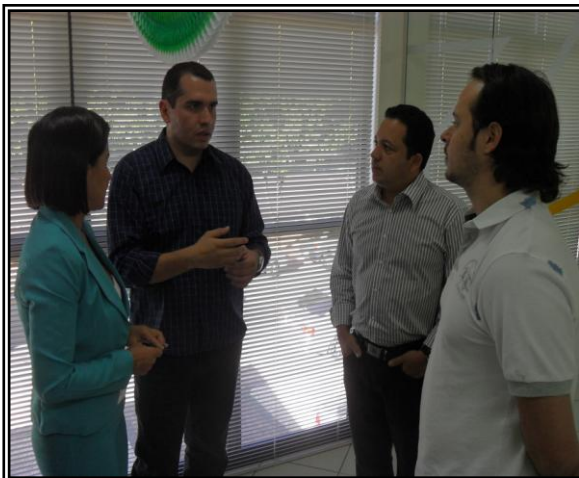
Piso dos banheiros não assentados e espaço ainda em construção inacabada.

- Os Coordenadores Executivo e Administrativo-Financeiro deste IDTECH estiveram no dia 03 de Junho/10 em reunião com o Secretário da Saúde do Município para discussão de assuntos pertinentes à implantação em futuro próximo dos Projetos que passarão a compor a rede municipal de saúde;
- No dia 07 de Junho/10, foi realizada reunião com a Superintendência da Rede Básica Hospitalar Sra. Márcia Canuto e Marcella Rezende, pela Coordenação Técnica do IDTECH Cida Sardinha e Assessor Técnico Daniel Régis para avaliação das grades para inserção de consultas no sistema Teleconsulta. Na ocasião, foi solicitada a intervenção da Secretaria de Saúde junto aos Gestores das Unidades para dar celeridade à entrega dos cadastros dos profissionais que atendem nas Unidades de Saúde e que fazem parte da rede municipal, afim de que sejam atualizadas as grades de vagas para marcação de consultas na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta;
- No dia 07 de Junho/10, em um segundo momento, foi realizada reunião da Comissão instituída pelo Senhor Secretário de Saúde do Município, através da Portaria N.º 013/2010 de 05/04/2010, composta pelos seguintes membros: Representante da Entidade Supervisora (Sras. Márcia Gasparino Canuto e Marcella Rezende Mendonça) e Representante da Entidade Executora (Sra. Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha e Sr. Daniel Regis de Oliveira), a qual contou também com a presença da Gerente de Apoio Técnico Sra. Tatiane Moreira para avaliação dos relatórios de gestão referentes aos meses de Outubro, Novembro, Dezembro/09 e Janeiro Fevereiro, Março e Abril/10. Todos os passos realizados nesse período foram acompanhados tanto em lócus, como através dos

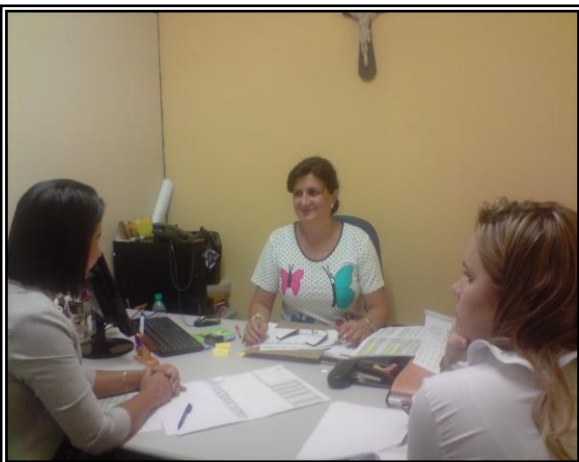
relatórios, ou seja, a identificação dos prédios para abrigarem as frentes de trabalho do Teleconsulta, AME e PRÓ-REG, o planejamento arquitetônico, a reforma das estruturas físicas, a solicitação e aquisição de mobiliários e equipamentos, a montagem dos setores. Foi ressaltado que a reunião para avaliação dos contratos tem como objetivo, acompanhar, observar, identificar os entraves, constatar os pontos positivos e sugestões que visam a melhoria do trabalho proposto. A Sra. Márcia Canuto disse que será ótimo quando os dados forem apresentados e que a partir deles, as estratégias para implementação de recursos humanos e remanejamentos, a análise da atenção básica, a avaliação do quantitativo de procedimentos de média e alta complexidade liberados, internações e até mesmo as consultas especializadas que serão realizadas no AME. A cópia da ata de reunião encontra-se em **Anexo 1**;



- O Secretário de Indústria e Comércio, Trabalho e Tecnologia de Aparecida de Goiânia, Marcos Alberto Bernardo de Campos visitou, no dia 17 de Junho/10, o Teleconsulta de Goiânia, com a finalidade de conhecer a Tecnologia utilizada pela Central de Atendimento ao Cidadão, a mesma que será empregada no serviço de agendamento de consultas de para usuários do Sistema Único de Saúde de Aparecida, e, que o IDTECH em breve colocará em funcionamento em parceria com a prefeitura local. O Secretário foi recepcionado pela Coordenadora Técnica do IDTECH, Maria Aparecida Sardinha, o Gerente de Contratos e Licitações, Alexsandro Jorge Lima, e o assessor de Tecnologia da Informação, Vitor Santana. Na oportunidade ressaltou a importância de ferramentas como a informática e de um banco de dados completo no bom gerenciamento dos órgãos públicos;



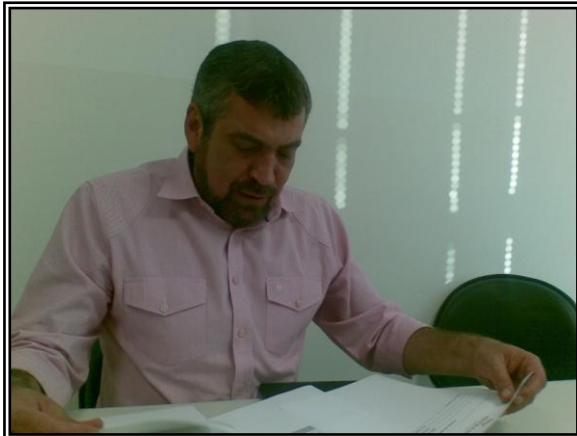
- No dia 18 de Junho, a Coordenadora Técnica Cida Sardinha juntamente com a Gerente de Apoio Técnico Tatiane Lemes, estiveram na Superintendência da Rede Básica Hospitalar para juntamente com a Superintendente Dra. Márcia Canuto e Dra. Marcella Rezende discutirem os cadastros/grades dos profissionais que possuem restrições quanto ao atendimento. Na ocasião foi decidido que a Secretaria de Saúde entrará em contato com os Médicos que atendem programas, bem como aqueles que propuseram alteração de seus horários de atendimento;





- Após reuniões com a Superintendência da Rede Básica Hospitalar e visitas às Unidades Foi finalizada no mês de Junho/10 a grade dos profissionais médicos que irão compor a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, restando apenas as pendências referentes aos profissionais que atendem aos Programas do Ministério da Saúde. A grade que se encontra em **Anexo 2**, foi repassada à Assessoria de Tecnologia da Informação para inserção no sistema Teleconsulta;
- Foi realizada no último dia 30 de Junho/10 reunião na sede da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta do Município de Aparecida de Goiânia, reunião com o Secretario Municipal de Saúde Dr. Rafael Nakamura e Assessor, a qual contou com a presença dos Coordenadores Executivo, Administrativo – Financeiro e Técnico e Gerente de Convênios e Licitações do IDTECH para tratar de assuntos pertinentes a inauguração / implantação dos serviços em Aparecida. Ficou decidido a priori que o Teleconsulta deverá ser inaugurado no Dia Nacional da Saúde, ou seja, 05 de Junho/10, até disposição em contrário.





- Na edição de 05 a 20 de Junho/10 do Jornal Aparecida de Goiânia foi publicada uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Novo Secretário de Saúde é empossado, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 07 de Junho/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Armazém Geral (Britz Lopes): Cadê o Teleconsulta?, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 07 de Junho/10 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Giro (Carlos Eduardo Reche): Novo comando, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 08 de Junho/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Novo Secretário da Saúde de Aparecida é empossado, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 08 de Junho/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Xequê Mate (Suely Arantes): Posse na Saúde, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 08 de Junho/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Café da Manhã: Na posse de Rafael Nakamura, conforme recorte em **Anexo 3**;
- No dia 10 de Junho/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Armazém Geral (Britz Lopes): Um dia sai!, conforme recorte em **Anexo 3**;
- Em 08 de Junho de 2010, foi enviado ofício N.º 614/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando Relatório Mensal número 08 – Maio/2010 do Contrato de Gestão/ Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, para conhecimento e análise, conforme **Anexo 4**;

3.2.1. Visitas técnicas de acompanhamento à obra

- No dia 30 de Junho/10 o Assessor Técnico Daniel Régis Ribeiro esteve na Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, para verificar a disposição das placas de sinalização e identificação instaladas na saída de emergência e localização do extintor de incêndio, a fim de sejam adequadas para cumprir com as exigências estabelecidas pelas Normativas regulamentadoras e Instruções vigentes, bem como garantir o entendimento do público;



- A Assessoria de Tecnologia da Informação deste Instituto no mês de Junho/2010, prosseguiu com o desenvolvimento dos sistemas que serão utilizados nas frente de trabalho do município de Aparecida de Goiânia, conforme **Anexo 5**, porém ainda não foi possível realizar na prática os testes, os lançamentos das correções evolutivas, bem como o seu dimensionamento, devido a indisponibilização de recursos tecnológicos pela empresa de telefonia Oi Telecom até o presente momento.

Porém, outras atividades foram desenvolvidas como se segue:

- a) A atualização dos sistemas operacionais não foi realizada, devido a falta de links de dados;
- b) A configuração do servidor de telefonia ainda não foi concluída devido a inexistência dos links de telefonia;
- c) Ainda não foi possível criar, configurar e testar o firewall uma vez que ainda não existe link de dados;
- d) O teste para comunicação entre as unidades de saúde e o Teleconsulta não foi realizado, haja visto que a rede de dados MPLS ainda não foi implantada;

e) Foram trocados os patch-cord's do Teleconsulta, pelos do PRO-REG, visando uma maior velocidade da rede, uma vez que a categoria dos cabos do Teleconsulta são CAT 6;

f) Uma nova inserção de grade de médicos foi feita, após a validação e repasse da mesma pela Coordenação Técnica, à Assessoria de Tecnologia da Informação no mês de Junho/2010;

g) A crimpagem dos cabos de telefonia foi finalizada e também verificada, porém não foi possível efetuar nenhum teste ainda, devido à não instalação das linhas pela empresa de telefonia Oi Telecom.

- Como as atividades definidas pela Assessoria de Tecnologia da Informação foram concluídas, e as pendências em sua maioria, depende da liberação de serviços de terceiros para testes/produção, a Assessoria efetuou algumas inserções e testes, com o intuito de averiguar o funcionamento de máquinas/redes/servidores. Na oportunidade foi constatado que os serviços referentes à parte de infra-estrutura da tecnologia estão de acordo com o previsto para tal fim;
- Foram feitas diversas interseções junto à equipe de Tecnologia da Informação - TI da SMS de Aparecida de Goiânia, e também junto ao consultor João Alves da empresa de telefonia Oi Telecom, a fim de agilizar a instalação dos links de dados/telefonia/internet do prédio destinado ao Teleconsulta, sem sucesso.
- Os procedimentos licitatórios para contratação de serviços e aquisição de móveis, equipamentos e demais materiais necessários à operacionalização e funcionamento do Teleconsulta, prosseguiu em fase conclusiva no mês de Junho/10, em cumprimento ao disposto no plano de trabalho e descrito no item 3.3.2. Recursos Materiais deste Relatório.

3.3. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários

No mês de Junho/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 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.

No mês de Maio/10 foi concluído 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 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 a 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	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
9	Unidade	Mural com superfície em aglomerado de cortiça	1
10	Unidade	Arquivo deslizante	1

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	Unidade	Notebook	1
19	Licença	Windows 2008 Server Standart Edition –Microsoft open	5
20	Licença	Windows 2008 Server Call – Microsoft open	50
21	Conjunto	Dvr avetec 16 canais mpeg4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)	1
22	Unidade	Estabilizador	7
23	Unidade	Central Telefônica (22 ramais)	1
24	Unidade	Servidor lâmina tipo “blade”	2

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) Suprimentos de escritórios

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

g) Uniformes e Acessórios

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

h) Medicina do Trabalho

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

i) Gastos estimados com estrutura física

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Mês	Locação de imóvel	12
2	Mês	Fornecimento de água e esgoto (Saneago)	12
3	Mês	Fornecimento de energia elétrica (Celg)	12

j) Serviços

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Clipagem	Clipagem eletrônica	120
2	Vale Alimentação	Vale Alimentação	12 meses
3	Vale transporte	Vale Transporte	12 meses

k) Estrutura Física - Reforma

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Serviço	Contratação de empresa para fazer o projeto de Arquitetura	1
2	Serviço	Reforma Predial / Adequações da estrutura física	1

l) 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

m) Sistema 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 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 Computação 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 distância, 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 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. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

4.1. Funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta

Funcionará de segunda a domingo, conforme especificações abaixo:

Contact Center

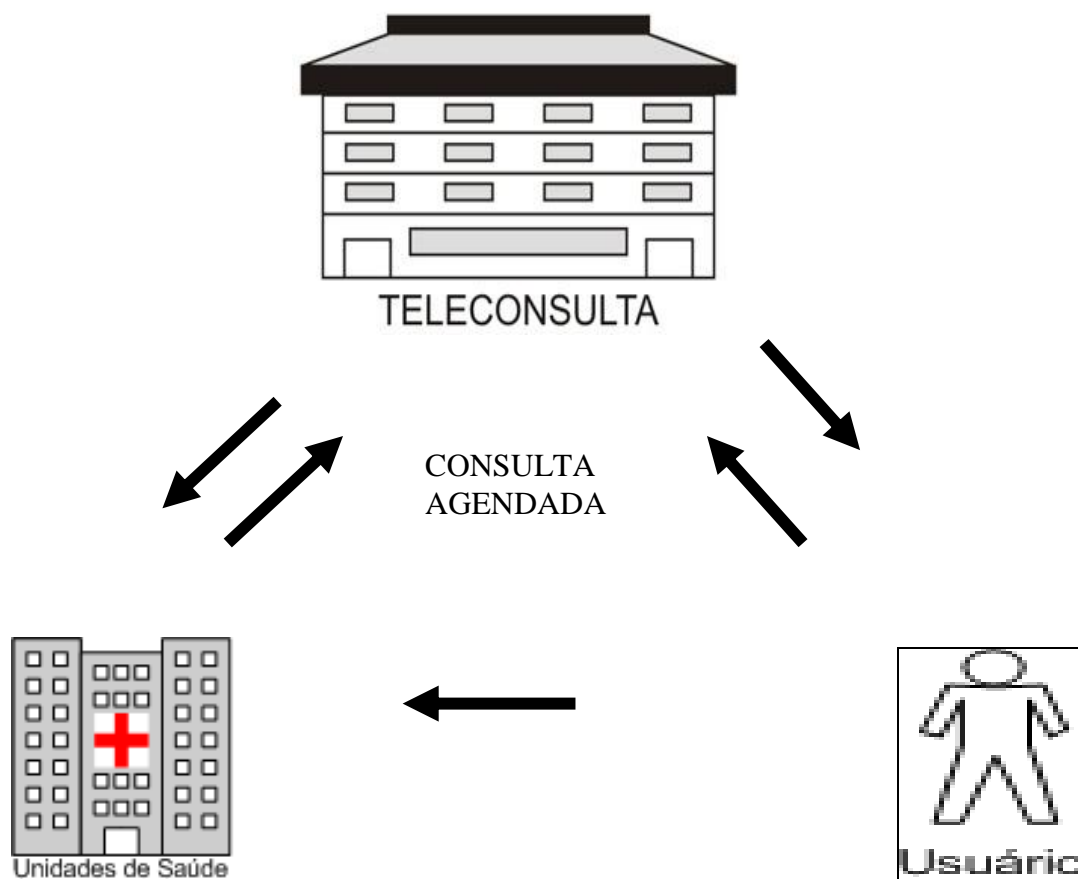
- Horário: Das 07hs às 19hs.
- Turno matutino: (07hs às 13hs): 20 PA's.
- Turno vespertino: (13hs às 19hs): 20 PA's.

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 à população do Município de Aparecida de Goiânia – GO. Inicialmente atenderá 08 (oito) 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 Papon Park;
6. Centro de Saúde Vila Brasília;
7. Maternidade Marlene Teixeira;
8. Pronto Socorro Municipal.

5. ANEXOS

Anexo 1 Cópia da ata de reunião da Comissão instituída pelo Senhor Secretário de Saúde do Município, através da Portaria N.º 014/2010 de 05/04/2010

Anexo 2 – Grade de Consultas / Teleconsulta;

Anexo 3 - Recortes de Jornais, mês de Junho/10

Anexo 4 – Cópias de Ofícios enviados ao Secretário Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia em Junho/10.

Anexo 5 - Relatório de Status do Projeto Sistema Saúde

Goiânia-GO, 05 de Julho de 2010.



Tatiane Lemes Moreira

Apoio Técnico



Daísa Pereira Lessa

Gerente de Serviços de Saúde



Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha

Coordenadora Técnica



Adonai Teles Andrade

Assessor de Tecnologia da Informação

Anexo 1

**Cópia da ata de reunião da Comissão instituída pelo
Senhor Secretário de Saúde do Município, através da
Portaria N.º 014/2010 de 05/04/2010**

Ata da reunião da Comissão de Controle do Contrato de Gestão firmado entre o Município de Aparecida de Goiânia-GO com o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano IDTECH. CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –TELECONSULTA

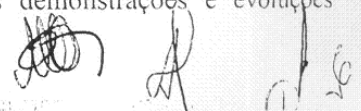
Aos sete dias do mês de Junho do ano de 2010, às 15h00min, nas dependências da Secretaria Municipal de Saúde, sito a Rua Antônio Batista Sandoval, área pública 03 - Centro - Aparecida de Goiânia - Goiás, reuniu-se a Comissão instituída pelo Senhor Secretário de Saúde do Município, através da Portaria N.º 014/2010 de 05/04/2010, composta pelos seguintes membros: Representante da Entidade Supervisora (Sras. Márcia Gasparini Canuto e Marcella Rezende Mendonça) e Representante da Entidade Executora (Sra. Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha e Sr. Daniel Regis de Oliveira). Participou também pelo IDTECH a Sra. Tatiane Lemes Moreira, Gerente de Apoio Técnico da Coordenação Técnica. Inicialmente a Presidente da Comissão Sra. Márcia Gasparini Canuto agradeceu a presença de todos e solicitou que os representantes do IDTECH iniciassem a apresentação dos relatórios. A Sra. Maria Aparecida Sardinha sugeriu que a mesma fosse realizada em dois momentos, o primeiro onde seriam avaliados os relatórios referentes aos meses de Outubro, Novembro, Dezembro/09 e Janeiro de 2010. E, em um segundo momento, os meses de Fevereiro, Março e Abril/10, com vistas ao melhor acompanhamento do diagnóstico alcançado através das visitas técnicas, bem como das atividades desenvolvidas para melhor obtenção da realidade do atendimento / disponibilização / agendamento de consultas das especialidades básicas de saúde. A Sra. Márcia Canuto sugeriu que fosse efetuado um breve relato a respeito das visitas realizadas, bem como das questões observadas quanto a operacionalização dos serviços. A Sra. Maria Aparecida Sardinha informou que além de estrutura física inadequada para oferecer um atendimento digno e humanizado à população Aparecidense, foi constatada a insuficiência de recursos humanos para organização das atividades, escassez de recursos tecnológicos, ausência de um sistema de informação para o controle de marcação de consultas, inexistência de Protocolos Clínicos e operacionais para todas as especialidades e programas específicos. Ela esclareceu ainda que as visitas 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 / Supervisores Regionais, inclusive nas Unidades que compõem a Estratégia Saúde da Família - ESF. Referiu também que a forma utilizada para a realização do levantamento do universo de pessoas que residem em áreas de cobertura da ESF, foi feita in loco as vinte e duas (22) Unidades da Estratégia Saúde da Família. No que se refere a recursos humanos, a maioria das equipes encontravam-se incompletas devido à falta de um ou mais profissionais, principalmente as equipes de saúde bucal. Quanto aos recursos tecnológicos, o fator mais agravante foi a indisponibilização de pontos de rede para acesso à internet. A Sra. Márcia Canuto salientou a importância das unidades estarem interligadas em rede, e que esse agravante durante esse período está inviabilizando a inserção das equipes ESF de início no Teleconsulta. A Sra. Márcia Canuto ressaltou a importância de receber os relatórios de gestão para melhor acompanhamento da evolução dos processos. A Sra. Maria Aparecida Sardinha disse que mensalmente os relatórios são enviados ao Secretário Municipal de Saúde, com cópias para a Superintendência onde a mesma é responsável. A Sra. Márcia Canuto juntamente com a Sra. Marcella Rezende referiram sobre a evolução das grades e as alterações sofridas nas agendas dos profissionais nos primeiros meses de trabalho. A Sra. Maria Aparecida Sardinha relatou que no momento das visitas vários gestores entregaram a planilha de lotação de profissionais, contendo carga horária e dias de atuação, porém após coleta de informações para realização do diagnóstico junto as Unidades apresentados no mês de Novembro/09 foi constatado divergência no horário / dias de semana de trabalho médico, motivo pelo qual se faz necessário a conferência dos mesmos, bem como a organização do número de consultas por profissional / especialidade. A Sra. Márcia Canuto disse que nesse primeiro momento, a definição de 20 consultas / período não será repassada para os médicos que prestam atendimento na atenção básica, haja visto que as Unidades não dispõem de consultórios para suportar um número maior de médicos, e que este



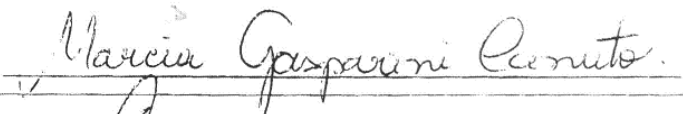
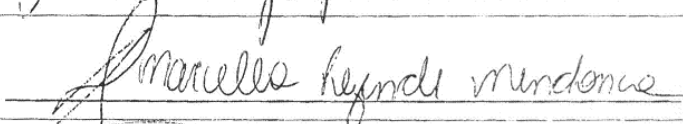
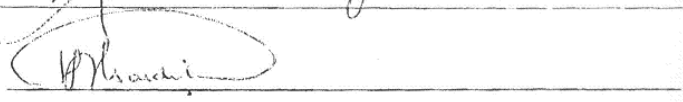
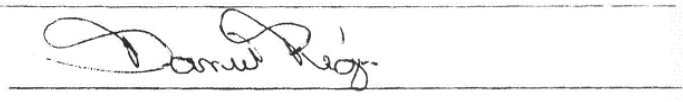
procedimento poderá ser adotado após a saída dos médicos especialistas para o AME. A Sra. Maria Aparecida Sardinha ressaltou que as divergências de grade prejudicarão a inserção dos profissionais para agendamento junto ao sistema, motivo pelo qual deverá ser reavaliado com cada profissional / Unidade. Disse ainda, que para o Teleconsulta funcionar, além das providências que deverão ser tomadas pela empresa de telefonia OI, as grades não atualizadas serão motivo de impedimento para a implantação do serviço. Em prosseguimento às demonstrações descritas nos relatórios de gestão, a Sra. Maria Aparecida Sardinha informou que após ser definido que o IDTECH deveria disponibilizar espaço físico em condições adequadas para o desenvolvimento das atividades previstas para as frentes de trabalho, no mês de Novembro/09 foram adotados os procedimentos legais a fim de efetivar a locação do imóvel localizado à Avenida Alexandre de Moraes, Qd. 77, Lt. 06, 2º pavimento, Parque Amazônia – Goiânia -GO, e a elaboração do projeto arquitetônico do espaço que abrigará o Teleconsulta. Quanto à aquisição de mobiliários e serviços, a Sra. Maria Aparecida Sardinha disse que foi realizada a abertura de procedimentos licitatórios para contratação de serviços e aquisição de móveis, equipamentos e demais materiais necessários à operacionalização e funcionamento do Teleconsulta. Providências foram tomadas em relação à contratação de empresa de engenharia especializada para realizar a adequação física das instalações, conforme projeto arquitetônico. A Sra. Márcia Canuto e a Sra. Marcella Rezende acompanharam através dos relatórios e visita in lócus a evolução da reforma do prédio. A Sra. Maria Aparecida Sardinha informou que nos meses de Dezembro/09 e Janeiro/10 foram realizadas reuniões com as equipes responsáveis pelos projetos de engenharia e arquitetura e IDTECH para ajustes finais / avaliação da planta física destinada ao Teleconsulta, com vistas ao início/andamento do processo de reforma e estruturação dos ambientes que possibilitarão o seu funcionamento. A Sra. Márcia Canuto retomou a palavra e indagou a respeito da seleção dos profissionais que irão compor o quadro de pessoal do Teleconsulta, devido ao grande número de pedidos de Vencedores. A Sra. Maria Aparecida Sardinha referiu que esta é uma questão administrativa e que está sendo analisada, com vistas à melhor operacionalização do processo de recrutamento de pessoal. Sendo que nada mais havia para avaliação dos meses propostos, a Sra. Márcia Canuto sugeriu que fossem avaliados os meses de Fevereiro, Março e Abril/10. A Sra. Maria Aparecida sugeriu que cada um dos membros fizessem o acompanhamento de um posto de trabalho, a fim de facilitar a análise das informações comuns, e que as dúvidas fossem elucidadas no transcorrer dos mesmos. Desta forma foi constatado que no período supracitado foram realizadas diversas reuniões das Coordenações com a Arquiteta para definições referentes à estruturação física da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, mobiliários e equipamentos, principalmente no que se refere a especificação de cores. Foi realizada a contratação de empresa especializada em criações artísticas para instalação de letreiros e a finalização da fachada do prédio do Teleconsulta, bem como a criação dos layouts internos. A Sra. Maria Aparecida Sardinha referiu que em relação aos serviços de divulgação do projeto, o trabalho foi apresentado à empresa de publicidade para preparação de material de divulgação dos serviços a população, inclusive à apresentação do projeto em áudio e vídeo, e a Assessoria de Comunicação realizou propostas para confecção de material gráfico e folder informativo. Quanto ao progresso da implantação do sistema, a Sra. Maria Aparecida Sardinha, informou que foram realizadas reuniões entre os Técnicos da Secretaria Municipal de Saúde, o Departamento de Tecnologia da Informação de Aparecida de Goiânia e a Assessoria de Tecnologia deste Instituto, com vistas ao desenvolvimento do layout do sistema discutir a conexão das unidades de saúde ao Departamento de Tecnologia da Informação e sua intercomunicação com os prédios que estarão sob a gestão do IDTECH. Pontuou ainda que, a Assessoria da Tecnologia, para melhor operacionalização do desenvolvimento do sistema, promoveu visita de todos os técnicos envolvidos ao Prédio que abrigará o Teleconsulta. Foi realizado também pela Assessoria testes e correções do sistema de acesso. Nas unidades de saúde foi feito o acompanhamento aos serviços executados referente à instalação de rede lógica e elétrica em 05 (cinco) unidades de saúde do município de Aparecida de Goiânia (Cais Nova Era, Cais Garavelo, Maternidade Marlene Teixeira e Posto de Saúde da Maternidade Marlene Teixeira). No mês de Março/10 a Assessoria de



Tecnologia da Informação efetuou propostas para a “árvore” de informações que serão repassadas pela URA do Teleconsulta aos usuários do Sistema Único de Saúde de Aparecida de Goiânia. A Sra. Maria Aparecida Sardinha disse que uma das dificuldades encontradas no município foi o georeferenciamento, com vistas à melhor identificação da moradia do usuário / setores em relação às Unidades de Saúde. Primeiramente, foram buscados recursos junto ao Setor de Zoonoses de Aparecida, e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, sem sucesso. Os agentes de endemias trabalham com numeração de quadras diferentes do município e o senso do IBGE para Aparecida ainda se encontra em fase de processamento. A Sra. Márcia Canuto observou as áreas de abrangência contidas no relatório, onde cada setor está ligado a três Unidades de Saúde. A Sra. Maria Aparecida Sardinha disse que para a construção dessa grade foi necessária visita à CMTC, haja visto que as linhas de ônibus também foram analisadas, para facilitar o acesso ao usuário. Foram analisadas também as reuniões realizadas no mês de Abril/10 entre as Coordenações Executiva, Administrativa - Financeira e Técnica com o Secretário Municipal de Saúde Dr. Rafael Nakamura, para avaliação do serviço que será prestado pelo Teleconsulta, principalmente no que se refere ao número de vagas disponíveis na rede básica. A Sra. Maria Aparecida Sardinha referiu que ainda está aguardando a disponibilização de grades dos profissionais irão atuar no Teleconsulta, visto que para o funcionamento dos serviços os horários / profissionais deverão ser inseridos no sistema para agendamento. Quanto às instalações das linhas telefônicas, a Sra. Maria Aparecida Sardinha salientou que até o momento a OI telefônica não havia efetuado o serviço. A Sra. Márcia Canuto chamou o Sr. Nilson Valério, responsável pela tecnologia da secretaria municipal de saúde e perguntou a respeito da entrega do serviço. O referido Sr. Nilson Valério informou que a previsão para entrega dos trabalhos destinados a empresa de telefonia é para uma semana, a partir desta data. Disse ainda que 07 (sete) Unidades da Estratégia Saúde da Família já possuem pontos e moldem e que estão prontas para serem inseridas no sistema Teleconsulta. Referiu também que a Unidade Tiradentes está apta para inclusão, e que outras faltam computadores. A Sra. Maria Aparecida Sardinha sugeriu que tais informações fossem repassadas ao Sr. Adonai Andrade, Assessor de Tecnologia da Informação do IDTECH através de e-mail. Em relação à apresentação dos projetos, a Sra. Márcia Canuto fez referência ao evento ocorrido em Março no Centro de Cultura e Lazer José Barroso e também às visitas efetuadas pelos Vereadores, Autoridades, Funcionários, Gestores, e médicos especialistas da rede municipal de saúde de Aparecida de Goiânia. Disse que o serviço foi bem divulgado e que todos estão trabalhando para que o mesmo esteja à disposição da população para marcação de consultas / atendimento nas especialidades básicas mais breve possível. Quanto às visitas, a Sra. Márcia Canuto disse que ainda faltam os representantes de bairros / lideranças. A Sra. Maria Aparecida Sardinha reforçou dizendo que ainda falta a do Conselho Municipal de Saúde e dos Conselheiros que seriam eleitos em Maio/10, conforme informações do presidente atual. A Sra. Márcia Canuto referiu que as eleições ainda não foram realizadas, e, que é melhor aguardar para que estas visitas sejam feitas de forma conjunta. A Sra. Maria Aparecida Sardinha disse que também está em pendência a reunião com os profissionais médicos que irão atuar no Teleconsulta. A Sra. Marcella Rezende juntamente com a Sra. Márcia Canuto sugeriram que a mesma fosse realizada na semana do dia 14 de Junho/10. A Sra. Márcia Canuto ressaltou a visita feita pelo Prefeito Maguito Vilela, o Secretário de finanças Sr. Carlos Eduardo, o Deputado Estadual Ozair José, o Secretário de Saúde Rafael Gouveia Nakamura, para conhecimento do prédio e apoio a execução dos trabalhos. A Sra. Márcia Canuto disse que por enquanto a comissão está acompanhando tanto pelos relatórios quanto em visita in lócus a preparação do prédio que abrigará o Teleconsulta, bem como as aquisições de móveis e equipamentos, enfim, todo o processo que antecede a implantação do serviço. A Sra. Maria Aparecida Sardinha disse que a reunião para avaliação dos contratos tem esse objetivo, ou seja, acompanhar, observar, identificar os entraves, constatar os pontos positivos e sugestões que visam a melhoria do trabalho proposto. A Dra. Márcia disse que será ótimo quando os dados forem apresentados e que a partir deles, as estratégias para implementação de recursos humanos, remanejamentos, organizações das Unidades puderem ser apresentadas / executadas. Com respeito às demonstrações e evoluções



apresentadas nesses primeiros oito meses, a Sra. Márcia Canuto perguntou aos presentes se alguém gostaria de efetuar complementações ou colocações para serem discutidas? Todos responderam de forma negativa. Desta forma, a Sra. Márcia Canuto encerrou o processo de avaliação perguntando aos demais membros se o relatório demonstrou de forma descritiva, qualitativa e quantitativa o cumprimento das metas e diretrizes do plano de trabalho constante no instrumento contratual para esse período operacional / anterior a implantação do Teleconsulta. A comissão confirmou de forma unânime. A Sra. Márcia Canuto aproveitou para comunicar à comissão que a próxima reunião deverá ocorrer no início do mês de Setembro/2010. Determinou ainda, o encaminhamento de cópia da ata da presente reunião à Entidade Supervisora (Secretaria Municipal de Saúde) e Entidade Executora (IDTECH) para conhecimento e as devidas finalidades. A comissão deu por encerrada a reunião às 17h30min e sendo que nada mais houvesse para ser tratado eu, Tatiane Lemes Moreira, lavrei a presente ata que, após lida, será assinada por na condição de secretaria ad hoc Tatiane Lemes Moreira e pelos demais presentes.

Márcia Gasparini Canuto	
Marcella Rezende Mendonça	
Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha	
Daniel Régis de Oliveira Ribeiro	

Anexo 2

Grades de Consulta

CAIS NOVA ERA

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H QUI	Q QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
CLINICO GERAL	3940	DIVINA MARGARIDA FRANCO	10:00:00	13	10:00:00	13	10:00:00	13		0		0			39
CLINICO GERAL	6942	GERALDO PINTO FIGUEIREDO FILHO	18:00:00	40					0	0	07:00:00	70			110
CLINICO GERAL	6942	GERALDO PINTO FIGUEIREDO FILHO		0					0	0	13:00:00	50			50
CLINICO GERAL	9559	SANDRA ARANTES CRUVINEL	07:00:00	20	07:00:00	20	07:00:00	20	07:00:00	20		0			80
CLINICO GERAL	9559	SANDRA ARANTES CRUVINEL	14:30:00	40			13:00:00	40		0		0			80
CLINICO GERAL	3168	VILMAR PIRES PAIVA	07:00:00	22			07:00:00	22	07:00:00	22	07:00:00	24			90
GINECOLOGIA	4467	JOSÉ TAVARES DE MORAIS FILHO		0				0		0	09:00:00	20			20
GINECOLOGIA	4467	JOSÉ TAVARES DE MORAIS FILHO		0				0		0	14:00:00	20			20
GINECOLOGIA	8595	MOHAMED KASSEN SAID	18:00:00	20				0		0		0			20
GINECOLOGIA	8522	PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS TAVARES	10:00:00	20	10:00:00	20		0	10:00:00	20	07:00:00	20			80
GINECOLOGIA	7691	WESLEY UBALDINO DE FREITAS	07:00:00	20	07:00:00	20	07:00:00	20		0		0			60
GINECOLOGIA	7691	WESLEY UBALDINO DE FREITAS		0			15:00:00	20		0		0			20
PEDIATRIA	1442	ALCIONE TEIXEIRA MAGALHÃES	09:00:00	20	09:00:00	20			09:00:00	20	09:00:00	20			80
PEDIATRIA	3428	ANTONIO FERNANDO DE MENDONÇA		0			15:00:00	40	15:00:00	40		0			80
PEDIATRIA	5411	LUCIA HELENA NUNES PEIXOTO		0	07:00:00	23	07:00:00	23	07:00:00	23		0			69
PEDIATRIA	3588	MARTHA LORENA RIVERA ZELEDON	13:00:00	12	13:00:00	12	13:00:00	12		0		0			36
PEDIATRIA	9304	MAX LUIZ DÀ MOTA		0			14:00:00	40	16:00:00	40		0			80
PEDIATRIA	7013	TANIT RIBEIRO CARMO	11:00:00	16	11:00:00	16		0		0	11:00:00	16			48
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															1062

CENTRO DE SAÚDE MADRE GERMANA

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
CLINICO GERAL	6540	ANDRE LUIS VASCONCELOS		0	07:00:00	25	07:00:00	25			0		0	0	50
CLINICO GERAL	11049	HAMILTON BORGES JUNIOR	11:00:00	60		0	15:00:00	60	14:30:00	60			0	0	180
CLINICO GERAL	2734	ITALO AFONSO GEDDA	07:00:00	30	07:00:00	30	07:00:00	30			07:00:00	30		0	120
CLINICO GERAL	11587	LEANDRO DA SILVEIRA CAMPOS NUNES MADEIRA	15:30:00	60		0	15:30:00	60	15:30:00	60			0	0	180
GINECOLOGIA	8588	KATIUSCIA ZANELLI DA SILVA	07:00:00	30	07:00:00	30	07:00:00	30	07:00:00	30	07:00:00	30		0	150
GINECOLOGIA	8493	NAZIR SEABRA GUIMARÃES FILHO		0		0		0			14:00:00	20		0	20
PEDIATRIA	5435	MARIA ANGÉLICA BATISTA DOS SANTOS GOMES		0	07:00:00	60	07:00:00	60	07:00:00	60			0	0	180
PEDIATRIA	10077	ROSEMARY DE ASSUMPTIÃO	08:00:00	40		0	08:00:00	40			0		0	0	80
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															910

Grade s/ pendências

I...1-TERNIDADE MARLENE TEIXEIRA

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
GINECOLOGIA	3647	PAULO ROBERTO FRANÇA ATAÍDE	15:00:00	10	0	15:00:00	10	0	0	0	0	0	0	0	20
GINECOLOGIA	7014	JOAO LUIZ TARLE ROSA	07:00:00	0	16:00:00	14	0	16:00:00	14	0	0	0	0	0	28
GINECOLOGIA	7779	FRANCESCO RICCIO	07:00:00	20	07:00:00	20	07:00:00	20	0	0	07:00:00	20	0	0	80
GINECOLOGIA	4634	HUDSON LOBATO DRUMONT		0	08:00:00	20	08:00:00	20	0	0	0	0	0	0	40
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															168

Grade s/ pendências

UNIDADE DE SAÚDE VILA BRÁSILIA

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
PEDIATRIA	5227	MARISA ÁVILA	0	07:00:00	32	07:00:00	32	0	0	0	0	0	0	0	64
PEDIATRIA	5924	VERA MARIA CAETANO MENDES	13:00:00	25	13:00:00	40	0	0	0	08:00:00	15	0	0	0	80
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															144

Grade s/ pendências

CENTRO DE SAÚDE PAPILON PARK

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
CLINICO GERAL	10780	CRISTIANO CARVALHO SILVA	16:00:00	30		0	16:00:00	30		0		0		0	60
GINECOLOGIA	6800	MARCOS LÁZARO DE SOUZA GONDIM		0		0		0		0	13:00:00	20		0	20
GINECOLOGIA	8493	NAZIR SEABRA GUIMARAES		0		0	07:00:00	15	15:30:00	15		0		0	30
GINECOLOGIA	4799	PLINIO RIBEIRO BORGES	15:00:00	20	15:00:00	20	15:00:00	20		0	15:00:00	20		0	80
GINECOLOGIA	4041	VERA LÚCIA NUNES DA SILVA		0	07:00:00	40		0	07:00:00	40		0		0	80
PEDIATRIA	9195	MIRELLA JÁCOMO LOYOLA CRUVINEL	15:30:00	30		0	15:30:00	30		0		0		0	60
PEDIATRIA	10077	ROSEMARY DE ASSUMPCÃO		0	13:00:00	40		0	13:00:00	40		0		0	80
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															410

Grade s/ pendências

MINI CAIS COLINA AZUL

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
CLINICO GERAL	10780	CRISTIANO CARVALHO SILVA			0	16:30:00	40		0	16:30:00	0	0	0	0	80
CLINICO GERAL	11049	HAMILTON BORGES JÚNIOR			0		0		0	17:00:00	0	20	07:00:00	20	40
CLINICO GERAL	12417	LÍVIA MARA RODRIGUES			0		0		0		0	0	08:00:00	20	20
CLINICO GERAL	12417	LÍVIA MARA RODRIGUES			0		0		0		0	0	10:00:00	20	20
GINECOLOGIA	3475	CARLOS CÉSAR BORGES	10:00:00	20	0		0		0	15:00:00	0	0		0	40
GINECOLOGIA	3516	FERNANDO ANTÔNIO JUSTO	07:00:00	20	0	07:00:00	40	07:00:00	0	07:00:00	0	0		0	80
GINECOLOGIA	3371	NEWTON BATISTA COSTA	08:00:00	27	0		0		0	08:00:00	0	0		0	54
GINECOLOGIA	3371	NEWTON BATISTA COSTA	13:00:00	26	0		0		0		0	0		0	26
PEDIATRIA	6060	ANA PAULA PEREIRA MARQUEZ	09:00:00	40	14:00:00	40			0		0	0		0	80
PEDIATRIA	3187	RICARDO MARQUEZ FONSECA	16:00:00	20			16:00:00	15			0	16:00:00		0	55
PEDIATRIA	2759	PAULO JOSÉ TOMÉ	07:00:00	40	07:00:00	40			0		0	0		0	80
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															575

Grade s/ pendências

PRONTO SOCORRO MUNICIPAL

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
CLINICO GERAL	5004	SIMÃO PEDRO ABDALLA NETO	07:00:00	40	07:00:00	40	07:00:00	40	07:00:00	40		0			160
CLINICO GERAL	9568	VANESSA CRISTINA R. CARNEIRO	08:00:00	16	08:00:00	16	08:00:00	16	08:00:00	16	08:00:00	16			80
GINECOLOGIA	3872	MARIA LAURA DE A. PORTO		0		0	14:00:00	40				0	08:00:00	40	80
GINECOLOGIA	10421	ROSANE SAMPAIO MEDEIROS	13:00:00	40	13:00:00	40		0	13:00:00	40		0			120
GINECOLOGIA	11258	FLÁVIO HENRIQUE CAETANO DE SOUZA					07:00:00	40							40
PEDIATRIA	7553	TANIA ELIZABETE REGIS DE JESUS	08:00:00	40	08:00:00	40		0				0			80
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															560

Grade s/ pendências

CAIS GARAVELO

Especialidade	CRM	NOME	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	H_SAB	Q_SAB	TOTAL
CLINICO GERAL	6237	JOAO NOBREGA ALMEIDA	08:00:00	20	08:00:00	20	08:00:00	20	08:00:00	20		0	0	0	80
CLINICO GERAL	6237	JOAO NOBREGA ALMEIDA	14:00:00	20	14:00:00	20	14:00:00	20	14:00:00	20		0	0	0	80
CLINICO GERAL	3650	MARIA AUXILIADORA ALVES DANTAS	08:00:00	40	08:00:00	40	08:00:00	40	08:00:00	0	08:00:00	40	0	0	160
CLINICO GERAL	11201	MARIA RITA LOPES MAIA	12:00:00	20	12:00:00	20	12:00:00	20	12:00:00	20		0	0	0	80
GINECOLOGIA	11258	FLÁVIO HENRIQUE CAETANO SOUSA	12:00:00	40	19:00:00	20		0	19:00:00	20		0	0	0	80
GINECOLOGIA	6579	FRANCISCO BATISTA PAULA			10:00:00	20		0	10:00:00	20		0	0	0	40
GINECOLOGIA	12301	RODRIGO EDUARDO DE BRITO	17:00:00	20		0		0		0	13:00:00	20		0	40
GINECOLOGIA	5913	OSVALDO CAETANO DE SOUSA	08:00:00	20	08:00:00	20		0	08:00:00	20	08:00:00	20		0	80
PEDIATRIA	13630	FRANCISCO DE ANDRADE PORTO NETO	14:00:00	20	14:00:00	40	14:00:00	40	14:00:00	20		0	0	0	120
PEDIATRIA	2139	JOAQUIM LÚCIO DE PAULA	12:00:00	30		0	12:00:00	30	12:00:00	20		0	0	0	80
PEDIATRIA	11332	HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO	17:00:00	20		0	17:00:00	20		0		0	0	0	40
TOTAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE															880

Grade s/ pendências

Anexo 3

Recortes de Jornais, mês de Junho/10

Jornal: Aparecida de Goiânia	Data: 5 a 20/06/2010
Caderno/Coluna: Cidades	Pág: 3

NOVO SECRETÁRIO DE SAÚDE É EMPOSSADO

Foto: Carlos Alexandre



Prefeito empossa Rafael Nakamura na SMS.

O médico Rafael Nakamura foi empossado no cargo de secretário municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia. Nakamura já respondia interinamente pelo órgão há cerca de seis meses, período em que o então titular da pasta, Cairo Louzada, realizava tratamento contra um câncer. Com a morte de Louzada, no dia 24 de maio, o prefeito Maguito Vilela optou pela permanência de Nakamura na Secretaria Municipal de Saúde.

O novo secretário agradeceu Maguito por confiar em seu trabalho e fez um relato dos avanços da saúde na gestão do prefeito. "Em breve estaremos com o Teleconsulta, com a Central de Regulação e com o Centro Médico em funcionamento. Isso, com certeza, vai melhorar o atendimento da população de nosso município", garantiu.

Apesar das dificuldades econômicas, Maguito lembrou que houve melhorias no setor. "O trabalho do secretário Nakamura não será fácil, mas confio no seu dinamismo", complementou.

Jornal: O Hoje	Data: 7/06/2010
Caderno/Coluna: Armazém Geral (Britz Lopes)	Pág: 2

CADÊ O TELECONSULTA?

Moradores de Aparecida de Goiânia andam reclamando que o novo Teleconsulta da cidade, nos moldes da Capital, noticiado recentemente na TV, não está funcionando ainda. O sistema deve atender principalmente a área da saúde. Com a palavra, as autoridades do município...

Jornal: O Popular	Data: 7/6/2010
Caderno/Coluna: Giro (Carlos Eduardo Reche)	Pág: 7

Novo comando

O médico Rafael Nakamura é o novo secretário de Saúde de Aparecida de Goiânia. Assume após a morte de Cairo Louzada. Nakamura será empossado hoje pelo prefeito Maguito Vilela (PMDB), às 9 horas.

Novo secretário da Saúde de Aparecida é empossado

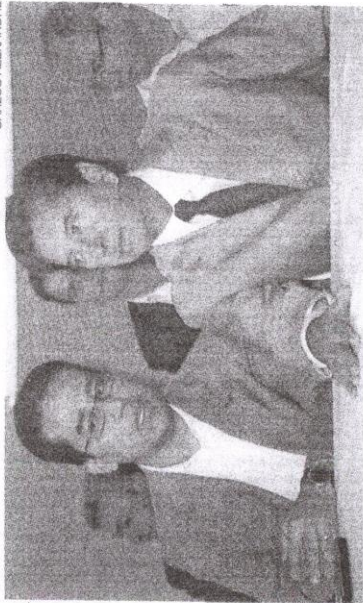
Maguito Vilela nomeia médico Rafael Nakamura para o lugar de Cairo Louzada

DA REDAÇÃO

O prefeito de Aparecida de Goiânia, Maguito Vilela (PMDB), empossou na manhã de ontem o médico Rafael Nakamura no cargo de secretário municipal de Saúde. O profissional responderá interinamente pelo órgão há cerca de seis meses, período em que o então titular da pasta, Cairo Louzada, realizava tratamento contra um câncer. Com a morte de Louzada, no dia 24 do mês passado, o peemedebista optou pela permanência de Nakamura na Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Na solenidade de posse, Maguito ressaltou as qualidades do novo secretário e disse que confia em sua competência para comandar um órgão extremamente importante para a população. "Há ainda um amplo trabalho a ser feito para superar as dificuldades financeiras enfrentadas pela pasta. "O repasse do go-

verno federal para a saúde de Aparecida é bem aquém das necessidades do município. Recebemos apenas R\$ 3 milhões por mês para uma cidade de cerca de 530 mil habitantes, o que é pouco para suprirmos as nossas necessidades", pontuou Maguito. "O trabalho do secretário Nakamura não será fácil, mas confio no seu dinamismo", complementou.

Apesar das dificuldades econômicas, Maguito lembrou que houve melhorias no setor. "O doutor Cairo Louzada também realizou um importante trabalho e modernizou a saúde pública de nosso município. Começamos a construção de uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) próxima ao Centro da cidade e já estamos em fase de licitação de outra UPA no Setor Garavelo. Além disso, demos prosseguimento à obra da nova maternidade, na região do Jardim Tiradentes", listou o prefeito. O novo secretário agradeceu Magui-



CARLOS ALEXANDRE

Novo secretário, Rafael Nakamura ao lado de Maguito durante a posse na Associação Comercial e Industrial de Aparecida (Aciag)

to por confiar em seu trabalho e fez um relato dos avanços da saúde na gestão do peemedebista. "Em breve estaremos com o Teleconsulta, com a Central de Regulação e com o Centro Médico em funcionamento. Isso, com certeza, vai melhorar o atendimento da população de nosso município", ressaltou.

Jornal: Diário da Manhã

Caderno/Coluna: Cidades

Data: 8/06/2010

Pág: 8

Jornal: O Hoje	Data: 8/06/2010
Caderno/Coluna: Xequê Mate (Suely Arantes)	Pág: 12

POSSE NA SAÚDE

O médico Rafael Nakamura foi efetivado ontem pelo prefeito Maguito Vilela na Secretaria da Saúde de Aparecida de Goiânia, onde respondia interinamente há seis meses com o afastamento do titular Cairo Louzada, que acabou falecendo no último dia 24. A posse de Nakamura, na sede da Associação Comercial e Industrial, foi prestigiada por todos os secretários, vereadores aparecidenses e de Goiânia, como Daniel Vilela e Tatiana Lemos, além do deputado Ozair José (PP).



Jornal: Diário da Manhã	Data: 8/06/2010
Caderno/Coluna: Café da Manhã	Pág: 4

Na posse de Rafael Nakamura

Dos 18 vereadores, 11 compareceram (inclusive **Manoel Nascimento**, líder do PSDB) à posse do novo secretário de **Saúde** de **Aparecida de Goiânia**, médico **Rafael Nakamura**, em ato comandado ontem pelo prefeito **Maguito Vilela** (PMDB).

Jornal: O Hoje

Data: 10/06/2010

Caderno/Coluna: Armazém Geral (Britz Lopes)

Pág: 2

UM DIA SAI!

O Idtech, responsável pelo Teleconsulta em Aparecida de Goiânia, informa que o serviço de agendamento por telefone não entrou em funcionamento porque aguarda a instalação das linhas telefônicas e internet pela operadora Oi/Brasil Telecom.

Anexo 4

Cópias de ofícios enviados ao Secretário Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia, mês de Junho / 2010.

Ofício nº 614/2010-COEX

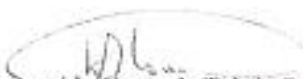
Goiânia, 08 de Junho de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 08 – Maio/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,


Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha
Coordenadora Executiva Interina

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



Anexo 5

Relatório de Status do Projeto Sistema Saúde



Relatório de Status

**- Produção Mensal -
Sistema Saúde**

Assessoria de Tecnologia da Informação
Período: 01/06/2010 a 30/06/2010

Identificação do Projeto	
Nome do Projeto:	Projeto Sistema Saúde
Descrição do Projeto:	Esse projeto consiste no desenvolvimento de um sistema de gestão pública de saúde, que visa a informatização das atividades, como atendimento ambulatorial levando a rede de saúde a novos patamares de resolutividade e eficiência. Esta ferramenta proverá o fácil acesso de comunicação entre as unidades de saúde, sendo capaz de atender a demanda pelo atendimento ambulatorial e controle de consultas especializadas e de forma amigável e prática ao uso das unidades e profissionais de saúde. Esta ferramenta está sendo desenvolvida em versão desktop e logo será migrada para a versão web.
Elaborado por:	Kássia Cristina
Assessor de Tecnologia:	Adonai Andrade
Equipe:	Kássia Cristina e Vitor Santana
Período referente:	01/06/2010 a 30/06/2010

Atividades Feitas

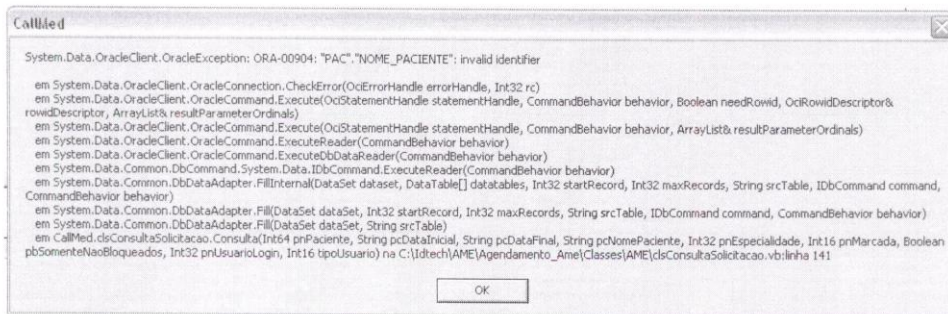
- Continuação do desenvolvimento do sistema com correção dos testes;

Os erros abaixo listados estão todos em fase de correção:

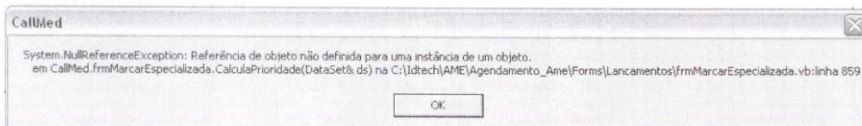
01 – Conflito na marcação de consultas especializadas: ao marcar uma consulta com 04 pacientes diferentes nas diferentes idades: 04,64,10 e 25 anos, nas respectivas ordem de solicitação, o sistema tendo somente 03 consultas disponíveis traz o seguinte resultado: A prioridade maior é o paciente de 64 anos, a segunda prioridade é para o paciente de 04 anos, porém, o paciente de 10 e 25 anos, captam o mesmo numero de consulta do paciente com 64 anos, e quem fica com a consulta que deveria estar com o paciente de 64 anos é o paciente de 25 anos, o ultimo a solicitar a consulta. A ordem de prioridade da consulta foi percebida pela ordem numérica da consulta.

02 – No caso de consultas básicas que ainda não foram realizadas, quando é feita a solicitação de consultas especializadas sem a realização ainda da consulta básica, ao tentar salvar o sistema exibe a mensagem: Verifique a especialidade escolhida, o certo deveria ser que ainda não é permitido realizar a solicitação, tendo em vista que a consulta básica ainda não aconteceu; Concluído;

- 03 – Na tela de marcação do Teleconsulta direcionar o foco de logradouro para complemento. Ele está indo para o endereço da unidade de saúde;
- 04 – No contato quando coloca data inicial e data final o sistema não traz todas as solicitações, somente as de datas mais recentes;
- 05 – Ao solicitar uma consulta que a consulta básica corresponde ao dia atual o sistema exibe a seguinte mensagem: Verifique a especialidade escolhida;
- 06 – Na tela de contato o foco do cursor da data inicial vai para o ID do paciente, o certo é ir para data final;
- 07 – Em solicitação de consultas especializadas, a especialidade cirurgia pediátrica pode ser solicitada para pacientes que não encaixam no perfil desta prioridade;
- 08 – Na geração da agenda, ao escolher uma especialidade, se a mesma for do nível especializada e se a combobox do nível de atenção tiver atenção básica, o sistema não mostra as consultas;
- 09 – Quando exclui algum registro antes de gerar a grade, o primeiro registro da grid não é excluído;
- 10 – Quando busca as vagas de consultas especializadas, se mandar buscar novamente, o sistema fica pesquisando somente entre duas vagas disponíveis, sendo que o sistema não tem só duas vagas disponíveis;
- 11 – Mover o arquivo de consultas que já foram incluídas no sistema para a pasta CONFIRMADOS;
- 12 – Corrigir no banco de dados do AME a grafia da especialidade gastroenterologista;
- 13 – Exibir alerta que as consultas especializadas foram marcadas e retirá-las da grid;
- 14 – Na tela de marcação de consultas especializadas, ao mandar pesquisar o nome do paciente com a combobox em consultas “marcadas”, o sistema exibe o seguinte erro:



- 15 – Em seguida a esse erro, quando da o ok, o sistema gera esse próximo erro:





16 – Outras atividades feitas neste mês relativo ao sistema do Teleconsulta foi a ida ao Teleconsulta para a inserção da agenda padrão, que foi repassada pela Coordenação Técnica à Assessoria de Tecnologia da Informação. Desta forma, ficou necessário agendar nova visita do Leonardo com a respectiva solução para o sistema.

Atividades que foram previstas para o referido período

- Prosseguir com o desenvolvimento do sistema, realizando correções dos testes que continuarão sendo realizados, seguindo o fluxo: Recepção Teleconsulta, Solicitação AME, Marcação de Consultas Especializadas, Contato com o paciente e Recepção do AME. Realizado.
- Consultoria para alteração no banco de dados relativo ao tamanho do arquivo: ARCHIVE;
- Inserção da agenda padrão dos médicos do Teleconsulta. Realizado.
- Verificar / definir o prazo para que a solicitação de consultas especializadas seja expirada e o sistema não aceite mais a solicitação.

Goiânia, 30 de Junho de 2010.

Kássia Cristina Freitas
Assessoria de Tecnologia da Informação